

# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



## FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

### CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**Tema:** “Gestión de la información del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Bolívar y su incidencia en la transparencia gubernamental”

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del  
título de Licenciadas en Administración Pública

AUTORAS: Chalacán Aragón Karen Yessenia  
Hernández Martínez Dayana Karolina

TUTORA: MSc. Pozo Alvear Alida Karina

Tulcán, 2023.

## CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que las estudiantes Chalacán Aragón Karen Yessenia y Hernández Martínez Dayana Karolina con el número de cédula 0401973094 y 0402132674 respectivamente han desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "Gestión de la información del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar y su incidencia en la transparencia gubernamental"

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de la Unidad de Integración Curricular, Titulación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva



---

**MSc. Pozo Alvear Alida Karina**

**TUTORA**

Tulcán, enero de 2023

## AUTORÍA DE TRABAJO

El presente Trabajo de Integración Curricular constituye un requisito previo para la obtención del título de Licenciadas en la Carrera de administración pública de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

Nosotras, Chalacán Aragón Karen Yessenia y Hernández Martínez Dayana Karolina con cédula de identidad número 0401973094 y 0402132674 respectivamente declaramos que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que hemos llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.



---

Chalacán Aragón Karen Yessenia

**AUTORA**



---

Hernández Martínez Dayana Karolina

**AUTORA**

Tulcán, enero de 2023

## ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Nosotras, Chalacán Aragón Karen Yessenia y Hernández Martínez Dayana Karolina declaramos ser autor de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "Gestión de la información del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar y su incidencia en la transparencia gubernamental" y se exime expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



---

Chalacán Aragón Karen Yessenia

**AUTORA**



---

Hernández Martínez Dayana Karolina

**AUTORA**

Tulcán, enero de 2023

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haberme dado la fe y la fuerza necesaria para culminar esta etapa de mi vida, a papito Enrique y mamá Rosita por ser los principales formadores de la mujer que hoy en día soy y gracias a sus esfuerzos día tras días han permitido el logro de mi formación universitaria, por cada día recordarme que con esfuerzo, empeño, humildad y dedicación los sueños si se cumplen, a mis hermanos Karina y Byron que gracias a sus consejos logré construir una visión sobre mi futuro, gracias a su ayuda incondicional, a mis sobrinas Gaby, Anabela y mi sobrino Liam que con su cariño y amor llenan mis días de felicidad, agradezco a cada uno de los integrantes de mi familia por su perseverancia y confianza entregados hacia mi logre culminar una etapa de mi vida que me deja recuerdos inolvidables.

Quiero agradecer a cada uno de los docentes de la Carrera de Administración Pública que me permitieron adquirir conocimientos y experiencia para ejercer mi vida profesional, en especial a la MSc. Karina Pozo por su perseverancia, confianza y apoyo en todo el trayecto del desarrollo de trabajo de titulación. A Karolina Hernández, mujer perseverante, humilde, responsable y luchadora por ser más que una compañera de aula, una amiga que con su impecable labor y dedicación logramos culminar este trabajo y a su familia por brindarnos el apoyo incondicional.

*Karen Yessenia Chalacán Aragón*

Al terminar una etapa más de formación quiero agradecer primero a Dios por otorgarme la vida y crecer en un hogar humilde, a mis padres Elisa Martínez y Filimón Hernández por guiarme en mi caminar y demostrarme que los sueños se cumple con perseverancia y dedicación, a mi hermana Gabriela Hernández que siempre estuvo acompañándome y apoyándome en todo momento, a mi tía Nancy Martínez que por medio de sus enseñanzas me guio y apoyó y toda mi familia, amigos y a Jhony Salazar por confiar en mí y apoyarme cuando más necesitaba.

Finalmente, agradecer a mi compañera y amiga Karen Chalacán por su compromiso, dedicación y amistad que siempre estuvo presente, en especial a toda su familia que nos apoyaron para culminar esta etapa de formación universitaria.

*Dayana Karolina Hernández Martínez*

## DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo a Dios, por permitirme culminar esta etapa de formación con esfuerzo, perseverancia y dedicación, a mis padres Enrique y Rosa que son los pilares fundamentales en mi vida por su apoyo incondicional y constancia que me brindaron durante toda mi formación académica, por cada mañana brindarme su aliento, amor y cariño para lograr cumplir mis metas, a mis hermanos Karina y Byron que me brindaron su apoyo y me dieron ánimos en los momentos difíciles, a mis sobrinas Gaby y Anabela y mi sobrino Liam por hacer de mis días los más felices, a toda mi familia ya que sin su apoyo no lo hubiera logrado cumplir porque todo esto es por ellos y para ellos. A mis amigos Karolina, Wendy y David por su apoyo incondicional en todo momento.

*Karen Yessenia Chalacán Aragón*

A Dios por la fortaleza, la fuerza y la sabiduría entregada en los momentos más difíciles para poder culminar con este sueño tan anhelado, a mi madre por su sacrificio y esfuerzo dedicado en mi formación, ella es el principal pilar de mi vida y siempre confió en mí, a mi padre por el apoyo constante en el desarrollo personal, a mi hermana que siempre me escuchó y apoyo en todo momento, a mi tía que es como una segunda madre me apoyó y guio hacia mi vocación, a mis amigos David Carapaz, Wendy Chamorro y Karen Chalacán que estuvieron conmigo en los momentos más difíciles y a Jhony Salazar por su comprensión, amor y paciencia que contribuyeron en mi desarrollo personal para cumplir con mi sueño. Y a toda mi familia que por medio de su compromiso siempre estuvieron pendientes.

*Dayana Karolina Hernández Martínez*

## ÍNDICE

<b>RESUMEN</b> .....	11
<b>ABSTRACT</b> .....	12
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	13
<b>I. PROBLEMA</b> .....	15
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	15
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	19
<b>1.3. JUSTIFICACIÓN</b> .....	19
<b>1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN</b> .....	21
1.4.1. Objetivo General .....	21
1.4.2. Objetivos Específicos .....	21
1.4.3. Preguntas de Investigación .....	21
<b>II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA</b> .....	22
<b>2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS</b> .....	22
<b>2.2. MARCO TEÓRICO</b> .....	29
2.2.1. Enfoque del Nuevo Institucionalismo.....	29
2.2.2. Paradigma de la Gobernanza.....	30
2.2.3. Teorías .....	32
2.2.3.1. Teoría de la nueva gestión pública .....	32
2.2.3.2. Teoría de la Gobernanza Inteligente .....	33
2.2.3.3. Teoría de Sistemas .....	35
2.2.4 Gestión de la información .....	36
2.2.4.1 Origen de la Gestión de la Información .....	36
2.2.4.2 Definiciones de la Gestión de la Información .....	38
2.2.4.3 Principios de la gestión de la información .....	39
2.2.4.4 Modelo de la Gestión de la Información .....	41
2.2.4.5 El proceso de gestión de la información .....	44
2.2.4.6 Manejo de la información en los GAD.....	45
2.2.4.7 Gestión de riesgos de seguridad de la información.....	47
2.2.5 Transparencia Gubernamental.....	49
2.2.5.1 Origen de la Transparencia Gubernamental .....	49
2.2.5.2 Definición de transparencia gubernamental.....	50
2.2.5.3 Estándares de la Transparencia Gubernamental .....	50

2.2.5.4	Indicadores enfocados a la transparencia gubernamental .....	51
2.2.6	Acceso a la información pública .....	52
2.2.6.1	Gestión documental .....	54
2.2.6.2	Medios de Información.....	56
2.2.6.3	Mecanismos de Obtención de Información .....	57
2.2.7	MARCO LEGAL .....	60
III.	<b>METODOLOGÍA</b> .....	70
3.1.	<b>ENFOQUE METODOLÓGICO</b> .....	70
3.1.1.	Enfoque .....	70
3.1.2.	Tipo de Investigación .....	70
3.2.	<b>IDEA A DEFENDER</b> .....	71
3.3.	<b>DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</b> .....	71
3.4	<b>MÉTODOS UTILIZADOS</b> .....	75
3.4.1	Método .....	75
3.4.2.	Análisis Estadístico .....	76
3.4.2.1	Población .....	76
3.4.2.2	Muestra.....	77
3.4.2.3	Muestreo.....	78
3.4.3	Técnicas .....	80
3.4.4	Recursos de investigación .....	83
IV.	<b>RESULTADOS Y DISCUSION</b> .....	85
4.1	<b>RESULTADOS</b> .....	85
4.1.1.	Interpretación encuesta.....	85
4.1.2.	Interpretación de entrevistas .....	85
4.2	<b>DISCUSIÓN</b> .....	100
V.	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	104
5.1	<b>Conclusiones</b> .....	<b>104</b>
5.2	<b>Recomendaciones</b> .....	<b>105</b>
VI.	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>107</b>
VII.	<b>ANEXOS</b> .....	<b>113</b>



## Índice de Figuras

Figura 1. Procesos de la teoría de sistemas.....	36
Figura 2. Modelo de gestión de información de Choo.....	42
Figura 4. Proceso para ejercer el mecanismo de Acción de acceso a la información pública.....	58
Figura 5. Pirámide de Kelsen.....	61
Figura 6. Diagrama del porcentaje sobre el género.....	85
Figura 7. Rangos de edad. ....	86
Figura 8. Población encuestada por parroquias. ....	87
Figura 9. Difusión de la información a la ciudadanía.....	88
Figura 10. Tipo de restricciones para acceder a la información pública. ....	89
Figura 11. Uso de medios de comunicación.....	90
Figura 12. Uso de medios institucionales para acceder a la información. ....	91
Figura 13. Accesos a la plataforma institucional. ....	92
Figura 14. Satisfacción de la plataforma institucional. ....	93
Figura 15. Contribución de las herramientas tecnológicas. ....	94
Figura 16. Mecanismos de acceso a la información pública. ....	95
Figura 17. Transparencia de la información. ....	96
Figura 18. Procesos de información transparente. ....	97
Figura 19. Mapa conceptual de la gestión de la información.....	98
Figura 20. Mapa conceptual de la gestión de la información.....	99
Figura 21. Diagrama circular del enraizamiento de códigos.....	99
Figura 22. Validación de la encuesta.....	117
Figura 23. Validación de la encuesta.....	118
Figura 24. Validación de la encuesta.....	119
Figura 25. Validación de la entrevista.....	120
Figura 26. Validación de la entrevista.....	121
Figura 27. Validación de la entrevista.....	122
Figura 28. Encuestas aplicadas – Cantón Bolívar (Cabecera) ....	123
Figura 29. Encuestas aplicadas – Parroquia San Vicente de Pusir.....	123
Figura 30. Encuestas aplicadas – Parroquia San Vicente de Pusir.....	124
Figura 31. Encuestas Aplicadas – Parroquia Los Andes.....	124
Figura 32. Encuestas Aplicadas – Parroquia García Moreno.....	124
Figura 33. Encuestas Aplicadas – Parroquia Monte Olivo.....	125
Figura 34. Encuestas Aplicadas – Parroquia San Rafael.....	125
Figura 35. Entrevista con Alcalde y Director de Planificación GADCB.....	126
Figura 36. Entrevista con Representante del Concejo Municipal.....	126

Figura 37. Entrevista con Representante del Departamento de Comunicación.....	127
Figura 42. Mapa de Procesos del Departamento de Comunicación.....	128

### Índice de Tablas

Tabla 1. Principios de la gestión de la información.....	40
Tabla 2. Proceso de la Gestión de la Información. ....	44
Tabla 3. Beneficios en los niveles de gestión para la GI. ....	46
Tabla 4. Procesos para la gestión de riesgos de la información. ....	48
Tabla 5. Estándares de Transparencia enfocados en la GI.....	50
Tabla 6. Análisis de los artículos. ....	62
Tabla 7. Operacionalización de variables .....	73
Tabla 8. Número de la población por parroquias del Cantón Bolívar. ....	76
Tabla 9. Número de encuestas por parroquias. ....	78
Tabla 9. Recursos empleados para la investigación.....	83
Tabla 10. Género de la población del Cantón Bolívar.....	85
Tabla 11. Rangos de edad. ....	86
Tabla 12. Población encuestada por parroquias.....	87
Tabla13. Difusión de la información a la ciudadanía .....	88
Tabla 14. Tipo de restricciones para acceder a la información pública. ....	89
Tabla 15. Uso de medios de comunicación. ....	90
Tabla16. Uso de medios instituciones para acceder a la información. ....	91
Tabla17. Acceso a la plataforma institucional. ....	91
Tabla 18. Satisfacción de la plataforma institucional. ....	92
Tabla 19. Uso de las herramientas tecnológicas. ....	93
Tabla 20. Mecanismos de acceso a la información pública. ....	94
Tabla 21. Transparencia de la información.....	95
Tabla 22. Procesos de información transparente.....	96

### Índice de Anexos

Anexo 1. Acta de la Sustentación Predefensa del TIC .....	113
Anexo 2. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC .....	114
Anexo 3. Certificado del abstract por parte de idiomas .....	115
Anexo 4. Certificado del abstract por parte de idiomas .....	116

## RESUMEN

La presente investigación se enfoca en analizar la gestión de la información del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar para mejorar la transparencia gubernamental durante el período 2019 – 2022, a partir de la teoría de la gobernanza inteligente y la nueva gestión pública se consideró que el acceso a la información pública mejora la transparencia en los procesos de gestión de la información y con ello los medios de comunicación y mecanismos de acceso que presta la institución para brindar mejor acceso a la ciudadanía. Para la investigación se adoptó la metodología utilizando el enfoque mixto en base a la investigación descriptiva, documental y de campo que se manejó para la aplicación de las encuestas que permitieron identificar la percepción de la ciudadanía y por medio de las entrevistas dirigidas al concejo de planificación se determinó los procesos que realiza la institución, además, se utilizó herramientas tecnológicas como Atlas Ti y SPSS para interpretar datos y analizar los resultados. Por consiguiente, se identificó que para mejorar el acceso a la información la institución debe realizar macro y micro procesos para con ello garantizar la entrega de la información transparente a la ciudadanía por los diferentes medios de comunicación.

**Palabras Claves:** gestión pública, transparencia, mecanismos de acceso a la información, procesos, medios de comunicación, gobierno autónomo descentralizado.

## ABSTRACT

This research focuses on analyzing the information management of the Decentralized Autonomous Government of the Bolivar canton to improve governmental transparency during the period 2019 - 2022, for which it was determined that access to public information improves transparency in information management processes and with this channels, mechanisms and means of communication provided by the institution to provide better access to citizenship. For the methodology employed, a qualitative approach was used based on descriptive, documentary and field research that was handled for the application of surveys that allowed to identify the perception of the citizenry and through interviews addressed to the planning council, the processes carried out by the institution were determined, in addition, technological tools such as Atlas Ti and SPSS were used to interpret data and analyze results. It was therefore identified that in order to improve access to information the institution must carry out macro and micro processes to ensure the delivery of transparent information to citizens by different media and communication channels.

**Keywords:** Public management, transparency, mechanisms of Access to Information, processes, media, decentralized autonomous government.

## INTRODUCCIÓN

La gestión de la información está encaminada en la entrega de información transparente a la ciudadanía para que se realice el correcto acceso a la información pública por los medios de comunicación de las instituciones, es por ello que la presente investigación se direcciona en analizar la gestión de la información del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Bolívar y su incidencia en la transparencia gubernamental, es así que el trabajo se constituye por diferentes capítulos como se expone a continuación:

El primer capítulo, expone la problemática de la gestión de la información transparente tomada desde una perspectiva internacional, nacional y local junto con ello se indagó sobre cómo está constituido el acceso a la información pública por parte de la ciudadanía a través de los medios de comunicación para hacer uso de la misma, es así que esta investigación se la realiza con el propósito de identificar la gestión de la información transparente y su incidencia en el acceso a la información pública, además se detallan las respectivas preguntas de investigación.

El segundo capítulo, se puntualiza en desarrollar la fundamentación teórica, la cual está compuesta por antecedentes investigativos que permitan obtener bases fundamentales para apoyar la investigación, seguido se describe el enfoque teórico, paradigma, teorías, modelos y conceptualizaciones que permiten obtener mayor comprensión de las variables estudiadas.

En el tercer capítulo, se desarrolla la metodología utilizada en la investigación, partiendo de un enfoque mixto a través de la determinación de la muestra y la estratificación por edades y parroquias que permitieron conocer la opinión de la ciudadanía mediante la aplicación de una encuesta, para la obtención de información verídica y veraz se realizó la aplicación de la entrevista a las personas expertas y conocedoras en base a la gestión de la información transparente y su incidencia en el acceso a la información pública, mediante la aplicación de dichos instrumentos se obtuvo información de fuente primaria sobre la investigación.

El cuarto capítulo exhibe de forma clara, objetiva y precisa los resultados obtenidos con respecto a la gestión de la información transparente y con ello evidenciar si existe un correcto acceso a la información pública de la institución, posteriormente se realizó la discusión la cual presenta un contraste entre las bases teóricas, los resultados y el criterio de las investigadoras en torno al tema de investigación.

Finalmente, el quinto capítulo presenta las conclusiones las cuáles muestran hallazgos significativos en base a la investigación que permitieron dar cumplimiento a los objetivos planteados, seguido de las recomendaciones en las cuáles se obtuvo posibles soluciones frente a la deficiente gestión de la información del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Bolívar y el acceso a la información pública.

## I. PROBLEMA

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La gestión de la información (GI) desde el nivel internacional se ha considerado como una disciplina emergente que se dedica al estudio de la información y todos sus cambios, es así que Ponjuán (2004) menciona que "los componentes de los sistemas y requiere una formación integral que le permita influir en el comportamiento de la información, sus canales y herramientas" (pág.204). Es por ello que frente a la afluencia de información y el deficiente manejo de esta a través de los medios de comunicación se requiere la aplicación de herramientas que gracias a la evolución de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) permitieron crear los sistemas de información adecuados para impulsar una correcta gestión, inmiscuyendo el componente de transparencia dentro de los procesos que realizan las instituciones para garantizar el acceso a la información pública, considerándolo como un componente indispensable en el proceso de gestión de información más transparente que permitan la entrega a la información a la ciudadanía (Rodríguez Cruz & Ortiz Salatti , 2020).

Por ende, en los Estados Unidos de América (EE. UU) se determinó la importancia de la información e impulsó a una correcta gestión de la información considerándola como Information Managment enfocado a la gestión y dirección interna de las empresas, para luego realizar un congreso en donde se establecía nuevas reformas estructurales y con ello la creación de una política de información para los Estados federados, en la cual establecía directrices sobre el manejo, publicación y acceso a la información pública por medio de los canales y medios de comunicación determinados por las mismas entidades. Sin embargo, el incumplimiento de las funciones establecidas por la normativa del país generó un bajo índice de transparencia en sus procesos (López J. , 1991)

Por otro lado, la Unión Europea realizó grandes aportaciones frente el deficiente acceso a la información pública, disponiendo la creación del libro verde sobre la información direccionado al sector público prestando 3 enfoques; "los tipos de información, condiciones de acceso; plazos, cantidad y formato de información; la competencia; los problemas del derecho de autor, la intimidad y responsabilidad. Aún se están trazando políticas para mejorar el acceso y difusión a la información pública" (Estrada , 2004), es así que en la Unión Europea frente a la ausencia de una

gestión de información transparente genera instrumentos con los cuales se puede potenciar el alcance que tiene la información pública a la ciudadanía, tomando en consideración lo antes mencionado se determina directrices para el correcto manejo de la información, publicación y transparencia de la misma al momento de ser entregada a la ciudadanía por los diferentes medios de comunicación sin restricción alguna.

Con la llegada de la gestión de información toma mayor impulso el acceso a la información a la ciudadanía dentro de las administraciones públicas en la década de los 80' y 90', en donde se establecen sistemas de información para efectivizar sus procesos internos, externos y garantizar la transparencia gubernamental, además, por medio de la innovación se genera y aplica herramientas como las TIC logrando mejorar los procesos de gestión de información (Ponjuán, 2005). Sin embargo, el correcto manejo de estas herramientas se ha considerado como un nuevo reto para los gobiernos, puesto que existe poca profesionalización y procesos burocráticos que limitan la adaptación de sistemas de información y con ello se reduce la transparencia y calidad de la información entregada a la ciudadanía perdiendo la confianza a las instituciones al no conocer de forma correcta el manejo de la información.

"En América Latina aún subsisten complejos problemas para lograr la accesibilidad, cantidad y calidad de la información oficial" (Estrada , 2004), los problemas radican en que no existe una gestión de información transparente y acorde las necesidades de la ciudadanía, sin embargo, no sólo depende de la ciudadanía ratificar el derecho al acceso a la información sino de las instituciones en cumplir con la normativa vigente e interna del libre alcance y publicación de la información pública. Es así que en su afán de alcanzar los objetivos se han planteado modelos de gestión de información transparentes que han motivado a otros Estados acoplarlos para presentar la información de calidad a la ciudadanía.

En Argentina se ha planteado una política de seguridad y con ella la incorporación de un comité para velar por la seguridad de la información pública garantizando el derecho de acceso de esta (Almagro, 2019), con ello velar por una correcta transparencia y establecer una gestión de riesgos en los procesos de gestión de información. Sin embargo, existe una gran "brecha internacional donde destaca el rezago latinoamericano respecto al avance de las TIC en los países más desarrollados" (CEPAL, 2006), así como también se ha limitado la protección de datos



dentro el procesamiento de los mismos resultando pérdidas sustanciales de la información limitando el alcance a la ciudadanía.

En el contexto ecuatoriano la gestión de la información ha partido de la implementación del Sistema Nacional de Información el mismo que “constituye el conjunto organizado de elementos que permiten la interacción de actores con el objeto de acceder, recoger, almacenar y transformar datos en información relevante para la planificación del desarrollo y las finanzas públicas” (Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, 2010), haciendo énfasis en la gestión de la información que permite llegar al ciudadano mediante la utilización de planes que estén alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y acorde con el plan de desarrollo del Ecuador.

La aplicación de la Gestión de la información por parte de las instituciones es utilizada como una herramienta que ayuda a la toma de decisiones en diferentes ámbitos, para ello se destaca que la GI “constituye una de las herramientas modernas para facilitar los procesos al interior de las organizaciones, en especial la toma de decisiones” (Torres, y otros, 2016). Sin embargo, las instituciones públicas no fomentan la aplicación de la Gestión de la Información transparente y con ello el acceso a la información pública se ve vulnerada dando paso a una brecha significativa en los procesos tanto internos como externos de las instituciones, generando con ello que los ciudadanos pierdan la confianza en las instituciones públicas.

Dentro del contexto cantonal se menciona el diagnóstico realizado por parte del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Bolívar (2015), el cual refleja en su matriz de priorización de potencialidades y problemas en el contexto político institucional y participación ciudadana que los problemas evidentes son:

- Dificultad en procesos de actualización e incidencia
- Falta de capacidades actualizadas (Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Bolívar, 2015)

Por otra parte, es necesario contextualizar que el problema también surge a nivel interno de la institución con problemas asociados a que la ciudadanía no tiene un buen acceso a la información pública que dispone y es evidente por medio de los informes de la Contraloría General del Estado, en donde presenta fallas en los procesos de gestión de información considerándolos como “exceptuar el plan de mantenimiento preventivo y/o correctivo de la infraestructura tecnológica de la municipalidad, que garantice el mantenimiento oportuno, para disponer de

estrategias de actualización de hardware y software, prevención de riesgos, evaluación de vulnerabilidades y requerimientos de seguridad" (Contraloría General del Estado, 2014), este tipo de error se desarrolló por parte de los funcionarios públicos de la institución generando como resultado que exista una falta de gestión complementaria y con ello identificar una deficiencia en el interior de la municipalidad.

Por otra parte, existen procesos que no se llevaron con transparencia limitando la interacción con la ciudadanía como lo enuncian en los informes de contraloría, uno de ellos es por parte del Director de gestión Administrativa y Talento Humano, el cual no verificó la correcta difusión de información del concurso de mérito y oposición en la plataforma de socio empleo con ello se privó el reclutamiento y selección del personal, por ende no se obtuvo un mayor número de postulantes para los cargos seleccionados. (Contraloría General del Estado, 2016), es por ello que la institución no maneja de manera eficiente la plataforma digital y con ello no existe un correcto acceso a la información para la ciudadanía generando consigo falta de transparencia en los procesos internos y limitando la correcta gestión de la información.

De esta manera la problemática originada en la institución recae en que el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Bolívar no realiza una buena gestión de la información transparente y con ello debilita el acceso a la información presentada por la institución la misma que no es eficiente ni eficaz de tal manera que sus procesos internos se ven debilitados por el mal funcionamiento, es importante reconocer que la administración de años anteriores pueden ser consideradas como debilidades para la institución, por ello se toma a consideración un hecho importante que marco la trascendencia como lo menciona la Comisión Anticorrupción del Ecuador (1997) por medio del análisis de la documentación presentada por las autoridades competentes del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Bolívar se ha identificado "delitos de cohecho, peculado y enriquecimiento ilícito cometidos por el exalcalde municipal de Bolívar, por actos como duplicación de los montos de contratos, utilización de materiales de construcción [...] cobros de multas a mayores de 70 años"(pág.39) y otros abusos de poder que debilitaron la transparencia en los procesos internos que realiza la institución.

Este problema también afecta a los procesos que realiza la institución a lo largo de sus periodos administrativos generando con ello la falta de transparencia y que exista

un debilitamiento en la gestión institucional, además existen procesos de actualización de datos mismos que pueden modificarse de acuerdo a cada período administrativo, provocando de esta manera la tergiversación de la información y datos que no son procesados de manera correcta resaltando los procesos incompletos y en algunos casos existe la pérdida, repetición o similitud de la información, para ello se concibe que el GAD de Bolívar acople una mejor gestión de la información transparente con el fin de generar un mejor acceso a la información pública que presenta la institución por los diferentes medios de comunicación que dispone.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿De qué manera la gestión de la información permite mejorar el acceso a la información pública para transparentar el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Bolívar durante el período 2019 – 2022?

## **1.3. JUSTIFICACIÓN**

La información se ha constituido como un recurso estratégico dentro de toda organización e institución, por ello el correcto manejo de la misma se ha establecido un gran reto que gracias a la revolución de las TIC se a logrado implementar herramientas para realizar una correcta gestión de información, la importancia del estudio de la misma enfocada en la transparencia gubernamental permitiendo realizar una análisis más profundo para llegar a determinar si la GI realiza procesos transparentes dentro de la institución y como con ello se logra entregar información pública a la ciudadanía por medio de los medios de comunicación que ofrecen las mismas para garantizar la democracia y la transparencia en los procesos tanto internos como externos en los gobiernos. Es por ello que dentro de la presente investigación se analizara las dos variables como la gestión de la información transparente permite tener un mejor acceso a la información pública a la ciudadanía, reconociendo que la transparencia gubernamental es parte del proceso de gestión de la institución y en la búsqueda de entregar un aporte a la ciudadanía se toma el acceso a la información considerándola como la variable dependiente. Por medio de las experiencias y modelos aplicados por los países como EE. UU. y Argentina se ha logrado incentivar la aplicación de nuevas políticas y leyes sobre el

acceso, protección, almacenamiento, uso y divulgación de la información pública ratificando la transparencia de la misma en los procesos que realizan las instituciones, además, se han constituido organismos internacionales que velan por la correcta publicación de la información institucional para la ciudadanía y con ello evitar la corrupción y establecer un ambiente participativo, es así que el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) presenta un índice que bajo la normativa internacional dispone que los países aseguren la transparencia dentro de sus procesos en la gestión de información y con ello permitir mejores relaciones internacionales para prestar apoyo de forma inmediata. (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo , 2014). Así como también con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo de la Agenda 2030, dentro de los mismos establece una correcta gestión de información que debe ser transparente dentro de los procesos gubernamentales y el alcance de esta por medio de los diferentes medios de comunicación y mecanismos de acceso a la información pública.

En Ecuador se da origen a la gestión de la información mediante la utilización del Sistema Nacional de Información presentada por la Secretaría Nacional de Planificación, la misma que parte conjuntamente de los instrumentos normativos que establece el Gobierno los mismos que van desde el Primer Plan de Acción de Gobierno Abierto y el Plan de Gobierno Electrónico, estos instrumentos generan un gran impacto logrando que las instituciones adopten ciertas características con el fin de mejorar sus procesos internos permitiendo que no se vuelvan dilatorios, así como también sus procesos externos sean de calidad y permitan un mejor acceso a la información pública garantizando la transparencia.

La presente investigación se ubica dentro de la línea de investigación de la democracia junto con la innovación que es de vital importancia para determinar como una correcta gestión de la información dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Bolívar incide en la transparencia gubernamental y como con ello la ciudadanía logra acceder a la información por medio de los medios de comunicación y mecanismos de información que presenta la normativa vigente como la Constitución de la República del Ecuador, el Código Orgánico Administrativo (COA) y la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP )y como fundamento internacional la Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto la misma que hace énfasis en la transparencia y el acceso a la información pública. El desarrollo de esta investigación contribuirá al conocimiento de las investigadoras, por

otra parte, fortalecerá los conocimientos de la academia y ayudará a las instituciones públicas para adoptar una correcta gestión de la información de forma transparente para cumplir con los derechos plenos de la ciudadanía como es el acceso a la información pública.

## **1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. Objetivo General**

Analizar la gestión de la información del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar para mejorar la transparencia gubernamental durante el período 2019 – 2022.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Identificar los procesos de la gestión de la información para mejorar los medios de comunicación.
- Examinar el acceso a la información pública para mejorar la transparencia en los procesos que presta la institución.
- Determinar la gestión de la información transparente y su incidencia en el acceso de la información pública.

### **1.4.3. Preguntas de Investigación**

- ¿De qué manera los procesos de la gestión de la información mejoran los medios de comunicación y acceso a la información pública?
- ¿De qué manera el acceso a la información pública permite mejorar la transparencia?
- ¿De qué manera la gestión de la información transparente influye en el acceso de la información pública?

## II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

La mayoría de los antecedentes investigativos se enfocan en analizar la relación de las dos variables como la gestión de la información transparente y el acceso a la información pública, reconociendo que la transparencia gubernamental es parte del proceso de gestión de la institución y en la búsqueda de entregar un aporte a la ciudadanía se toma el acceso a la información pública la misma que considera la transparencia como una característica indispensable en la entrega de la información a la ciudadanía formando parte de la variable dependiente. Es por ello que los antecedentes tienen una fuerte relación con esta variable para considerar la importancia de una gestión de la información transparente lo que permitirá un mayor acceso de la información pública.

El primer trabajo corresponde a Ibel Ortiz Salatti y Yunier Rodríguez Cruz ubicado en el repositorio de la Revista SciELO denominado "La Gestión de Información para el desarrollo local, Estudio de caso en el gobierno municipal de Plaza de la Revolución" en el año 2020 el mismo que hace énfasis en que "La información constituye un recurso clave y estratégico para el desarrollo local; permite además articular la relación entre el Gobierno y la ciudadanía a partir de adecuados procesos de Gestión de Información (GI)" (Rodríguez Cruz & Ortiz Salatti , 2020), es así que el artículo se enfoca en un caso práctico partiendo de aspectos teóricos y conceptuales que logra acentuar la investigación, además, la misma tiene como objetivo "establecer los requerimientos informacionales para la adecuada gestión de gobierno en el municipio Plaza de la Revolución." (Rodríguez Cruz & Ortiz Salatti , 2020).

Por otra parte, maneja una metodología con un enfoque cualitativo como cuantitativo, puesto que utiliza como instrumentos una encuesta semiestructurada no estandarizada y una observación participante, lo que permita tener como resultado un análisis descriptivo sobre las fortalezas y las debilidades de la aplicación de sistemas de información acordes a las necesidades locales, tomando en cuenta el apoyo de entidades cantonales y regionales para sumar esfuerzos y solventar problemas locales de forma más efectiva considerando a la ciudadanía como un elemento indispensable para tomar decisiones y ser parte de los procesos que realizan las instituciones. (Rodríguez Cruz & Ortiz Salatti , 2020)

La importancia que recae para la investigación es sustancial, porque predispone bases teóricas y conceptuales necesarias para el marco teórico, además, el manejo de una gestión de información más efectiva y transparente enfocada en el ciudadano representa un gran reto para las administraciones públicas más aún para los gobiernos locales que no suelen utilizar sistemas de información dejando de lado el valor de la información para los procesos que realiza la administración. El estudio del caso permitirá acentuar el objeto de la investigación que es la gestión de la información transparente dentro de los Gobiernos Autónomos Descentralizados y manejar un enfoque direccionado a la ciudadanía para conocer la aceptación de esta frente a una correcta GI enfocada en la transparencia gubernamental y como permite tener un mejor acceso de la información a través de los medios de comunicación.

El segundo trabajo corresponde a Narcisa Jessica Medranda Morales, realizado en la Universidad Autónoma de Barcelona con el tema denominado "Calidad y transparencia en la información y comunicación que se emite a través de las páginas webs de los municipios: Comparación caso Ecuador y España" realizado en el 2017, de esta manera establece que "para ejercer acciones de control sobre las administraciones públicas es necesario que la sociedad tenga acceso a la información pública de calidad y que de esta manera se transparente la gestión" (Medranda , 2017), el uso de páginas webs institucionales es de suma importancia para disponer de la información necesaria a la ciudadanía y prestar servicios virtuales depende de la institución y la competencia que realiza, dentro del objeto de estudio se evaluó la calidad de la transparencia de la información presentada por los medios que permiten una mejor comunicación dentro de los municipios del Ecuador.

En cuanto al objetivo que tiene la investigación es "generar una explicación que permita abordar de manera amplia la relación que existe entre el nivel de calidad y transparencias de información que se publica en las páginas webs de los gobiernos locales de Ecuador" (Medranda , 2017), además, parte de la normativa (LOTAIP) para estimar el grado de cumplimiento de los funcionarios para garantizar una transparencia de la información, teniendo en cuenta que los GAD dentro de sus páginas deben de presentar con información fidedigna, acorde y oportuna para que la ciudadanía conozca el manejo de la información institucional y como esta puede ser divulgada por los medios institucionales y locales.

La metodología que maneja la investigación es por medio del mapa infoparticipa que establece indicadores que “evalúan las páginas webs de los municipios de Ecuador y establece en qué medida se publica en las webs de estas administraciones, a la vez que se cumple con las demandas de la ley ecuatoriana” (Medranda , 2017), lo que permite estimar el nivel de cumplimiento de la LOTAIP con ello generar procesos más transparentes en cuanto al manejo de la información tomando en cuenta las directrices de calidad dentro de estos procesos.

“Los resultados de la evaluación se publican y georreferencian en la página web del proyecto [...] en donde la información de las evaluaciones, aparecen los criterios con los que se realizan la evaluación.” (Medranda , 2017), una vez evaluado la transparencia de la información de las páginas que maneja los GAD se realiza la correcta publicación y difusión de esta para garantizar que los proceso sean claros. La importancia para la investigación es que permite tener una visión más profunda sobre el manejo de la información y la transparencia por medio de la plataforma institucional, teniendo en cuenta lo requerimiento según la normativa de la LOTAIP para garantizar la transparencia de la información, misma que debe fomentar mecanismos de acceso de información pública. Además, el análisis es de suma importancia puesto que se lo realiza mediante un instrumento tecnológico que permite la evaluación de la transparencia para calificar el nivel de calidad que tiene los datos dentro de las páginas institucionales.

El tercer trabajo investigativo corresponde a Moreno Madelin y Paredes Jhoselin del repositorio de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi como el tema “Análisis de Gestión de la Información del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial del Carchi y su influencia en la Práctica del Buen Gobierno durante el período 2015 – 2017” en la cual reconoce la importancia de la gestión de la información para las instituciones públicas y la considera como “un proceso que trata de informar, organizar, controlar la información más pertinente, relevante, concreta que se la necesite para lograr satisfacer las necesidades de los que la requieran” (Moreno & Paredes , 2020), es decir se identificó los procesos de la gestión de la información y la importancia en las instituciones, para ello se determina los medios de información como las redes sociales, revistas, periódicos, plataformas digitales y medios de comunicación los cuales son utilizados para que la ciudadanía este informada.

La metodología utilizada por esta investigación parte de un enfoque cualitativo el mismo que se obtuvo mediante la aplicación de la investigación exploratoria y



explicativa, las mismas que ayudan al investigador a recaer en los instrumentos como las entrevistas que determinaron la situación actual direccionando a la investigación, por otra parte las encuestas y análisis documental mediante las cuales se obtiene resultados verídicos con información recogida netamente de la ciudadanía enfocándose en el objeto de estudio a investigar. (Moreno & Paredes , 2020)

La importancia de esta investigación permite enfocarse en la Gestión de la información que se desarrolla en las instituciones de la provincia, la cual también describe el buen gobierno que se maneja, además permite conocer la percepción de la ciudadanía sobre la información pública dentro de los medios de comunicación que tiene la institución, también se considera la opinión ciudadana ante las acciones realizadas por las instituciones y conjunto a ella se toma en cuenta la opinión experta por parte de los funcionarios públicos que se presenta mediante la utilización de los instrumentos.

El cuarto trabajo corresponde a Manuel Palomares Herrera ubicado en el repositorio de la Universidad de Jaén, el mismo que se denomina "Estado de la transparencia y el emergente derecho fundamental de acceso a información pública en España" publicado en el año 2017. El autor realiza un análisis sobre la transparencia del Estado que se concibe como "Norma o resolución tendente a promover la transparencia instalando los principios [...] su labor de prestancia de servicios públicos entre el que se encuentra la obligación de facilitar y garantizar el derecho de acceso a la información pública" (Polamares, 2017), es también conocida como transparencia gubernamental porque se enfoca en el quehacer de los gobiernos y como estos prestan su información de forma inmediata, completa, y verídica a la ciudadanía por los medios de comunicación oficiales que tiene las instituciones públicas.

El objetivo que tiene la investigación es "plantear, revisar bibliografía, estudiar y comparar en los primeros capítulos un recorrido detenido por la situación jurídica española, práctica y teórica, de la transparencia, el acceso a la información pública y breves aspectos de la buena gobernanza" (Polamares, 2017), lo que le permitió realizar un análisis más afondo tomando en cuenta la normativa vigente dentro del caso de estudio, además, de considerar la gobernanza como perspectiva macro para identificar los actores que fomentan la transparencia dentro del Estado y como la misma dispone de la información sobre el que hacer del gobierno a sus demandantes para no perder la legitimidad.

La metodología utilizada en la investigación tiene bases jurídicas puesto que se direcciona por medio de la normativa vigente del país para contrastar los diversos componentes para poder llegar a los resultados (Polamares, 2017), es así que la investigación se va a centrar en analizar las formas de transparencia que se aplicó dentro del Estado y con ello la creación de normativa para el cuidado de la información fomentando la transparencia como principal característica. La accesibilidad que tiene el ciudadano hacia la información presentada por las instituciones públicas que se realiza mediante los medios de comunicación, la cual se enfatiza en que los resultados obtenidos presentan respuestas eficaces y eficientes obtenidas de fuentes fidedignas, logrando de esta manera que la libertad de expresión se vea evidenciada en las opiniones de la sociedad en relación con el acceso de la información pública.

El aporte hacia la investigación es conocer de forma profunda de qué manera España dispone de un alto nivel de acceso a la información pública y con ello generar la transparencia, así como también enfatizar en como los GADs puedan incrementar de manera masiva la gestión de la información en los procesos internos como externos para obtener mayor acercamiento con la ciudadanía, la importancia del involucramiento de la ciudadanía en temas de interés público permite que la institución fortalezca su legitimidad y para tener un libre acceso a la información pública.

El quinto trabajo es realizado por Enrique Castello Mayo, Antia López Gómez y Roi Méndez Fernández perteneciente a la Revista Latina de Comunicación Social, denominado "La transferencia de conocimiento desde la universidad innovadora. Un modelo de gestión de la información en el contexto digital: el caso de estudio PIEDD en el año 2019", el mismo que realiza un énfasis en la gestión de la información y de qué manera este puede incidir en el conocimiento, para ello se considera que puede ser aplicado como un modelo a seguir por parte de las instituciones especialmente en la plataforma para la innovación y experimentación en diversidad digital, que se enfoca en concebir de qué manera las instituciones relacionan sus procesos frente a la publicación de la información presentada hacia la ciudadanía la misma que debe ser transparente y de calidad.

En cuanto al objetivo de la investigación hace énfasis en la plataforma y sus diferentes aportes que tiene la misma para que la ciudadanía pueda acceder a la información pública, para ello se desarrolló una serie de análisis desde la perspectiva privada en

primera instancia para luego acoplarse en la administración pública y sus instituciones generando con ello un mejor uso de las tecnologías para las plataformas institucionales. Este tipo de plataformas fomentan la gestión de la información más transparente y es evidente que los gobiernos municipales pueden adoptar estas herramientas para plasmar su información y con ello lograr que la ciudadanía trabaje en conjunto utilizando los medios digitales de la institución. (Castello, López, & Méndez, 2019)

La metodología utilizada en la investigación parte de "la profusa heterogeneidad de los grupos de investigación y de las áreas disciplinares involucradas en PIEDD, resulta imposible circunscribirse a una metodología" (Castello, López, & Méndez, 2019), es decir que mediante un análisis profundo se logró determinar de que manera la gestión de la información más transparente es de suma importancia para desarrollar una plataforma institucional acorde a las necesidades de la ciudadanía y permitiendo un mayor alcance de información pública.

El caso de estudio analizado obtiene como resultado el conocer de qué forma se puede integrar el conocimiento de manera total en las instituciones, para ello se toma en cuenta las estrategias que se enfocan en el potenciamiento de los medios de comunicación. El aporte hacia la investigación es fomentar a las instituciones públicas para que mediante los medios de comunicación la ciudadanía pueda acceder a la información sin restricción alguna y gracias a la plataforma digital se promueve el uso y la veracidad de la información para que el ciudadano tenga conocimiento actual de las actividades que se realizan en beneficio de estos.

El sexto trabajo corresponde a Ricardo Pahlen y Ana Campo denominado "Accesibilidad y transparencia en la información gubernamental" ubicado en la Revista de la Universidad Nacional de la Plata en el año 2019, el mismo que recae en "la importancia de formular políticas públicas que garanticen la conservación racional de los recursos naturales y su aprovechamiento, para lo cual es preciso inventariarlos, registrarlos, controlarlos e informarlos" (Pahlen & Campo, 2019), la importancia de generar transparencia gubernamental en todos los procesos que puede tener una institución está aligada con la presentación de la información hacia la ciudadanía y con ello la determinación de su transparencia. El objetivo primordial de la investigación es presentar que toda la información pública puede ser evidenciada mediante los procesos de actualización la misma que genera mayor accesibilidad.

La metodología utilizada en el presente antecedente investigativo parte de una investigación teórica la misma que se centra en las normativas, leyes y reglamentos que contengan información sobre la transparencia de la información gubernamental, para ello se considera el derecho a la información pública y la Secretaría de Hacienda de la Nación entre otros, así como también se centra en los principios que norman la información gubernamental, la metodología que utiliza es de vital importancia mediante la cual se enfoca en el marco normativo de la investigación generando consigo que exista una transparencia en la información gubernamental que se presenta hacia la ciudadanía. (Pahlen & Campo , 2019)

La importancia de la ejecución de la transparencia gubernamental es presenciar que la información publicada sea eficiente y eficaz así como también se evidencie los procesos de gestión que permitan acrecentar la relevancia dentro de la institución, el fortalecimiento de la transparencia gubernamental se puede dar mediante la utilización de herramientas de gestión que ayuden a cumplir con los objetivos institucionales y todo esto en conjunto con la normativa que establece que la información debe ser publicada generando con ello que esta sea reconocida y a la vez medida y expuesta hacia la ciudadanía.

El séptimo trabajo corresponde a Javier Alberto Mejía Santellanes ubicado en el repositorio del Colegio de Sonora, denominado "Institucionalización de la transparencia gubernamental en Sonora, México: 2003-2017" en el año 2018, el cual hace énfasis en "La transparencia gubernamental se refiere a un conjunto de organizaciones normatividad y prácticas que encierran lo que se deriva de la materia relacionado con el acceso a la información pública" (Mejía, 2018), en donde se denotan los procesos (innovación, estandarización y centralización) que llevo a cabo dentro de Sonora para apropiar la transparencia gubernamental por medio de leyes federales y estatales, partiendo del análisis tanto del origen como el desarrollo actual de la transparencia dentro de los Estados federales, para luego establecer reuniones con los ciudadanos para la creación e implementación de un marco normativo que permita el acceso a la información de forma transparente.

El objetivo de la presente investigación es "identificar el modo de institucionalización del campo organizacional de la transparencia gubernamental en Sonora en el período 2003-2017" (Mejía, 2018), lo que permitió establecer diferentes modelos de institucionalización tomando en cuenta que el proceso de obtención de información que tiene como metodología un enfoque cualitativo en donde se utiliza un análisis

documental y entrevistas, partiendo del método narrativo y análisis funcional lo que facilitó el proceso de institucionalización de la transparencia gubernamental dentro del objeto de estudio, además, los métodos antes señalados se identificó los resultados obtenidos por medio de las técnicas aplicadas para evidenciar de manera sistemática sobre el proceso que se llevó a cabo para cumplir la institucionalización así como también la creación de acciones del gobierno para su correcto cumplimiento. (Mejía, 2018)

En cuanto a los resultados obtenidos dentro de la investigación se destaca que todas las acciones realizadas desde capacitaciones a los funcionarios hasta cursos con la ciudadanía para participar en la creación de la normativa se lograron aplicar de forma parcial lo que no permitió recoger los resultados esperados (Mejía, 2018). El aporte para la investigación se enfoca en los procesos de institucionalización de la transparencia gubernamental, así como también establecer una serie de definiciones que permiten conceptualizar el término y la estrecha relación que tiene con la democracia, puesto que el uno depende del otro para subsistir, es por ello que mencionamos que debe de existir una participación ciudadana y democrática en sus procesos para poder participar de forma libre y transparente.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. Enfoque del Nuevo Institucionalismo**

El nuevo institucionalismo considerado como un enfoque teórico que fomenta la capacidad de las instituciones adoptando medidas de innovación, para ello Torres (2014) hace énfasis en que "las instituciones son importantes en la vida social por que afectan la conducta y la toma de decisiones individuales y colectivas" (pág.1), es indispensable reconocer que las instituciones puedan realizar un cambio a sus organizaciones fomentando de cierta manera el desarrollo de la misma, para ello es importante conocer que existen cambios sustanciales en las instituciones los cuales se pueden entender desde las siguientes percepciones:

- **Las instituciones no son inmutables esto es, cambian con el paso del tiempo. -**  
A lo largo del tiempo las instituciones son expuestas a diversos factores, obstáculos y problemas, los mismos que dan paso a que la institución se vea en la necesidad de adoptar nuevas herramientas para mejorar sus procesos, brindar una prestación de servicios eficientes y eficaces, promover una transparencia en las rendiciones de cuentas y con ello fomentar la confiabilidad del ciudadano en la institución.

- **Dicho cambio tiene lugar de manera gradual, incremental.** - El proceso de cambio de un modelo institucional tradicional no se lo realiza de un momento para otro, este tiene que ser planificado antes de su inserción, para ello es necesario identificar las ventajas y desventajas que puede traer consigo, además dicho cambio debe incrementarse de manera gradual generando con ello la adaptación correcta a los cambios.
- **El cambio es producido no solo por factores exógenos a la institución, sino también por factores endógenos a la misma.** - Los cambios que deben ser inducidos pueden ser originados por diversos factores tanto internos como externos de la institución, internos promovidos por parte de los funcionarios públicos con el fin de mejorar los procedimientos y externos con la opinión de la ciudadanía generando con ello una mejor atención, mejor prestación de servicios y logrando un acceso a la información pública.

Por medio de los aportes que realiza el enfoque del Nuevo Institucionalismo Es permitido determinar cuán importante es la adaptación de las instituciones frente a los nuevos procesos de globalización permitiendo establecer nuevas formas de innovar en donde no sólo depende de los directivos sino de los propios funcionarios públicos en asumir el reto de innovar y prestar un mejor servicio por medio de las herramientas tecnológicas que son los obstáculos dentro del proceso modernización. Además, se toma en consideración que estas herramientas transparenten los procesos internos de la institución para con ellos obtener un mejor alcance de la información a la ciudadanía.

### **2.2.2. Paradigma de la Gobernanza**

El paradigma de la gobernanza se centra en la forma de gobernar un Estado garantizando la prestación de servicios eficientes para satisfacer las necesidades de la ciudadanía, para Aguilar, 2009 (citado por Moyado, 2011) considera a la gobernanza como el "conjunto de acciones mediante el cual el gobierno dirige o conduce a la sociedad [...] la participación directa o indirecta de la colectividad en la realización de los objetivos comunes y la coordinación de las múltiples acciones de los actores sociales" (pág.3), considerando de esta manera todas las acciones del gobierno que fomentan cambios a las instituciones públicas para lograr la interacción con la ciudadanía y recuperar la institucionalidad que se ha perdido.

La gobernanza ha evolucionado de acuerdo con las nuevas necesidades de la ciudadanía, es así que con la globalización se ha logrado impulsar y mejorar los

procesos que realiza la propia administración tratando de innovarse aún más y establecer estos nexos con la ciudadanía para prestar no solo servicios sino información con la que la ciudadanía pueda ser parte y participar en los procesos en las instituciones, es por esto que “la globalización obligaron a muchos Estados a modificar legislaciones, transformar sus instituciones y ajustar las burocracias, enfrentando con ello nuevos retos para la gobernanza” (Aguilar, 2009, citado por Moyado, 2011).

Por otro lado, es preciso mencionar los aportes de la Comisión de las Comunidades Europeas en el Libro Blanco de la Gobernanza Europea (2001) para definir los principios básicos para lograr una buena gobernanza, y son los siguientes:

- **Apertura.** Es una parte importante de las instituciones puesto que su labor radica en prestar servicios de forma abarcativa buscando solventar el mayor número de problemas posibles y con ello permitir un mejor acercamiento con la ciudadanía para establecer nuevas formas de diálogo, para de esta manera recuperar la legitimidad que solo la ciudadanía puede ofrecer a las instituciones.
- **Participación.** Para que exista una participación activa se debe tomar en cuenta principios como la calidad, la pertinencia y la eficacia de las políticas tomando en cuenta la participación ciudadana tanto en la fase de formulación como de implementación, para de esta manera conocer las necesidades reales y como las políticas podrían solventar más problemas públicos y rescatar la acción de los gobiernos que no solo debe ser interna sino externa para generar mayor satisfacción a la ciudadanía.
- **Responsabilidad.** La mayoría de las responsabilidades tanto de sus gobiernos como sus instituciones están plasmadas en los instrumentos normativos en donde estipula cada uno de los roles a cumplir desde la máxima autoridad y los funcionarios de diferentes niveles. El compromiso recae no solo en los funcionarios sino también en la ciudadanía para ser parte de todos los procesos que estos realicen haciendo cumplir su deber como ciudadanos.
- **Eficacia.** Para considerar un evento totalmente eficiente se debe analizar los resultados y que los mismos cumplan con sus objetivos y metas establecidas por las instituciones públicas, para ello las acciones del gobierno como las políticas públicas recaen en el impacto positivo que producen y como generan bienestar.

- **Coherencia.** Dentro del desarrollo y evaluación de los procesos que realizan las instituciones es importante que exista coherencia entre la información que se disponga dentro de los periodos de análisis para luego llegar a conclusiones finales que determinen el desarrollo institucional.

Por ende, la globalización no solo se enfoca en los cambios operativos o estratégicos de las instituciones públicas sino en la transformación en la relación entre los ciudadanos y las instituciones por medio de los mecanismos de información para lograr una participación democrática, es así que el ciudadano se lo considera como un ente principal el cual tiene la capacidad de exigir sus derechos a las instituciones y se convierte en principal receptor de los servicios públicos. Es primordial considerar las necesidades de los ciudadanos para el proceso de toma de decisiones y de rendición de cuentas para que sea eminente la transparencia en su proceso y en la información que se presenta a la ciudadanía por medio de los medios de comunicación que permiten tener un mayor acceso a la información pública.

### **2.2.3. Teorías**

#### **2.2.3.1. Teoría de la nueva gestión pública**

La administración pública ha pasado por procesos de transición importantes y juntamente con la modernización promovió nuevos cambios tanto internos como externos en las instituciones públicas, dando origen a la nueva gestión pública como una forma de controlar la administración pública de manera innovadora que se reconocido a nivel internacional y fue acuñada por varios países principalmente aquellos que son industrializados para generar mayor producción (Schröder, s.f). Este sistema descentralizado e innovador fue adoptado bajo los principios de la administración privada que potencia a la administración pública, sin embargo, existe una línea distintiva entre las dos administraciones en cuanto a sus objetivos, metas y sujetos receptores (ciudadanos- clientes), por lo cual se adopta en la administración pública en ciertos aspectos solo para mejorar la prestación de servicios públicos.

La Nueva Gestión Pública tiene muchos fines entre los cuales se resalta la modernización de la administración pública utilizando herramientas de la administración privada solo en algunos casos si es necesario para mejorar la prestación de servicios e información a la ciudadanía por medio de la innovación (Schröder, s.f). La administración pública debe de aprender de las estrategias de la administración privada, sin dejar de lado su carácter servicial entregado a la



ciudadanía y con ello acentuar las responsabilidades ratificadas en la normativa vigente. Sin embargo, existen algunos aspectos importantes como la innovación, capacitación a los funcionarios, mejora continua (gestión por resultados), liderazgo y enfoque de satisfacción (valor público) que fueron adoptados gracias a los aportes de la teoría de la nueva gestión pública.

Los principios de la nueva gestión pública se destacan por medio de las experiencias de los gobiernos que han aplicado este modelo y han logrado reformar sus estructuras, instituciones, entidades, mecanismos para solventar los problemas públicos, acentuando la reinención de los gobiernos por medio de las Cinco R que planean Lawrence R. y Thompson (1999) (citado por López A. , s.f) como son "Reestructuración" , "Reingeniería" , "Reinención", "Realineación" y "Reconceptualización" que direccionan a la organización sus componentes el alcance que tienen los mismos hacia la ciudadanía y se adoptaron las estrategias de la nueva gestión pública para la prestación de servicios e información pública que necesita la ciudadanía para formar parte de los procesos participativos dentro los gobiernos y afianzar sus derechos.

Los procesos de innovación fueron motivados por la modernización y adoptados por los gobiernos para mejorar su capacidad de respuesta ante los problemas públicos y mejorar la prestación de servicios hacia los ciudadanos, tomando en cuenta las responsabilidades de los gobiernos y sus autoridades para garantizar el goce y cumplimiento de los derechos de la ciudadanía, con ello se ha logrado adoptar estrategias que ofrece la nueva gestión pública y entre una de las más importantes es la incorporación de la tecnología en cuanto al manejo de la información dentro de sus procesos internos y externos para que sea evidente la correcta gestión de la información, con ello generar mayor transparencia y acceso a la información pública por los diferentes medios de comunicación que prestan las instituciones públicas a la ciudadanía.

### **2.2.3.2. Teoría de la Gobernanza Inteligente**

Los procesos de modernización y evolución de las TIC han obligado que las administraciones públicas realicen procesos adaptativos a las nuevas demandas de los ciudadanos por medio del uso de las TIC para efectivizar y garantizar la calidad de sus prestaciones. Es así que nace la teoría de la gobernanza inteligente la cual consiste en prestar "estrategia innovadora y transparente que utiliza la Administración Pública para construir canales de comunicación con la ciudadanía, impulsando el

uso de las TIC para obtener mejores resultados de comunicación y mayor apertura a la ciudadanía" (Castro, 2019), tomando en cuenta que la construcción de medios de comunicación permiten mayor participación de la ciudadanía para recuperar la legitimidad de los gobiernos.

Es por ello que la gobernanza inteligente se centra en el manejo y uso de grandes cantidades de datos que genera la administración pública por medio de sus actividades estableciendo con ello nexos con la ciudadanía, es así que se considera inteligente dentro de gobernanza cuando "gobierno se encarga de impulsar programas y proyectos de interés público que responden a la articulación de las TIC y de los medios de comunicación modernos para compensar y optimizar la vida en sociedad" (Castro, 2019).

La adopción de las nuevas tecnologías es de suma importancia para la innovación de sus procesos y el manejo eficiente de la información de forma eficiente y eficaz mediante la plataforma institucional que contienen información de todas las actividades que se realiza en las instituciones. Es por ello que Manyika et al. (2011) citado por Cerrillo (2018) menciona que la gobernanza inteligente permite:

- Incrementar la transparencia
- Experimentar en la implementación de políticas públicas
- Personalizar la prestación de servicios
- Optimizar la gestión de los recursos
- Automatizar la toma de decisiones
- Innovar

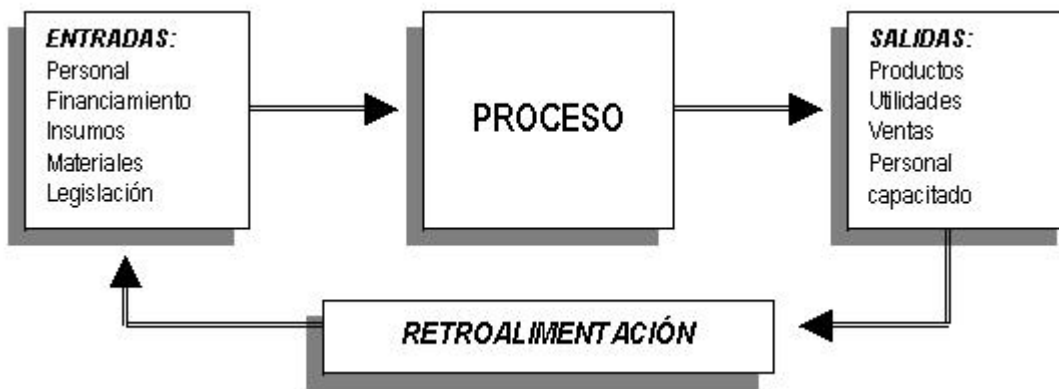
Por ende, es necesario aplicar una gobernanza inteligente que maneje sistemas de información capaces de proteger la información y salvaguardar el accionamiento de la administración, y con ello tener mayor alcance de la información pública a la ciudadanía para que los mismos conozcan y puedan tomar buenas decisiones. Además, la "apertura de datos públicos permite realizar un seguimiento de la actividad de las administraciones públicas y facilita la rendición de cuentas a través de la difusión de información" (Cerrillo, 2018), es así que el manejo de datos abiertos constituye una nueva estrategia dentro de la gobernanza para efectivizar la apertura de medios de información y comunicación.

### 2.2.3.3. Teoría de Sistemas

El origen de la teoría de Sistemas parte de la Teoría General de Sistemas (TGS) con su autor (Jhon Van citado por Florez & Thomas , 1993) la cual es definida por diversos autores más, sin embargo en el tema administrativo podemos mencionar que la TGS "busca formular principios válidos para sistemas en general (antes llamados objetos) sea cual fuere la naturaleza de sus componentes y las fuerzas interactivas o de organización presentes en ellas " (Florez & Thomas , 1993), así como también se hace énfasis en Ludwing Von Bertalanffy autor principal de la Teoría de Sistemas (TS) el mismo que considera que la institución y la ciudadanía pueden ser considerados como un sistema y para ello la teoría puede ser manejada desde un enfoque totalitario e integrador, en donde todos los componentes contribuyan para generar un resultado sobresaliente acorde a los fines y metas planteados (Teorías Administrativas, s.f.), es importante considerar que las instituciones ponen en práctica la TS, al momento de recibir un documento procesarlo, ejecutarlo y con ello brindar una solución al ciudadano, para ello se toma a consideración que existen premisas básicas y con ello se genera la intervención de elementos primordiales que son parte de la TS presentadas a continuación:

1. **Los sistemas existen dentro de sistemas:** es decir que para que funcione completamente un sistema debe de existir una división de trabajo para poder desarrollar el sistema y dentro de esta división establecer áreas formado así subsistemas capaces de adaptarse a sus propias necesidades y expectativas.
2. **Los sistemas son abiertos:** se consideran una parte de los sistemas que permiten analizar de forma micro y macro, es decir los sistemas más antiguos y los presentes para poder innovar cada uno dependiendo de la tarea destinada considerando importante la innovación y la capacidad para adaptarse y ser abiertos

Las premisas que plantea la TS la podemos relacionar con el accionar de las instituciones, la información que se presenta a la ciudadanía es planificada, realizada, ejecutada y publicada, la misma que debe presentarse mediante la utilización de medios de comunicación de fácil acceso a la ciudadanía y con ello generando la transparencia en sus actividades, para ello se identifica los elementos que se debe tomar en cuenta de la TS. (ver figura 1)



**Figura 1.** Procesos de la teoría de sistemas

**Nota:** tomado de Kenneth Boulding (1954)

Estos elementos básicos que comprende la TS son identificados para que el proceso de la información o la actividad a realizar se desarrolle de la mejor manera, para ello se ha identificado como por medio de las entradas abastecen al sistema de lo necesario que se va a realizar u obtener de la actividad, el proceso es aquello en el cual se transforma la información o los insumos utilizados por el personal, por otra parte se encuentra la salida o también conocido como el producto final los cuales son el resultado de los pasos anteriormente realizados, y por ultimo tenemos la retroalimentación la cual es la respuesta de la actividad del sistema ejercido, en esta parte se puede obtener un nuevo conocimiento de todo lo que se ha realizado. (Teorías Administrativas, s.f.)

El proceso de retroalimentación es el paso más importante dentro de la gestión de la información puesto que se asocia a la mejora continua en donde los funcionarios pueden hacer uso de estrategias que permitan mejorar el almacenaje de la información y también la entrega de la misma, ya sea de forma física por medio de la rendición de cuentas o por los medios de comunicación que están dispuestos a la ciudadanía como las páginas web, radio, revistas y redes sociales, lo que han permitido tener mayor alcance y acceso a la información pública que es producida por medio de los procesos que se realizan como base en la teoría de sistemas.

## **2.2.4 Gestión de la información**

### **2.2.4.1 Origen de la Gestión de la Información**

“La gestión de información es un segmento de las Ciencias de la Información [...] maneja las raíces de los componentes de los sistemas y requiere una formación integral que le permita influir en el comportamiento de la información, sus canales y herramientas” (Ponjuán, 2004). La gestión de la información (GI) nace dentro de la

época industrial desde un enfoque privado, puesto que se determinaron sistemas de información para el manejo de la producción y con ello efectivizar sus actividades. José López en su artículo señala el esquema de Gómez-Pallete que consiste "en un sistema que transforma el proceso de generación de actividades maximizando la producción llamado Sector Primario de Información (SIINF) luego se reforma en Sector Secundario de Información (S2INF)" (López J. , 1991), considerando un comienzo para la GI.

Con la evolución de la economía y la globalización surgen como "factor información-conocimiento (y en otro sentido la organización) sobre el capital y sobre el trabajo" (López J. , 1991), tomando gran relevancia la información para la realización de procesos y sistemas que ayuden a las empresas a consolidar y alcanzar su meta competitiva. Sin embargo, surgen problemas en la implantación de sistemas de información para mejorar la gestión de la información, por lo cual se ha optado en refinanciar la adquisición de estos sistemas y mejorar la producción.

Para los años 40' y 50' surge en la administración pública la importancia del manejo de datos administrativos dando paso a la gestión de archivos y registros de las instituciones públicas, hay que resaltar que los datos no solo eran administrativos sino personales que requerían la protección adecuada (Ponjuán, 2005), se consolidaba como le época con más afluencia de documentos que ingresaba en las administraciones públicas y cuyo rol se ratifica por medio de la normativa interna que buscaba conservar, proteger, salvaguardar y prestar la información cuando sea necesaria.

Con junto a la evolución de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) se ha logrado potenciar la GI permitiendo eliminar barreras y mejorando su adaptabilidad, además, con la creación de los primeros sitios y plataformas Webs representa un reto para las organizaciones y los gobiernos, puesto que frente a los requerimientos de los ciudadanos se debe presentar de forma estructurada para publicarla y responder a las necesidades, por lo cual debe tener "una misión y objetivos particulares y deben ser objeto de planificación, dirección, organización y control" (Ponjuán, 2004).

Para Martin White (1985) (miembro del Institute of Information Scientists) citado por López (1991) "la Gestión de la información tiene por lo menos dos siglos de existencia y se ha enmascarado bajo el nombre de 'inteligencia militar" (pág.139), considerando la información de suma importancia para prepararse para las futuras

guerras, otorgando un carácter conservador y al mismo tiempo protegen la mismas. Por otro lado, Blaise Cronin (citado por López, 1991) considera que "definición revela un aspecto esencial, olvidado durante siglos, de la estrecha relación existente entre información". (pág.139)

Luego tomar a la GI como un proceso indispensable en las administraciones públicas se considera como antecedentes las teorías tanto administrativas como de organización y sistemas que han permitido potencial el proceso dentro de las instituciones públicas y que han evolucionado con el tiempo dentro de la mitad del Siglo XX (Ponjuán, 2005). En los años 80' dentro de EE. UU. y Europa se implanta el concepto de Gestión de la Información (Information Management) enfocado a la gestión y dirección interna de las empresas, además, se considera dentro de la GI la implantación de "sistemas de información en las organizaciones (SIO) para centralizar y procesar todos los datos necesarios para el funcionamiento organizativo y ayudar en la toma de decisiones" (López J. , 1991), cumpliendo con las metas y objetivos establecidos dentro de las empresas mejorando así la prestación de bienes y servicios. Ya consolidado su terminología y reconociendo los aportes se plantean nuevas investigaciones enfocadas en el desarrollo dentro del sector público, es así como por medio de la IIS se presentaron grandes reformas estructurales y entre ella la creación de la política de información federal en la que recogía todas las actividades relacionadas al uso y publicación de la información pública en los medios de comunicación establecidos por la normativa que rigen los EE. UU. Con ello se logró incentivar a otros Estados en adoptar acciones efectivas para mejorar la GI, es así como en Londres se estableció una conferencia denominada "Gestión efectiva de la información" en 1979, impulsando la disciplina emergente para hacer practica en las empresas y los gobiernos y con ello la adopción de nuevos sistemas de información acorde a las necesidades de la ciudadanía en donde sea pertinente la observancia y alcance de los datos por medio de los diferentes medios de comunicación que deben prestar las instituciones públicas.

#### **2.2.4.2 Definiciones de la Gestión de la Información**

Para definir la gestión de la información (GI) se toma en cuenta varias definiciones partiendo con lo mencionado por Ponjuán (2011) considera la "conceptualización de la gestión de información como un ciclo de actividades informativas interrelacionadas objeto de planificación, diseño y coordinación"(pág.14), la mayoría de conceptos se centran en el campo informático, sin embargo, es

importante ratificar la importancia de la gestión de la información en los gobiernos, puesto que el manejo de la misma al momento que ingresa y sale de las instituciones es cuantiosa y la correcta gestión permite evitar duplicidad o pérdidas.

De igual manera Ponjuán (2004) considera los “procesos sin información resultarían imposibles de identificar y mucho menos apoyar. Cualquier sistema depende principalmente de la recogida de datos e información (gestión de información) que reflejen el comportamiento de algunos indicadores” (pág.50). Es por ello que se determina como gestión de la información todo aquello que corresponde en la transformación de datos a información y dentro de estos procesos se logra gestionar de forma eficiente y eficaz para luego ser entregada a la ciudadanía de forma completa, correcta y transparente.

Además, hay que resaltar la finalidad de la GI que ha logrado “ofrecer mecanismos que permitan a una organización adquirir, producir y transmitir, al menor coste posible, datos e información con una calidad, exactitud y actualidad suficientes para servir a los objetivos de la organización.” (Sevillano, 2009) y con ello la creación de Sistemas de Información (SI) en donde interviene una serie de actores y recursos necesarios para llegar a una GI eficiente que responda a las necesidades de los ciudadanos y para que la institución forme parte de un elemento esencial para la toma de decisiones. Existen elementos involucrados con la gestión de información como menciona Karla Rodríguez (2002) son tres importantes:

- Los que competen a la información como fuente/recurso
- Los relacionados con el usuario de productos y servicios de información
- Los que conforman el canal de comunicación entre el usuario y la fuente.

Es por ello que la gestión de información ha permitido una correcta “eficacia y eficiencia organizacional, así como al perfeccionamiento de la toma de decisiones, ha tenido una presencia significativa en muchos países desarrollados, y en instituciones que han contado con líderes capaces de visualizar la importancia de contar con la información” (Ponjuán, 2005). Es así como la información se ha constituido como un recurso indispensable para todas las organizaciones tanto privadas como públicas.

#### **2.2.4.3 Principios de la gestión de la información**

Para establecer los principios enfocados a la gestión de la información partimos de los principios establecidos por Stair (2000), para determinar de mejor manera se cómo los principios inciden en la GI. (ver tabla 1)

**Tabla 1.** Principios de la gestión de la información.

PRINCIPIOS	CONCEPTO
<b>Accesible</b>	La ciudadanía debe de acceder a la información publicada y presentada por las instituciones públicas de manera fácil y legible sin limitaciones en menor tiempo posible.
<b>Exacta</b>	Cuando la información es exacta está libre de errores, puesto que dentro del proceso de transformación de datos a información se produjeron errores que limitan y tergiversan la información.
<b>Completa</b>	La información debe ser completa presentando todos los hechos relevantes a la ciudadanía para mejor comprensión y dando evidencia de las acciones de las instituciones públicas.
<b>Flexible</b>	La información al ser flexible puede utilizarse para varios propósitos, puesto que para establecer un análisis se toma en consideración avances de años pasados como la ejecución de proyectos, presupuesto ejecutado, etc.
<b>Relevante</b>	Tiene carácter relevante puesto que se necesita para la ejecución de programas o proyectos incluso para la toma de decisiones, es necesario contrastar la información en relevante y poca relevante para evitar acumulación de esta.
<b>Confiable</b>	La confiabilidad depende de la confianza de los ciudadanos frente a la información presentada por las instituciones, además, se debe de manejar de forma técnica la recolección de datos y pasar por procesos confiables, por ello depende de las fuentes de información ser confiables y con ello veraces
<b>Segura</b>	Se debe de establecer sistemas de protección de datos dentro de la institución y fuera para de la misma, para garantizar el acceso de los ciudadanos para resguardar los datos institucionales.
<b>Simple</b>	La información debe ser entendible y presentada de manera simple para mejor entendimiento de esta, además, debe considerar el destinatario final para estructurar la información no tan sofisticada o muy detallada, puesto que el exceso de esta limita el alcance y la realidad de los procesos de GI
<b>Oportuna</b>	La información debe ser proporcionada cuando la ciudadanía la necesita sin limitación o barrera alguna, además, la información oportuna ayudara a mejorar la toma de decisiones en tiempos estimados.
<b>Verificable</b>	La información debe ser verificable en donde se pueda comprobar su veracidad por diferentes medios electrónicos o instrumentos técnicos como las encuestas y entrevistas.

**Nota:** Tomado en base a Stair (2000); Principios de sistemas de información: enfoque administrativo; México; pág. 7.

Un aspecto muy importante de la gestión de la información es la obtención y presentación de datos para ello se toma a consideración el modelo aplicado por Argentina en donde bajo la política de seguridad de información designa una Oficina Nacional de Tecnologías de Información (ONTI) que se encarga de solucionar



problemas tecnológicos en el sector público, además, “promulgó el Modelo de Política de Seguridad de la Información, Decreto N.º 378, que luego actualizó y modificó en 2014, en base a una serie de recomendaciones obtenidas de su revisión de 2013, que se convirtió en la Disposición 1/2015” (Almagro, 2019). La política establecía las mejores prácticas para la protección y gestión de activos como parte de su gestión de riesgos.

Gracias a ello se llevó un mejor manejo de los datos teniendo en cuenta que las políticas de seguridad ratificaba los deberes y responsabilidades de los mismo, por eso se estableció tres factores la confidencialidad, integridad y disponibilidad, mismo que tenían una escala de 0 a 3 para determinar el grado y se dividen de la siguiente manera:

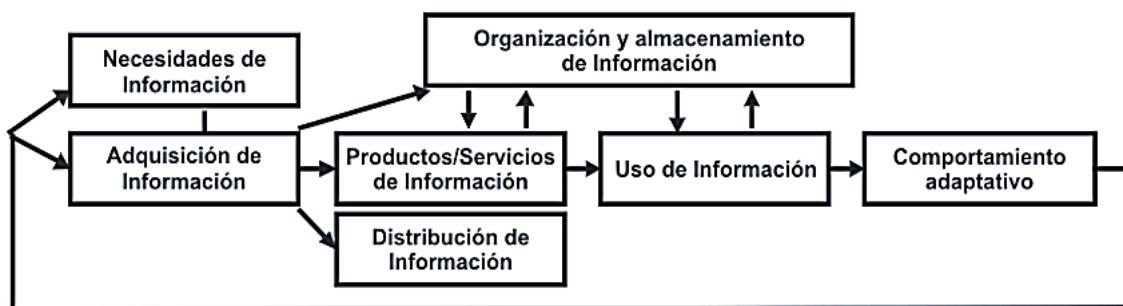
- **Baja criticidad:** se considera los siguientes puntos; la información se clasifica como pública; la información es comúnmente conocida y utilizada por cualquier persona y si existe una modificación no autorizada puede repararse fácilmente y no compromete las operaciones de la institución.
- **Criticidad media:** se debe tener en cuenta que la información se clasifica como reservada o para uso interno, es decir que la información puede ser conocida o utilizada por ciudadanos o por funcionarios y autoridades delegadas externas, sin embargo, existen riesgos o pérdidas para la institución. Puede existir modificación no autorizada que tergiversen la misma, la usencia limita proceso de toma de decisiones y causar daños significativos a las operaciones.
- **Alta criticidad:** la información se clasifica como confidencial o secreta, en donde puede ser conocida por un grupo, o un pequeño grupo de funcionarios, generalmente las disposiciones son de la alta dirección para el uso de estos y su divulgación correspondiente.

#### **2.2.4.4 Modelo de la Gestión de la Información**

Existen varios modelos especificados por diferentes autores para entender la gestión de la información y los procesos que se llevan a cabo, por ello se toma el modelo de gestión de Auster y Choo (1995) el cual tiene como fin “potenciar sus recursos de información y las potencialidades a fin de que la organización aprenda y se adapte a su ambiente cambiante” como menciona Auster y Choo, 1995 (citado por Ponjuán, 2011), la importancia de los modelos de gestión permite que las instituciones u organizaciones comprendan el proceso que deben sobrellevar para llegar a una

información adecuada y con ello preparar a la entidad frente a un ambiente cambiante y se adapte a las nuevas demandas ciudadanas.

El modelo de Choo consiste en un ciclo de actividades que se suele asociar como micro procesos que se realizan en el procesamiento de datos en toda institución se interrelacionan en el proceso de gestión de información y está compuesto por; identificación de las necesidades de información, adquisición de información, organización y almacenamiento de información, desarrollo de productos y servicios de información, distribución de información y uso de la información. (ver figura 2)



**Figura 2.** Modelo de gestión de información de Choo

**Nota:** tomando de Auster y Choo (1995) cita por Ponjuán (2011)

Como se observa en el gráfico es un ciclo de proceso que se interrelacionan entre sí para llegar a un fin común que es generar el comportamiento adaptativo y a pesar de llegar al final puede repetirse el proceso puesto que depende la institución o la ciudadanía la necesidad de la información para lograr pasar todo el proceso, es así que se describirá cada actividad de forma ordenada resaltando la importancia de cada una para el modelo de Choo:

- **Identificación de necesidades informativas:** los miembros del proceso puede ser la misma institución o los ciudadanos que reconozcan la necesidad e importancia de la información para alcanzar logros institucionales o para conocimiento general de la ciudadanía, cabe resaltar que para la institución la información se considera un elemento primordial para la toma de decisiones y solucionar problemas.
- **Adquisición de información:** luego de considerar la necesidad de la información se requiere adquirir la misma por medio de medios de comunicación adecuados para prevalecer el valor de la información para que no sea incompleta o tergiversada, lo que impide la correcta ejecución de los procesos internos, así como también nos permite el conocimiento correcto

a la ciudadanía. Para ello es importante evaluar la fuente por la cual se adquiere para determinar el grado de veracidad de la información.

- **Organización y almacenamiento:** se considera como el proceso más importante puesto que de allí depende si la información se almacene y organice de manera correcta respetando el contenido de la información, ya que si se llegara a perder un documento existirán vacíos que limitaran los procesos internos en la institución, así como también para la ciudadanía al no encontrar la información ingresada en la institución existiría un malestar en cuanto al proceso de almacenamiento y custodia. Cabe resaltar que este proceso es dinámico puesto que presta doble direccionamiento en cuanto al proceso de generación de productos y servicios y uso de la información, lo que implica mayor responsabilidad y estructura en sus formatos de almacenamiento.
- **Productos y servicios de información:** la elaboración de los productos y servicios de información constituye el informe de las acciones que se ha realizado por la institución, además, es importante considerar que para la entrega a la ciudadanía debe establecer el lenguaje adecuado y propicio para mejor entendimiento sin necesidad de expandirse lo concreto para satisfacer las necesidades de la información.
- **Distribución de información:** es el proceso de compartir la información tanto para la institución de forma interna sobre lo que se está realizando o lo que se realizó como también para la ciudadanía, se considera como un proceso final para el entorno externo porque se logró conocer las actividades administrativas, pero para la institución es un paso adicional puesto que aún continúan el proceso de gestión de información donde se presenta como por medio del uso de la misma y retroalimentación con el proceso de almacenaje la institución se enfrenta a un proceso adaptativo para mejorar la respuesta y generar conocimiento.
- **Uso de la información:** es el proceso donde la institución ejecuta la toma de decisiones por medio del conocimiento de la información y hace uso de esta para comenzar nuevos proyectos que beneficien a la ciudadanía, tomando en cuenta que luego de utilizar la información vuelve al proceso de almacenaje y organización para volverla a utilizar o realizar bienes informativos

que luego serán presentados a la ciudadanía para conocimiento general de los procesos que realice la institución.

- **El comportamiento adaptativo:** se considera como el final y el comienzo del ciclo puesto que dentro del mismo se generan nuevo conocimiento sobre los procesos que se llevaron a cabo para que la información llegue a ser utilizada y almacenada, por ello se considera como final porque se satisface la necesidad de la información, pero si fuera el caso de tener vacíos se procede a realizar de nuevo el proceso para lograr obtener la información considerando que el proceso se pasaría por la primera instancia de la necesidad y al tercer para verificar dentro del almacenamiento la información requerida.

#### 2.2.4.5 El proceso de gestión de la información

La gestión de la información constituye proceso que poseen bases teóricas como la Teoría de Sistemas (TS) que permite comprender la entrada y salida de documentos, con ello se comprende la hegemonía de los procesos con el modelo de Choo que considera una serie de actividades que están inmersas dentro de la TS. Tomando en cuenta que el modelo que nos presenta la teoría de sistemas representa los macroprocesos y los aportes del modelo del Choo describe los micro procesos. (ver tabla 2)

**Tabla 2.** Proceso de la Gestión de la Información.

Modelo de la teoría de sistemas	Modelo de CHOO
<b>Entrada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidades de Información</li> <li>• Adquisición de la Información</li> </ul>
<b>Proceso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productos / Servicios</li> <li>• Organización de la Información y Almacenamiento</li> </ul>
<b>Salida</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribución de la información</li> <li>• Uso de la Información</li> </ul>
<b>Retroalimentación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamiento Adaptativo</li> </ul>

**Nota:** Tomado de Jhon Van (citado en Florez & Thomas, 1993); Teoría General de Sistemas y Auster y Choo (citado en Ponjuán, 2011); Modelo de gestión de información de Choo.

Para lograr comprender la hegemonía de la TS y el modelo de Choo es preciso mencionar de qué manera la información ingresa a la institución partiendo de las necesidades de esta para luego elaborar la respuesta que están considerados como los productos que deben ser entregados. Desde la misma institución se toma en

cuenta la forma de organizar y categorizar la información para luego ser almacenada dentro del sistema de información que tiene la institución, para el proceso de salida de la información se considera importante que la información este distribuida de forma adecuada la cual tenga un uso correcto. El proceso de retroalimentación se considera uno de los más importantes, puesto que se toma en cuenta el comportamiento adaptativo en la institución para que la gestión de la información sea cíclica.

#### **2.2.4.6 Manejo de la información en los GAD**

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados, almacenan, recopilan, investigan información, esta puede ser archivada y guardada en sistemas de información de manera ordenada y útil para los servidores públicos, en el marco normativo se establece el uso de un sistema de información únicamente para los GADS, por ello que la secretaria nacional de Planificación ha mencionado sobre el uso de Sistemas de Información para los Gobiernos Autónomos Descentralizados (SIGAD) que son considerados como “las herramienta informática diseñada para capturar la información requerida para el cálculo del Índice de Cumplimiento de Metas, Séptimo Criterio Constitucional, para la asignación de recursos [...], relativo al cumplimiento de metas...a través del Módulo de Cumplimiento de Metas”. (Secretaría Nacional de Planificación, s.f.)

Por otra parte, a la información que proporciona el GAD se lo puede conocer por medio institucionales que dispone la ciudadanía mismo que debe de disponer de Datos Públicos Abiertos (DPA) para fomentar la interacciones con las instituciones y con ello mejor la gestión de la información dentro de estos medios de forma adecuada y pertinente a las necesidades de la ciudadanía. Es por ello que los Gobiernos Autónomos Descentralizados deben de manejar de datos públicos desde “los gobiernos y administraciones recopilan para sus propias funciones y que luego ponen a disposición libremente, para que sean utilizados por ciudadanos y organizaciones para sus propios fines” (García, 2014). De esta manera podemos mencionar también las características que poseen estos Datos Públicos Abiertos las cuales son las siguientes:

- Convierten a las organizaciones que abren sus datos en entes más eficientes y efectivos a través de la participación y colaboración ciudadana.
- Generan valor económico adicional al sector privado que puede desarrollar nuevos usos y aplicaciones para la información ahora disponible.

- Mejoran la toma de decisiones de los individuos basándose en información que no estaba disponible anteriormente.

Para ello es importante considerar la relación que tiene la gestión de la información con la tecnología misma que le permite potenciar aún la transformación de datos a información. Hay que considerar que "las fuentes documentales e informacionales, sus medios, su tratamiento, las necesidades de información y su satisfacción, el desarrollo de ofertas para sus usuarios internos y externos, las plataformas Web (Intranet, Portales, sitios Web)" (Ponjuán, 2004), por ende, las instituciones deben tomar importancia en los procesos de gestión de información desde el momento que ingresa, sale y custodia para evitar pérdidas o duplicas de la mismas.

Existen muchos beneficios al momento de realizar una correcta gestión de información dentro del GAD, es por ello que dentro de las instituciones públicas se establecen lineamientos sobre el manejo y divulgación de estas, es así que la "Gestión de Información ocurre en todos los niveles de la organización, desde los niveles más altos hasta los más bajos, de un extremo a otro" (Ponjuán, 2004). Por ende, se establece una los niveles de gestión y la aportación a la gestión de la información. (ver tabla 3)

**Tabla 3.** Beneficios en los niveles de gestión para la GI.

Nivel de gestión	Beneficios del GI
<p><b>Operacional</b> <b>(nivel más bajo)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El sistema opera en forma más dinámica, reduciendo los gastos y elevando la productividad.</li> <li>• Se facilita la recogida de datos y se elimina la redundancia en la emisión de informes.</li> <li>• Mejor comunicación con los niveles superiores, reducción de conflictos y elevación de la transparencia.</li> <li>• Reducción de los costos en el mantenimiento e integración de los sistemas.</li> <li>• Mayor interconexión e Inter operatividad.</li> <li>• Mejor control de las operaciones.</li> <li>• Mayor productividad en el trabajo.</li> </ul>
<p><b>Gestión intermedia</b> <b>(nivel medio)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fuentes de información más confiables; apoyo tecnológico más preciso y ajustado a las necesidades.</li> <li>• Menos conflictos y mayor comprensión acerca del trabajo de cada persona y grupo.</li> <li>• Mayor previsión de lo que puede ocurrir, menos improvisación, menos riesgos de conflictos.</li> <li>• Trabajo más fluido, dinámico y productivo.</li> </ul>

- Mayor reconocimiento, y visibilidad de lo realizado.

**Gestión ejecutiva  
estratégica  
(máximo nivel en la  
organización)**

- Mejor imagen de las instituciones
- Mejor comunicación e inserción en el ambiente.
- Claridad en la orientación estratégica; más unidad y compromiso.
- Disponibilidad permanente de información interna y externa; con mayor calidad y en correspondencia con la misión y visión de la institución.
- Transparencia, ética y clima favorable.
- Liderazgo externo e interno; óptima comunicación y apoyo de los niveles intermedio y operacional

**Nota:** Tomado de Hortan (citado en Ponjuán, 2004); Gestión de información: Dimensiones e implementación para el éxito organizacional.

#### **2.2.4.7 Gestión de riesgos de seguridad de la información**

Conforme a la evolución de la tecnología se deterioró los sistemas de protección de datos y con ello nace la necesidad de implementar una área destinada para velar por el cuidado de datos inmiscuyendo otros procesos que son de suma importancia, es por ello que se considera la “Gestión de riesgos de seguridad de la información, el activo a proteger es la información, tanto de información digital, contenida en los sistemas de información como aquella contenida en cualquier otro medio como por ejemplo el papel” (Ministerio de Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información, 2020), por ende dentro de las instituciones públicas se han implantado sistemas de seguridad de datos para proteger los datos inmiscuyéndolo dentro de los proceso de gestión de información para garantizando la transparencia. La seguridad de la información tiene tres principales propiedades según el Ministerio de Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información (2020):

- **Confidencialidad:** tiene el carácter de confidencialidad para ser resguardada de mejor manera y ser prestada solo al personal autorizado con el respaldo adecuado de uso y protección de esta.
- **Integridad:** se considera una parte importante puesto que la integridad en de la información debe ser correcta y como la misma puede ser difundida de forma correcta sin manipulaciones.
- **Disponibilidad:** la predisposición que tiene la información para ser solicitada y entregada a personal en general tomando en cuenta las anteriores propiedades.

Para conocer de mejor manera el proceso de la gestión de riesgos en la información tomamos el cuadro presentado por Ministerio de Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información (2020) para conocer como los pasos se interacciones con las actividades que se realizan la gestión de riesgos. (ver tabla 4)

**Tabla 4.** Procesos para la gestión de riesgos de la información.

Actividades	Pasos
<b>Establecimiento del Contexto</b>	1. Consideraciones generales (Levantamiento de información inicial)
	2. Establecer criterios básicos para la gestión de riesgos
	3. Definir alcance y limitantes de la gestión de riesgos
	4. Establecer una organización para la operación del SGRSI
<b>Valoración del Riesgo</b>	5. Identificar activos de información
	6. Identificar las amenazas y las vulnerabilidades
	7. Identificar los controles existentes
	8. Identificar consecuencias
	9. Valorar consecuencias
	10. Valorar los incidentes
	11. Determinar el nivel de estimación del riesgo
	12. Evaluar el riesgo
<b>Tratamiento del Riesgo</b>	13. Seleccionar controles
<b>Aceptación del Riesgo</b>	14. Aceptar el riesgo
<b>Comunicación del Riesgo</b>	15. Comunicar el riesgo
<b>Monitoreo y Revisión del Riesgo</b>	16. Monitorear y revisar los riesgos

**Nota:** tomado del Ministerio de Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información (2020); Guía para la gestión de gestión de riesgos de seguridad de la información.

El proceso de gestión de riesgos para la seguridad de la información está articulado en una serie de actividades y procesos que van conjuntamente relacionados para cumplir el fin de seguridad de datos, el primer paso va desde el establecimiento del contexto que está conformado por cuatro pasos considerando el levantamiento de la información, los criterios básicos para la gestión de información, la definición que permite tomar en cuenta el alcance y los limitantes dentro de la gestión de riesgos y el establecimiento de una organización que se encargue la seguridad de los datos. En cuanto a la segunda actividad que es la valoración de riesgos tiene los 12 pasos siguientes de este proceso que van desde la identificación de los archivos de información tomando en cuenta la identificación de las posibles amenazas y vulnerabilidades del sistema de gestión de riesgos mismas que serán valoradas para



determinar el nivel de riesgo y luego evaluadas por el proceso. Por otra parte tenemos el tratamiento de riesgos que se considera como la tercera actividad teniendo en cuenta la evaluación y control continuo, además en la cuarta actividad tomábamos la aceptación del riesgo que se considera la toma de decisiones para tener estas evaluaciones continuas. Por otro lado como quinta actividad la comunicación del riesgo al equipo interventor y el mismo director de la unidad de riesgos, y por último tenemos al monitoreo y revisión de riesgos que evalúan y monitorean los posibles riesgos para tomar medidas futuras y evitar modificaciones en la información para luego ser procesada de forma correcta dentro del proceso de gestión de información.

## **2.2.5 Transparencia Gubernamental**

### **2.2.5.1 Origen de la Transparencia Gubernamental**

Un hallazgo muy importante sobre la transparencia gubernamental es su origen en Sonora un caso muy estudiado y conocido que da paso a constatar la importancia de este deber que tienen las instituciones públicas hacia la ciudadanía, para ello se concibe que el ámbito de la transparencia gubernamental en Sonora entro en vigor el 8 de Octubre del 2004 haciendo énfasis en que se fundamenta mediante la creación de la Ley #79 que fomenta la participación activa de la ciudadanía en temas de interés público plasmados por el gobierno central generando con ello que se dé contestación a las solicitudes recibidas, para ello se considera que "La transparencia gubernamental resulto un detonante en la transformación del Estado y de la esfera pública; las reglas en la materia facilitaron los procesos antes inadvertidos entre el ciudadano y el funcionario público" (Mejía, 2018)

Se toma a consideración que el origen de la transparencia gubernamental está ligado a la realización de las políticas públicas las mismas que enmarcan 2 tensiones que a lo largo de su desarrollo se pueden presentar:

- **Significado y valor.** - La transparencia gubernamental se establece mediante una política pública y es considerada como "la solución al problema de opacidad en el quehacer gubernamental, la ausencia de elementos necesarios para la rendición de cuentas, y la crisis de legitimidad y eficiencia de la administración pública" (Lopez, 2017),
- **Visión organizacional en el diseño e implementación.** - La política pública enmarcada a la transparencia se puede concebir desde una "forma que sea operacionalizable – que se busque transparentar con objetivos concretos

y no como fin en sí mismo y lograr incorporar en las rutinas organizacionales de cada entidad, los procesos, herramientas, criterios, estructuras y practicas necesarias para consolidar la política” (Lopez, 2017)

### 2.2.5.2 Definición de transparencia gubernamental

“La transparencia gubernamental se constituye como la política orientada a dar carácter público a la información gubernamental a través de un flujo de información accesible, oportuna, completa, relevante y verificable” (Lopez, 2017), la ciudadanía está en el derecho de conocer la información que presentan las instituciones públicas así como también es de vital importancia informarse sobre las actividades internas y externas realizadas por la institución, para ello se enfoca en su utilidad la misma que menciona que “la transparencia gubernamental que sirve para resistir, viene aparejada del derecho de acceso a la información pública, el cual para su ejercicio y garantía requiere de una política pública que facilite el aprendizaje social implementada transversalmente en todo el sistema de gobierno” (Mejía, 2018)

Por otra parte, se considera a la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), el cual enfatiza en que la transparencia gubernamental “consiste en que la información sobre las actividades de los organismos públicos sea creada y esté a disposición del público, con excepciones limitadas, de manera oportuna y en formatos de datos abiertos sin límites para la reutilización” (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2022)

### 2.2.5.3 Estándares de la Transparencia Gubernamental

La transparencia gubernamental aparte de luchar contra la corrupción establece estándares por los cuales se puede considerar que todo ciudadano tiene el derecho de recibir información sobre las actividades que los gobiernos realizan, para ello se realizó una publicación en la CEPAL de Naser y Ramírez (2017) en donde enuncian los principales estándares de la transparencia que debe de tener la GI en su proceso de entrega a la ciudadanía. (ver tabla5)

**Tabla 5.** Estándares de Transparencia enfocados en la GI.

Estándar	Concepto
Derecho a saber	Los gobiernos deben facilitar la información en respuesta a las solicitudes expuestas por la ciudadanía.

<b>Toda la información, de todos los organismos públicos</b>	El derecho de acceso a la información deberá ser aplicado a toda la información en poder de los organismos del territorio nacional.
<b>El acceso es la regla – el secreto es la excepción</b>	La información solo puede ser retenida en los casos que causen daños y no puedan ser reversibles.
<b>Publicación proactiva</b>	Las entidades públicas deben publicar la información haciéndose responsable de los resultados que esta pueda generar.
<b>Gratuito y libre para su reutilización</b>	La información debe hacerse pública, así como también puede ser reutilizada.
<b>Formatos abiertos</b>	La tecnología juega un papel muy importante en la entrega de la información.
<b>Recopilación de información</b>	Toda la información deberá ser recopilada para presentarla hacia la ciudadana con el fin de rendir cuentas.
<b>Mecanismos/entidad de supervisión independiente</b>	La publicación de la información deberá estar enmarcado al cumplimiento de leyes.

**Nota:** tomado de Naser y Ramírez, (2017); Plan de gobierno abierto: Una hoja de ruta para los gobiernos de la región; Santiago, CEPAL, pág. 28.

#### **2.2.5.4 Indicadores enfocados a la transparencia gubernamental**

La transparencia gubernamental se puede medir mediante indicadores que se enfoquen directamente desde la perspectiva ciudadana y desde un nivel institucional, según Naser (2021) se considera desde diferentes ámbitos la medición de un indicador, de los cuales son los siguientes:

**Indicadores a nivel ciudadano.-** La medición de la transparencia gubernamental puede enfocarse desde un ámbito que exista una disminución de tiempo de respuesta de la institución pública la misma que será medida mediante el tiempo de espera del ciudadano en obtener una respuesta hacia un trámite, en esta parte es indispensable comprender que la transparencia gubernamental tiene como resultado lograr que las actividades que realiza la institución sea expuesta hacia la ciudadanía y de esta manera conocer en qué tiempo lo realiza.

**Indicadores a nivel institucional .-** A nivel interno de la institución podemos considerar el ámbito en el cual existe un total de ahorro de tiempo del funcionario el mismo que será evaluado mediante la medición de cuantas horas trabaja el funcionario público y de igual manera en que actividades realizan los mismos , por otra parte se toma a consideración el ámbito de la reducción del tiempo en proceso específicamente en la entrega de un servicio las cuales serán medidas mediante el cálculo del porcentaje

del tiempo estimado destinado a almacenar papeles, digitalización de datos o la respuesta a los ciudadanos por parte de la institución, es importante rescatar que lo antes mencionado genera una semejanza con la transparencia gubernamental (Naser, 2021).

### **2.2.6 Acceso a la información pública**

El acceso a la información constituye un derecho fundamental en donde se establece el libre alcance de la información que tiene los organismos o entidades públicas que bajo los principios de la transparencia debe ser publicada de acuerdo a los regímenes y leyes vigentes, es así que los Estados debe velar por cumplimiento de los derechos sin limitaciones algunas asegurando la correcta entrega de la información para con ello genera mecanismos de difusión y alcance a la ciudadanía para fomentar la participación más democrática y establecer nexos entre las instituciones públicas y los ciudadanos recuperado la legitimada en sus proceso.

"El derecho al acceso a la información pública genera obligaciones para todas las autoridades públicas de todas las funciones del Estado y de los órganos de los gobiernos autónomos descentralizados, de todos los niveles de gobierno" (Vela, 2015), por consiguiente los Estados ratifican los derechos de los ciudadanos para garantizar el libre acceso a la información pública por medio de los mecanismos y medios de comunicación que tiene cada institución como son las plataformas, institucionales, las revistas y las redes sociales, sin embargo, existen varias restricciones para conocer la información pública lo que limita el correcto cumplimiento del derecho.

Por otro lado, el derecho recae desde la institución para realizar procesos de gestión de información adecuados, transparentes, asequibles, y tangibles de acuerdo con las necesidades de la ciudadanía. Es por ello que los funcionarios públicos deben estar capacitados frente al uso y manejo de la información pública, puesto que es importante el proceso de gestión de información para que llegue la ciudadanía de forma adecuada resaltando la transparencia gubernamental esos procesos internos y con ello la innovación de la gestión de las instituciones públicas.

Según Vela (2015) menciona que "Quien accede a información pública tiene, a su vez, derecho a divulgar la información en forma tal que circule en la sociedad para que ésta pueda conocerla, acceder a ella y valorarla." (pág.14) el acceso a la información pública comparte un nexo con la libertad de expresión y el derecho a

divulgar la información pública para el conocimiento de la ciudadanía garantizando de esta manera el goce de los derechos de acceso a la información.

El acceso a la información pública se maneja de acuerdo con 3 principios primordiales que establece el Vela (2015), es por ello que a continuación se mencionará cada principio que rige el ejercicio y garantía del derecho:

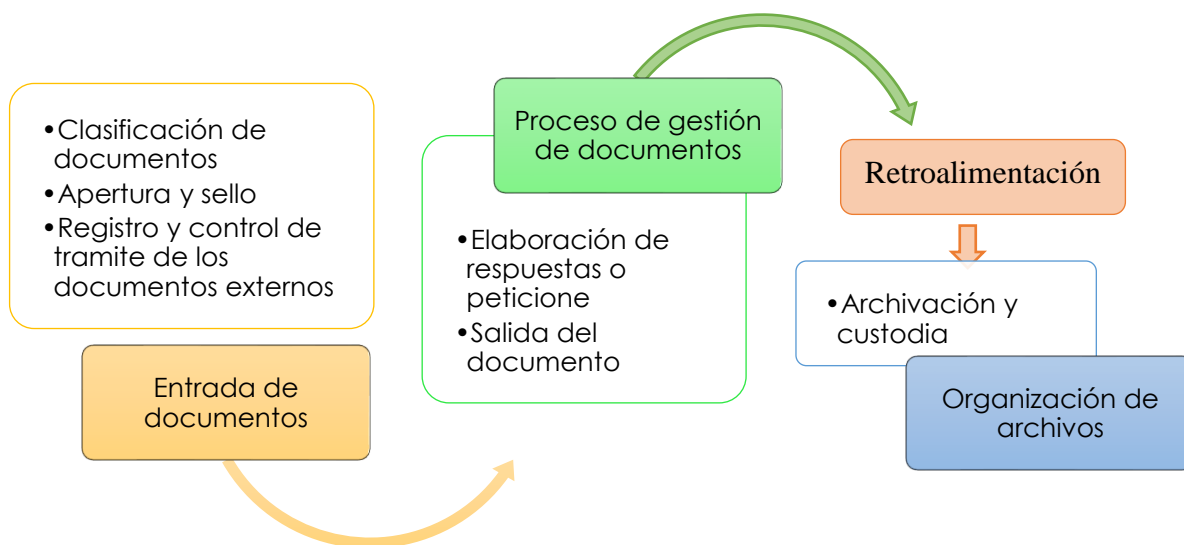
- **Publicidad:** Toda la información que ingresa y se desarrolla dentro de las instituciones públicas deben en garantizar el libre acceso a la información que estas instituciones tienen, es así que se considera información pública aquella que se dispone a la ciudadanía sin ningún tipo de restricción. La publicidad de la información se debe realizar por medio de los mecanismos de información y comunicación que tienen las instituciones públicas de forma completa y ordenada para ser asequible el menor tiempo, además, debe ser publicada por varios medios como las revistas, diarios y redes sociales, por ende se menciona que "el principio de publicidad determina que todas las instituciones públicas deben implementar mecanismos adecuados y eficaces que garanticen el acceso a la información que se encuentra en su poder" (Vela , 2015).
- **Transparencia y rendición de cuentas:** es uno de los principios más importantes que deben tener las administraciones públicas dentro de sus procesos de gestión de información, y está se rige bajo la suprema norma que es la Constitución de la República del Ecuador y los principios que está rectifica en la cual está inmersa la transparencia como principio rector. Para determinar de mejor manera se considera toda la información pública perteneciente a la misma ciudadanía quién a favor y goce de sus derechos hace uso de esta, es por ello que para realizar cualquier proceso de rendición de cuentas debe de tener en cuenta a la ciudadanía para tener acceso a este proceso y participación de este garantizando la transparencia.
- **Gratuidad:** es parte del acceso a la información pública la gratuidad de la misma constituye costos de publicación, entrega y distribución a las instituciones públicas y no a la ciudadanía, puesto que para la misma debe de estar acorde y a los tiempos solicitados sin requerir un valor adicional para el acceso a la misma, conforme al principio de publicidad de la información se debe de tomar en cuenta que la entrega de la misma a la ciudadanía puede ser de forma física por medio de fotocopias, folletos, rendición de cuentas y

documentos solicitados por la ciudadanía, como también puede ser de forma digital por medio de la plataforma institucional, de las revistas indexadas en la plataforma y las demás redes sociales que maneja la institución para garantizar el correcto conocimiento y acceso a la información.

### **2.2.6.1 Gestión documental**

La Gestión Documental se considera como “la actividad técnico - administrativa institucional, entendida como el procedimiento de entrada, trámite, salida y retroalimentación de la documentación tanto física como magnética, generada por la Institución, las entidades públicas y usuarios en general” (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2015) la importancia de la gestión documental dentro de las instituciones radica en el correcto uso, procesamiento, almacenamiento, retroalimentación y entrega de la información a la ciudadanía. Considerándose desde una perspectiva un proceso interno de la institución pública, pero se debe de entender como la entrega de la información pública a la ciudadanía, es así que existen diversas formas de entrega y acceso a la información pública la misma que puede ser física o digital y es de suma importancia analizar sus procesos y cómo llega a la ciudadanía como se menciona en el siguiente apartado:

**Información física:** toda la información que ingresa a la institución debe ser procesada, calificada, almacenada y entregada a la ciudadanía o a los funcionarios públicos en el caso de ser necesitada. La mayoría de las administraciones públicas manejan estructuras tradicionales en donde la repetición de información la solicitud de documentos por medio de fotocopias es necesaria para realizar los procesos que necesita la ciudadanía, sin embargo, las necesidades de innovación de los procesos de gestión de formación son necesarios de aplicar dentro de las instituciones para agilizar su entrega de servicios y garantizar el libre acceso de esta cuando la ciudadanía la requiera. Es preciso mencionar los procesos de gestión de documentos como lo menciona el Instituto Nacional de Estadística y Censos (2015) dentro del manual enfocado en las instituciones públicas. (ver figura 3)



**Figura 3.** Procedimiento de la gestión documental

**Nota:** Información obtenida en Instituto Nacional de Estadística y Censos (2015)

El proceso de gestión documental es una serie de etapas que van desde la entrada del documento considerando el tipo de documento y la apertura que se le dará dentro del mismo proceso, además, se tomará en cuenta la apertura y registro para tomar en cuenta el control de documentos internos y externos en las instituciones. Por otro lado, se da paso a los procesos de elaboración de respuestas o peticiones que permiten dar acceso a la información solicitada o procesada dentro del mismo, llegando al proceso de salida del documento que dará paso a la fase de retroalimentación que es lo más importante puesto que dentro del proceso se tomarán en cuenta la activación y custodia de los documentos que luego serán utilizados por los mismos funcionarios y serán entregados de acuerdo a la necesidad de la información para luego ser organizados y archivados.

**Información virtual o magnética:** se considera todo el proceso de digitalización de información, una vez ingresada la información y realizado el proceso anterior mencionado de la información física se procede a digitalizar la información dentro del proceso de archivo de la información por medio de diferentes medios como USB, disco duro, almacenamiento en la nube y otros medios que garanticen la protección de la información para luego ser publicada por los mecanismos de información y medios de comunicación para garantizar el acceso a la información pública a la ciudadanía. Es importante resaltar que la digitalización es un proceso innovador que permite tener mayor alcance sin necesidad de dirigirse a la institución de forma

presencial, es así que para la mayoría de los ciudadanos prefieren tener acceso a la información virtual y de esta manera se disminuye el tiempo y coste al dirigirse a la institución pública. Es por ello que todas las instituciones públicas deben garantizar la información virtual de forma correcta, completa y de acuerdo con lo estipulado por la Constitución la normativa vigente y por la normativa interna institucional.

#### **2.2.6.2 Medios de Información**

Las instituciones públicas presentan su información mediante diferentes herramientas una de ellas son los medios de comunicación e información los mismos que "son el soporte mediante el que se transmite el mensaje desde el emisor hasta el receptor" (Casals , s.f.), es así como la institución presenta su información mediante la plataforma institucional la misma que cuenta con información importante referente a las autoridades competentes, normativa, reglamentos, rendición de cuentas, transparencia etc. La información presentada en la plataforma institucional ayuda a que la ciudadanía conozca todo lo que realiza la institución, sin embargo existen deficiencias en la información ya que no se presenta de la mejor manera la información competente a lo que realiza la institución, para ello se determina que se debe realizar una buena difusión de la información y para ello se debe tomar a consideración todos los medios de comunicación para garantizar la difusión inmediata en el Ecuador es la página web de la institución pública, el cual debe ser acoplado por las instituciones públicas, sin embargo la estructura que debe cumplirse se rige mediante un sin número de características como menciona Vera (2015) son las siguientes:

- Estructura orgánica funcional acoplada de base legal, regulaciones, procedimientos internos, metas y objetivos de la institución.
- Directorio completo de la institución y distributivo de personal.
- Servicios que ofrece y forma de acceder a ellos incluyendo horarios de atención.
- Texto debe ser íntegro de todos los contratos de forma colectiva que se encuentran vigentes en la institución.
- Formularios o formatos de solicitudes que se requiera para tramites institucionales.
- Información total del presupuesto anual, identificado ingresos, gastos, financiamiento que tenga la institución.



- Los resultados de auditorías internas y gubernamentales.
- Información completa y detallada de toda la etapa contractual celebrado por la institución.
- Listado de empresas y personas que han efectuado contratos con las instituciones.
- Planes y programas de la institución en ejecución.
- Detalle de contratos de crédito externos como internos.
- Mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía.
- Registro de viáticos, informas de trabajo por parte de los funcionarios públicos.
- Nombre de cada dirección de oficina y de su responsable conforme a lo que establece la Ley.

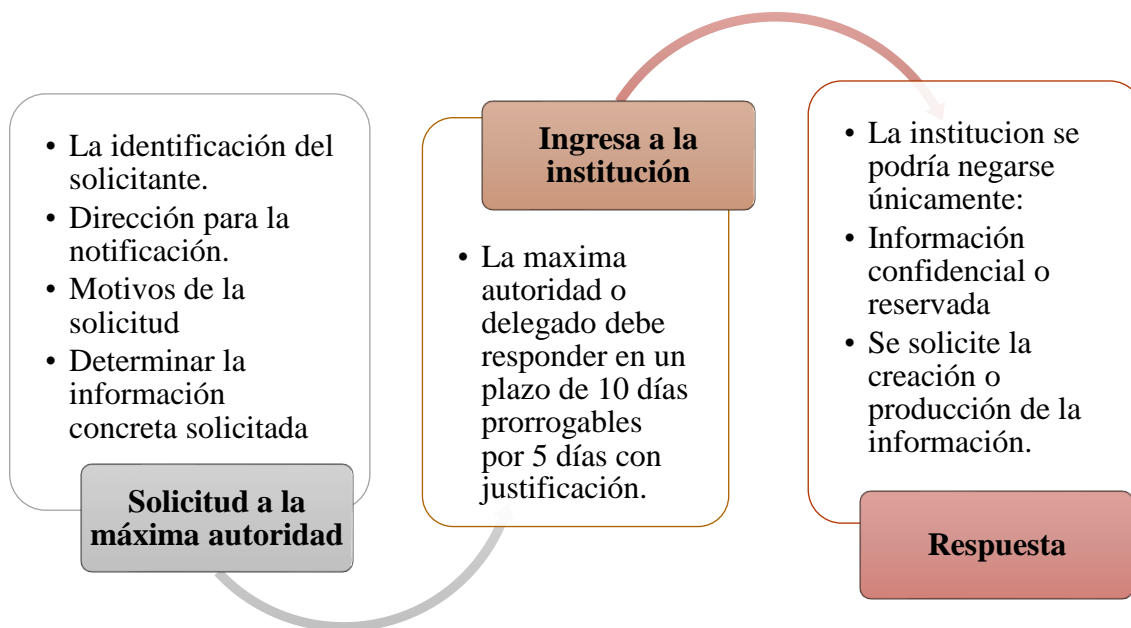
Por otra parte, se toma a consideración que las instituciones presentan limitantes al momento de acceder a la información pública a la ciudadanía, de las cuales se considera la inexistencia de datos que posee la institución así como también se puede dar por parte de la indisposición de los funcionarios públicos la cual puede ser por falta de contestación a la de la ciudadanía en el plazo que señala la ley y con ello generar la sanción (Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 2004)

### **2.2.6.3 Mecanismos de Obtención de Información**

“El derecho al acceso a la información pública necesita algunas condiciones para el efectivo goce y ejercicio por parte de los ciudadanos” (Vera, 2015), es así como la obtención de información que realiza el ciudadano se puede obtener por diferentes medios los cuales son los siguientes:

**Acción de acceso a la información pública:** se puede realizar cuando se haya negado la información solicitada ya sea de forma tácita o expresa a una institución pública, también cuando ya haya sido entregada, pero está incompleta o contiene algunas alteraciones que limitan le entendimiento y el manejo de la información. Es por ello que el mecanismo de acceso a la información pública se realizó por proceso administrativo lo que contribuye a mejorar el alcance de esta por medio de los ciudadanos que actúan sin ninguna intervención de autoridades judiciales para ejercer el derecho (Vela , 2015).

El proceso de acceso a la información pública se ha considerado muy importancia puesto que “contribuye a que los ciudadanos puedan evaluar de mejor manera el desempeño de los gobernantes, amplía la garantía y fundamento del derecho a la información, fortalece la democracia y otorga una herramienta concreta para la transparencia del sistema” (Vázquez, 2010). Por ende, los pasos para el proceso de acceso a la información que no tiene mayor complejidad, sin embargo, existen algunas limitaciones que nos permiten acceder a dicho proceso. (ver figura 4)



**Figura 4.** Proceso para ejercer el mecanismo de Acción de acceso a la información pública

**Nota:** tomando de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (2004).

El proceso de acceso a la información pública inicia desde la solicitud a la máxima autoridad de la institución que posee la información solicitada conteniendo la identificación de la persona grupo o nacionalidad que represente el interés hacia la información, además, debe de contener la dirección específica para notificar la respuesta es importante considerar que los datos sea verídicos y permitan agilizar el proceso para la entrega de la información, por otra parte, se debe de describir los motivos y razones fundamentadas en bases legales sobre la entrega de la información pública ratificando la responsabilidad de los funcionarios en la entrega y difusión de la misma, y un punto importante es la determinación tele información

solicitada estableciendo el tipo de información lo que mejorará el proceso y permitirá una mejor entrega de la misma.

Existen algunos lineamientos importantes de mencionar que la ley Orgánica de transparencia y acceso a la información pública menciona:

- En el caso de no entregar la información por medio del mecanismo de acceso a la información pública deberá de establecer una sanción al servidor público.
- Toda la ciudadanía de forma individual o colectiva puede hacer uso de los mecanismos para acceder a la información pública y presentar la solicitud a las diferentes instituciones.
- No es obligación enunciar los motivos por la cual se va a utilizar a futuro la información.
- Es importante exigir el cumplimiento de los plazos determinados por la ley, es decir, 15 días laborables sin contar feriados y fines de semana.
- La solicitud debe ser realizada de forma escrita para validar el proceso.

**Habeas Data:** Es considerado como un medio de obtención de información que se utiliza según la normativa del Ecuador, para ello la (Constitución de la República del Ecuador, 2008) menciona que:

Toda persona, por sus propios derechos o como representante legitimado para el efecto, tendrá derecho a conocer de la existencia y a acceder a los documentos, datos genéticos, bancos o archivos de datos personales e informes que sobre sí misma, o sobre sus bienes, consten en entidades públicas o privadas, en soporte material o electrónico. (Pág. 45)

Así como también el habeas data se lo otorga mediante la negativa que existe por parte de las instituciones públicas a la solicitud de la información el cual provoca que se dé una entrega incompleta o a la vez errónea. El acceso a la información pública se lo puede otorgar mediante el procedimiento del habeas data regido mediante la constitución para ello se establece un proceso en el cual la institución y el ciudadano son protagónicos del mismo. Para ello se establecen los siguientes mecanismos de acuerdo con la Constitución de la República del Ecuador (2008) son los siguiente:

- **Ciudadano:** El ciudadano puede solicitar la información pública a la institución mediante el Art. 18 de la Constitución.
- **Institución:** La institución tiene un plazo de 10 días para solventar el requerimiento del ciudadano que realizó la petición

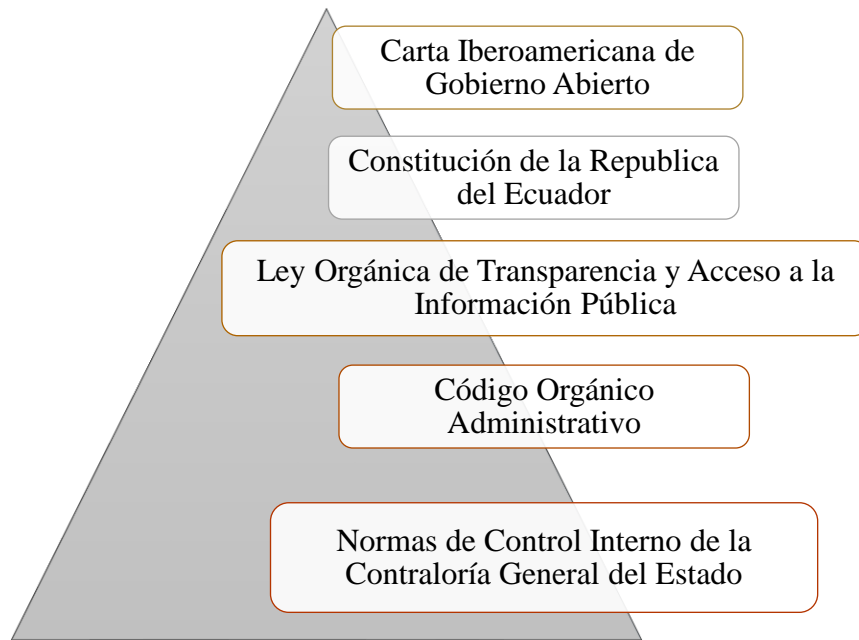
- **Juez Civil:** La intervención de este será siempre y cuando la institución se niegue a brindar la información requerida.

**Petición oral:** Este derecho es reconocido por las leyes del Ecuador el mismo que se considera como el medio más utilizado por parte de la ciudadanía el cual tiene “su objetivo es el acceso directo del ciudadano a las instituciones del Estado, para presentar solicitudes ante las autoridades de la administración pública o ante ciertos particulares, procurando lograr de ellos una rápida resolución sobre lo solicitado” (Pozo , Garate , Cusi , & Quishpe , 2019), dicho mecanismo de obtención de la información es aplicado de manera concurrente por parte de la ciudadanía, este logra que la ciudadanía tenga nexos con la institución y con ello entregar la información sobre las actividades realizadas.

Mediante la aplicación de dicho mecanismo se logra obtener “el acceso eficaz y eficiente de todos los ciudadanos tanto nacionales como extranjero a las instituciones del estado, para exigir la prestación de servicios, presentar consultas, quejas, solicitar información, entre otras cosas.” (Pozo , Garate , Cusi , & Quishpe , 2019), es así como la petición oral es ejercida por la mayoría de los ecuatorianos y aplicada en su mayoría desde el sector urbano y rural hacia las instituciones públicas. Por otra parte, es importante considerar que en el Ecuador no se ejerce en total plenitud dicho mecanismo, pero está sustentado a través de la Constitución de la República del Ecuador en el artículo 66 numeral 23 y en el Código Orgánico Administrativo artículo 32 normativas las cuales hacen énfasis en promulgar el derecho para que sea utilizado por parte de la ciudadanía.

### **2.2.7 MARCO LEGAL**

Es importante considerar que la investigación debe estar sujeta a un marco normativo haciendo énfasis en las dos variables a investigar para ello se toma a consideración instrumentos nacionales e internacionales como la Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto, la Constitución de la República del Ecuador, La Ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública (LOTAIP), El Código orgánico Administrativo (COA) y las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado las cuales sirven como fundamento para hacer énfasis en la gestión de la información, la transparencia y el acceso a la información pública. (Ver figura 5 )



**Figura 5.** Pirámide de Kelsen

**Tabla 6.** Análisis de los artículos.

LEYES	ARTÍCULOS	ANÁLISIS
Constitución de la República del Ecuador	<p><b>Art.16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:</b></p> <p>2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.</p> <p>4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, Art. 16)</p>	<p>El acceso a la información está considerado como un derecho ineludible el acceso a todo tipo de información por los diferentes medios tecnológicos e informáticos que prestan las instituciones públicas teniendo en cuenta las capacidades diferentes de la ciudadanía para poder acceder a la información pública.</p>
	<p><b>Art.18.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:</b></p> <p>1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.</p> <p>2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, Art. 18)</p>	<p>Los ciudadanos ecuatorianos pueden ejercer diferentes actividades como recibir, intercambiar, producir y difundir información sin limitación alguna, el libre acceso a la información es garantía de los ciudadanos y obligación del Estado de disponer a la ciudadanía generando un ambiente participativo en donde la información sea sin barreras geográficas y a disposición de todas las personas interesadas. La información reservada que puede ser catalogada de acuerdo con los lineamientos dentro de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública</p>

	<p><b>Art. 91.-</b> La acción de acceso a la información pública tendrá por objeto garantizar el acceso a ella cuando ha sido denegada expresa o tácitamente, o cuando la que se ha proporcionado no sea completa o fidedigna. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, Art. 91)</p>	<p>Los mecanismos ratifican que el acceso a la información pública se pueda realizarse de forma expresa, es decir, por medio de petición oral o por medio de documentos como el Habeas data y el proceso administrativo.</p>
<p>Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto</p>	<p>La transparencia deberá orientar la relación de los gobiernos y administraciones públicas con los ciudadanos en el manejo de los asuntos públicos. La transparencia implicará dos ámbitos cruciales: el derecho de acceso a la información que está en poder de las instituciones públicas y que puedan solicitar los ciudadanos, y también la obligación de los gobiernos de poner a disposición de la ciudadanía [...] relevancia, exigibilidad, accesibilidad, oportunidad, veracidad, comprensibilidad, sencillez y máxima divulgación. (Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto, 2016, Pág. 6)</p>	<p>La importancia de los instrumentos internacionales para velar por la transparencia de la información y el acceso de esta ha permitido crear cartas como la iberoamericana enfocada en el gobierno abierto que permite el acceso a la información y la libre participación dentro de las instituciones públicas contribuyendo a la transparencia y recuperando la legitimidad institucional.</p>
<p>Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la</p>	<p><b>Art. 1.- Principio de Publicidad de la Información Pública.</b> - El acceso a la información pública es un derecho de las personas que garantiza el Estado. Toda la información que emane o que esté en poder de las instituciones, organismos y entidades, personas jurídicas de derecho público o privado que, para el tema de materia de la información tengan participación del Estado o sean concesionarios de éste, en cualquiera de sus modalidades, conforme lo dispone la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado [...] por lo tanto,</p>	<p>Dentro de la ley se enfoca en todo el proceso de acceso a la información sus principios y sus principales componentes, es por ello que el Estado y todas sus instituciones públicas deben de prestar la información pública ya sea de carácter público y privado tomando en cuenta lo dispuesto por la presente ley y Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado o</p>

toda información que posean es pública, salvo las excepciones establecidas en esta Ley. (Ley Orgánica de Transparencia y acceso a la información pública, 2004, Art. 1)

para la publicación de la información verificando la transparencia.

**Art. 4.- Principios de Aplicación de la Ley:**

a) La información pública pertenece a los ciudadanos y ciudadanas. El Estado y las instituciones privadas de archivos públicos, son sus administradores y están obligados a garantizar el acceso a la información

Los principales principios que rigen el acceso a la información pública se enmarcan en la entrega, distribución, difusión y el almacenamiento de la misma para garantizar el cuidado y protección dentro de los sistemas de acceso a la información que contienen las instituciones, tomando en cuenta que la mayoría de la información es de suma importancia dentro de los procesos que realiza la institución más aún para fortalecer e incentivar la participación ciudadana tomando en cuenta la rendición de cuentas para transparentar el accionar público.

b) El acceso a la información pública, será por regla general gratuito a excepción de los costos de reproducción y estará regulado por las normas de esta Ley

c) El ejercicio de la función pública, está sometido al principio de apertura y publicidad de sus actuaciones. Este principio se extiende a aquellas entidades de derecho privado que ejerzan la potestad estatal y manejen recursos públicos

e) Garantizar el manejo transparente de la información pública, de manera que se posibilite la participación ciudadana en la toma de decisiones de interés general y la rendición de cuentas de las diferentes autoridades que ejerzan el poder público. (Ley Orgánica de Transparencia y acceso a la información pública, 2004, Art. 4)

**Art. 5.- Información Pública.** - Se considera información pública, todo documento en cualquier formato, que se encuentre en poder de las

Se reconoce a la información con carácter público a toda aquella cuyos contenidos sean de divulgación y



instituciones públicas y de las personas jurídicas a las que se refiere esta Ley, contenidos, creados u obtenidos por ellas, que se encuentren bajo su responsabilidad o se hayan producido con recursos del Estado. la (Ley Orgánica de Transparencia y acceso a la información pública, 2004, Art. 5)

**Art. 8.- Promoción del Derecho de Acceso a la Información.** - Todas las entidades que conforman el sector [...] con el objeto de garantizar una mayor y mejor participación ciudadana en la vida del Estado, las universidades y demás instituciones del sistema educativo desarrollarán programas de actividades de conocimiento, difusión y promoción de estos derechos, los centros de educación fiscal, municipal y en general todos los que conforman el sistema de educación básica, integrarán en sus currículos contenidos de promoción de los derechos ciudadanos a la información y comunicación, particularmente de los accesos a la información pública, hábeas data y amparo. la (Ley Orgánica de Transparencia y acceso a la información pública, 2004, Art. 8)

de interés público, se puede publicar en la rendición de cuentas los procesos administrativos de acuerdo con el carácter judicial necesario y otros procesos de libre conocimiento.

El derecho del acceso a la información se radica no solo en la ley sino en los instrumentos internacionales y en la constitución, es así que es obligación de los gobiernos prestar la información sin limitación alguna por medio de los medios de comunicación institucionales que deben de poseer, además deben de prestar mecanismos de acceso a la información a la ciudadanía, mismos que deben darse a conocer sin restricción alguna.

**Art. 13.- Falta de claridad en la Información.** - Cuando se demuestre por parte de cualquier ciudadano, que existe ambigüedad en el manejo de la información, expresada en los portales informáticos, o en la información que se difunde en la propia institución, podrá exigirse personalmente la corrección en la difusión, de no hacerlo podrá solicitarse la intervención del Defensor del Pueblo a efectos de que se corrija y se brinde mayor claridad y sistematización, en la organización de esta información [...]. La sanción dictaminada por el Defensor del Pueblo será ejecutada inmediatamente por la autoridad nominadora (Ley Orgánica de Transparencia y acceso a la información pública, 2004, Art. 13)

Es obligación de los gobiernos y los ciudadanos garantizar un información transparente y clara sin limitación alguna por medio de los medios de comunicación, mismos que son ratificados dentro de la ley y la constitución de forma general y específica permitiendo mejorar el alcance a la información pública, tomando en cuenta el proceso de gestión de la información y la transparencia dentro del mismo.

**Art. 20.- Límites de la publicidad de la información.** - La solicitud de acceso a la información no implica la obligación de las entidades de la administración pública y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente. Ley, a crear o producir información, con la que no dispongan o no tengan obligación de contar al momento de efectuarse el pedido. En este caso, la institución o entidad, comunicará por escrito que la denegación de la solicitud se debe a la inexistencia de datos en su poder, respecto de la información solicitada, [...]. para fines de proporcionar resúmenes, cifras estadísticas o índices solicitados por el peticionario. la (Ley Orgánica de Transparencia y acceso a la información pública, 2004, Art. 20)

En algunos casos las instituciones están en el derecho de negar la información pedida por la ciudadanía, en este aspecto se fundamentarán en bases legales que mencionan que la información puede ser reservada en casos de que perjudiquen la integridad de la institución o sea utilizada para fines no íntegros.

**Art. 21.- Denegación de la Información.** - La denegación de acceso a la información o la falta de contestación a la solicitud, en el plazo señalado en la ley, dará lugar a los recursos administrativos, judiciales y constitucionales pertinentes y, a la imposición a los funcionarios, de las sanciones establecidas en esta Ley. la (Ley Orgánica de Transparencia y acceso a la información pública, 2004, Art. 21)

Las instituciones están en la obligación de brindar y proporcionar la información hacia la ciudadanía, sin embargo, en algunos casos se ha evidenciado que se la niega o no se la brinda en los plazos establecidos en este caso las leyes que amparan este derecho mencionan que se dará paso establecer sanciones que corresponden.

**Art. 12.- Principio de transparencia.** Las personas accederán a la información pública y de interés general, a los registros, expedientes y archivos administrativos, en la forma prevista en este Código y la ley. (Código Orgánico Administrativo, 2017, Art. 12)

En este caso los Gobiernos Autónomos Descentralizados se rigen mediante los principios que menciona el Código Orgánico Administrativo el cual considera que la información de registros, expedientes e incluso los archivos deberán estar a disposición de la ciudadanía.

**Art. 32.- Derecho de petición.** Las personas tienen derecho a formular peticiones, individual o colectivamente, ante las administraciones públicas y a recibir respuestas motivadas, de forma oportuna. (Código Orgánico Administrativo, 2017, Art. 32)

La petición ante las instituciones públicas está reglamentada en la normativa como un derecho, por ello mediante la aplicación de este se puede acceder a información pública encaminada a las actividades que se desarrollan en el interior, así como también conocer los procesos que se realizan.

**Art. 95.- Archivo.** Las administraciones públicas organizarán y mantendrán archivos destinados a:

1. Conservar digitalizados, codificados y seguros los documentos originales o copias que las personas, voluntariamente o por mandato del ordenamiento jurídico, agreguen a dichos repositorios; 2. Integrar la información contenida en los diferentes repositorios a cargo de cada una de las administraciones públicas; 3. Facilitar, por medios informáticos, el acceso de las distintas administraciones públicas al ejemplar digital del documento agregado a un repositorio en los casos en que las personas lo autoricen y lo requieran para aportarlo en un procedimiento administrativo o de cualquier otra naturaleza. (Código Orgánico Administrativo, 2017, Art. 95)

Para la presentación de la información y actividades de la institución pública se tomará a consideración la creación y utilización de una página institucional la cual proporcione datos informativos de las autoridades en cada mandato, datos históricos del cantón, datos económicos como cédulas presupuestarias, presupuesto otorgado por el Estado, etc. De esta manera se da a conocer y se hace pública la información que necesita saber la ciudadanía

**500-02 Canales de comunicación abiertos.** - Se establecerán canales de comunicación abiertos, que permitan trasladar la información de manera segura, correcta y oportuna a los destinatarios dentro y fuera de la institución. Una política de comunicación interna debe permitir las diferentes interacciones entre las servidoras y servidores, cualquiera sea el rol que desempeñen, así como entre las distintas unidades administrativas de la institución. La entidad dispondrá de canales abiertos de comunicación que permita a los usuarios aportar información de gran valor sobre el diseño y la calidad de los productos y servicios brindados, para que responda a los cambios en

Un aspecto importante por considerar en el acceso a la información pública está a consideración de que deberá emitir políticas de comunicación interna en las organizaciones con el fin de mejorar los procesos permitiendo la creación de medios que generen la participación activa de los ciudadanos generando con ello se den paso a las observaciones que se pueda presentar en la institución al momento de brindar información.

las exigencias y preferencias de los usuarios, proyectando una imagen positiva.

**Nota:** Tomado de (Código Orgánico Administrativo, 2017) (Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización, 2010) (Constitución de la República del Ecuador, 2008) (Ley Orgánica de Transparencia y acceso a la información pública, 2004) (Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto , 2016) (Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, 2009)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

##### 3.1.1. Enfoque

El enfoque que se utilizó para la presente investigación es mixto, el mismo que combino los enfoques cuantitativos y cualitativos puesto que se analizó una problemática social que presenta la ciudadanía del cantón Bolívar para la obtención de la información pública y con ello conocer la percepción ciudadana sobre la correcta gestión de la información transparente del GAD con el fin de mejorar el acceso a la información pública para alcanzar los objetivos planteados. Además, se enfocó desde la recolección de datos que implica un análisis más profundo sobre el tema de investigación, por medio de la vinculación de datos cualitativos y cuantitativos obtenidos por medio de los instrumentos de investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Por otra parte, dentro de la investigación se utilizó la encuesta para conocer la perspectiva de la ciudadanía en relación con acceso a la información publicada por el GAD del cantón Bolívar. Conjuntamente se utilizó la entrevista a los expertos para la cual se elaboró una serie de preguntas abiertas para obtener datos más certeros sobre el proceso de gestión de información que maneja la institución.

##### 3.1.2. Tipo de Investigación

Los tipos de investigación que se emplearon para obtener la información permitieron adentrarse en el campo de acción para conocer la percepción de la ciudadanía frente el uso de los medios de comunicación para acceder a la información publicada por el GAD del cantón Bolívar, para ello se tomaron en cuenta los 3 tipos de investigación:

**Investigación documental:** Este tipo investigación permitió fundamentar de manera teórica la investigación por medio de las diferentes fuentes (primarias y secundarias), tomando en cuenta la información presentada en la plataforma institucional para determinar la transparencia dentro de la gestión de la información transparente y con ello la utilización de los instrumentos para la respectiva obtención de información (encuesta y entrevista) en las cuales se identificó como la ciudadanía accede a la información para conocer las actividades que realiza el GAD del cantón Bolívar.

**Investigación de campo:** consiste en el proceso de recolección de datos de forma directa dentro del campo de acción sin manipulación de las variables empleada (Jiménez & Suarez, 2014), por medio de la encuesta aplicada en el cantón Bolívar se determinó el número de encuestados por cada parroquia y segmentos para conocer la percepción de la ciudadanía sobre el manejo de la información en el GAD del cantón Bolívar y como es entregada a la ciudadanía de forma correcta y transparente, de igual manera se realizó la entrevista a los expertos del concejo de planificación para obtener un criterio más técnico sobre el manejo de la información desde la institución y por medio de sus diferentes departamentos se logra dar a conocer a la ciudadanía por los medios de comunicación.

**Investigación Descriptiva:** Este tipo de investigación se empleó para describir los procesos de gestión de información partiendo de los componentes teóricos y modelos que entregaron aportaciones sustanciales para determinar los macro y micro procesos necesarios para la entrega de la información a la ciudadanía, tomando en cuenta la transparencia como un componente importante que influye dentro de los procesos y fuera del mismo en la difusión y alcance a la ciudadanía. Por otra parte, este tipo de investigación fue útil para lograr obtener los resultados los mismos que fueron extraídos de tablas de frecuencias generadas con los datos obtenidos de la aplicación del instrumento de la encuesta, así como también la utilización de la tabla de contingencia el cual está dirigido al cruce de dos variables (preguntas), las mismas que responden de manera eficiente al desarrollo de los objetivos específicos.

### **3.2. IDEA A DEFENDER**

La gestión de la información permite transparentar el accionar del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar a través de los macro y micro procesos que transforman la información de manera eficiente y transparente utilizando la tecnología para difundirla por medios de comunicación y mecanismos disponibles a la ciudadanía con el fin de lograr mayor acceso a la información pública.

### **3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

Las variables se pueden definir de la siguiente manera "Son atributos de los objetos de estudio abstractos o concretos. Su naturaleza variante se determina por las condiciones de contorno espacio - temporales que caracterizan a las unidades de análisis" (Rodríguez , Breña, & Vargas , 2021), es decir que las variables permiten

determinar el objeto que se ha analizar, es por ello que dentro de la investigación se han identificado 2 variables las mismas que se trabajó conjuntamente para reconocer su relación.

**Variable Independiente:** Es la gestión de la información transparente la cual permite generar la causa dentro del análisis del problema, lo que influye directamente con la variable dependiente el acceso a la información pública provocando el efecto, es así que frente a la gestión de la información transparente que realice el GAD del cantón Bolívar se ejecutó un mejor alcance a través de los medios y mecanismos de acceso a la información pública.

**Variable Dependiente:** Es el acceso a la información pública que es fuertemente condicionada por la variable independiente la gestión de la información transparente buscando la relación que existe entre estas dos variables para generar un efecto que es la entrega de la información a la ciudadanía.



**Tabla 7.** Operacionalización de variables

<b>Variables</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Destinatario</b>
<b>Variable Independiente</b> <b>Gestión de la Información Transparente</b>	Procesos	Nivel de implementación de la tecnología	Encuesta	Cuestionario	Ciudadanía
		Nivel de manejo correcto de la información	Encuesta	Cuestionario	Ciudadanía
			Entrevista	Guía de preguntas	Director de Planificación
		Nivel de gestión de Riesgos de la información	Entrevista	Guía de preguntas	Departamento de Comunicación
		Índice de difusión de la información	Encuesta	Cuestionario	Ciudadanía
	Entrevista		Guía de preguntas	Departamento de Comunicación	
	Fases	Nivel de cumplimiento de la planificación de la información	Entrevista	Guía de preguntas	Director de Planificación
		Nivel de cumplimiento de la ejecución de la información	Entrevista	Guía de preguntas	Alcalde
			Entrevista	Guía de preguntas	Sociedad civil
		Nivel de cumplimiento de la evaluación de la información	Entrevista	Guía de preguntas	Director de Planificación
		Estándares de Transparencia	Nivel de retroalimentación	Entrevista	Guía de preguntas
	Nivel de cumplimiento con la normativa		Entrevista	Guía de preguntas	Alcalde
	Número de mecanismos de supervisión de la información		Encuesta	Cuestionario	Ciudadanía
			Entrevista	Guía de preguntas	Departamento de comunicación
			Índice de herramientas tecnológicas para transparentar la información	Entrevista	Guía de preguntas

**Variable Dependiente**

<b>Acceso a la Información Pública</b>	Principios	Número de restricciones de la información	Encuesta	Cuestionario	Ciudadanía
		Nivel de transparencia en la rendición de cuentas	Entrevista	Guía de preguntas	Sociedad Civil
		Nivel de gratuidad	Encuesta	Cuestionario	Ciudadanía
	Medios de acceso a la información pública	Nivel de uso de plataforma Institucional	Entrevista	Guía de preguntas	Departamento de comunicación
		Índice de uso de Redes Sociales	Encuesta	Cuestionario	Ciudadanía
		Número de Revistas	Entrevista	Guía de preguntas	Alcalde
		Número de Revistas	Entrevista	Guía de preguntas	Sociedad Civil
	Mecanismos de obtención de información	Índice de aplicación del procedimiento administrativo	Entrevista	Guía de preguntas	Director de Planificación
		Nivel de uso de acción de acceso a la información pública	Encuesta	Cuestionario	Ciudadanía
		Nivel de uso Habeas data			
		Nivel de uso Petición oral			

### 3.4 MÉTODOS UTILIZADOS

#### 3.4.1 Método

La presente investigación utilizó cuatro métodos diferentes de los cuales son detallados de la siguiente manera:

**Método analítico:** “es aquel método que consiste en la desmembración de un todo descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, naturaleza y los efectos” (Hernández G. , 2017), la gestión de la información transparente y el acceso a la información pública se constituye mediante un análisis sustancial que permitió al investigador conocer a fondo cada uno de los procesos y sus etapas, como también cada uno de los medios de comunicación que se utilizan para que la ciudadanía tenga acceso a las actividades que realice la institución. De igual manera a través de los gráficos generados por la utilización de softwares de análisis de datos se logró interpretar la información obtenida por los instrumentos y junto a ello responder a los objetivos de investigación.

**Método sintético:** “es un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos distinguidos por el análisis; se trata en consecuencia de hacer una explosión metódica y breve, en resumen” (Ruiz , s.f.), dicho método permitió obtener resultados frente a la aplicación de instrumentos como la encuesta y la entrevista con ello se identificó el punto de vista de la ciudadanía frente al accionar de la institución para obtener conclusiones frente a la problemática identificada. Además, se empleó herramientas tecnológicas como el software SPS y Atlas Ti en los cuales se logró sintetizar la información recabada a través de los instrumentos para obtener los resultados.

**Método deductivo:** “empieza por las ideas generales y pasa a los casos particulares. La deducción implica certidumbre y exactitud; la inducción, probabilidad” (Method , 2014), se enfoca directamente en los macroprocesos a nivel general y con ello identificar cuales se aplican dentro del ámbito interno de la institución, es por ello que se hace énfasis en los procesos internos que realiza la institución tanto en temas administrativos como identificar si existe un correcto acceso a la información pública utilizando los medios de comunicación y los mecanismos de acceso.

**Método inductivo:** “plantea un razonamiento ascendente que fluye de lo particular o individual hasta lo general. Se razona que la premisa inductiva es una reflexión enfocada en el fin.” (Baena , 2017), la investigación parte de establecer y conocer

los micro procesos planteados por los autores y de qué manera están inmersos en la institución por ello se identifica por parte de las investigadoras las actividades realizadas en ellos y de qué manera se desarrollan dentro de la misma, es importante considerar que se debe hacer énfasis en la gestión de la información transparente y el correcto acceso a la información pública.

### 3.4.2. Análisis Estadístico

#### 3.4.2.1 Población

La población o también llamado universo está compuesta por múltiples elementos, pueden ser personas, objetos, organismos, etcétera, que participan dentro del fenómeno de estudio, la población que se tomó permite conocer los datos obtenidos necesarios para la investigación (Díaz A. , 2010). Frente a la problemática del manejo de la información se logró identificar por medio de la investigación documental, de campo y descriptiva las cuales determinaron la percepción de la ciudadanía frente el acceso a la información publicada por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.

La población considerada es finita porque “se conoce el tamaño, a veces son tan grandes que se comportan como infinitas” (Carrillo , 2015 ), mediante la aplicación de la fórmula se determinó el valor real de la población a encuestar para la recolección de datos, la población tomada es de 7284 que es el número de habitantes del cantón Bolívar según el censo proyectado para el año 2021, considerando el rango de edad desde los 19 años hasta los 64 años, esta población fue determinada tomando en cuenta el involucramiento de la sociedad en temas de interés público y aquellos que poseen un mayor conocimiento sobre las actividades que realiza la institución. (ver tabla 8)

**Tabla 8.** Número de la población por parroquias del Cantón Bolívar.

Parroquias	Población
<b>Bolívar (Cabecera Cantonal)</b>	2733
<b>García Moreno</b>	723
<b>Los Andes</b>	1123
<b>Monte Olivo</b>	792
<b>San Vicente de Pusir</b>	1055
<b>San Rafael</b>	858
<b>Total</b>	<b>7284</b>

**Nota:** tomando de Proyecciones y estudios demográficos (2017)

Por otra parte, la población considerada para la entrevista es finita porque esta delimita el número de personas que serán entrevistadas y la disponibilidad de los miembros del Consejo de Planificación del cantón Bolívar, el cual está integrado por: el alcalde del cantón, el director de planificación, director de comunicación, un representante de los concejales, un representante de las juntas parroquiales y un representante de la sociedad civil.

### 3.4.2.2 Muestra

La muestra se considera como "el subconjunto de la población. Una muestra representativa es una muestra que recoge todas las características relevantes de la población" (Díaz A. , 2010). La presente investigación utilizó un tipo de muestreo probabilístico porque la población identificada es finita y todos los elementos tienen la misma oportunidad de ser seleccionados. Es por ello que para la muestra de la encuesta se utilizó datos verídicos obtenidos por medio de proyecciones y estudios demográficos que permitieron establecer la población de acuerdo al rango de edad desde los 19 hasta 64 años, además, se estratificó por las parroquias. De esta manera se identificó el número de encuestas que fueron aplicadas por medio de la fórmula estadística que utiliza un margen de aceptación del 0.05% como menciona en la fórmula:

#### Cálculo de la muestra

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

#### Donde:

N= Total de la Población

$Z_{\alpha}$  = 1,95 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p= proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

d= precisión (en la investigación se usa 5%)

#### Datos:

N= 7284

$Z_{\alpha}$  = 1,95

P = 0.05

q = 0.95

d = 5%

$$n = \frac{7284 * 1,95^2 * 0.05 * 0.95}{0.5^2 (7284 - 1) + 1,95^2 * 0.05 * 0.95} = 366$$

La muestra real aplicada en las encuestas es de 366 personas dentro del Cantón de Bolívar distribuidas en las respectivas parroquias. (ver tabla 9)

**Tabla 9.** Número de encuestas por parroquias.

Parroquias	Población (19-64)	Porcentaje	Encuestas
<b>Bolívar (Cabecera Cantonal)</b>	2733	38%	138
<b>García Moreno</b>	723	10%	36
<b>Los Andes</b>	1123	15%	56
<b>Monte Olivo</b>	792	11%	40
<b>San Vicente de Pusir</b>	1055	14%	53
<b>San Rafael</b>	858	12%	43
<b>Total</b>	<b>7284</b>	<b>100%</b>	<b>366</b>

**Nota:** tomado de Proyecciones y estudios demográficos (2017)

### 3.4.2.3 Muestreo

Para la presente investigación se utilizó el muestreo probabilístico el cual toma a consideración que “utilizan métodos que buscan que todos los sujetos de una población tengan la misma probabilidad de ser seleccionados para representarla y formar parte de la muestra, generalmente son los más utilizados por que buscan mayor representatividad” (Hernández C. , 2019) y en base a ello se determinó como se realizó la aplicación de los instrumentos, para la encuesta se consideró el siguiente muestreo.

**Aleatorio Simple:** se caracteriza porque “cada uno de los sujetos se le asigna un número correlativo y luego a través de cualquier método del azar se va seleccionando cada individuo hasta completar la muestra requerida” (Hernández C. , 2019), se aplicó la estratificación en la cual se identificó por grupos tomando en cuenta su género, características, edad, etcétera, por ende se estimó que la muestra identificada fue de 366 personas dentro del rango de edad de 19 a 64 años dentro del cantón Bolívar mismas que se tomaron en base a criterios como el rango de edad, experiencia e involucramiento en temas de interés público, así como también cualquier elemento del universo tenga la misma probabilidad de ser seleccionados.

Además, se tomó en consideración la aplicación del muestreo no probabilístico el cual permita justificar la selección de las personas dentro de la obtención de datos, permitiendo categorizar a las personas idóneas de acuerdo con las características estatificadas en la muestra (Hernández & Carpio , 2019) , para ello se tomó a consideración el tipo de muestreo no probabilístico que permitió determinar la muestra para aplicar las entrevistas.

**Muestreo de conveniencia:** “este método se caracteriza por buscar con mucha dedicación el conseguir muestras representativas cualitativamente, mediante la inclusión de grupos aparentemente típicos.” (Hernández & Carpio, 2019), dicho método nos permitió seleccionar de manera fácil a los individuos que se tiene mayor acceso y conocen sobre el tema de investigación. Para ello se realizó la entrevista a los expertos del Consejo de Planificación que está conformado por el alcalde del cantón, el director de planificación, director de comunicación, un representante de los concejales, un representante de las juntas parroquiales y un representante de la sociedad civil, de los cuales se estableció un diálogo directo para conocer los procesos de gestión de información realiza el municipio del cantón Bolívar y como se logra entregar la información transparente a la ciudadanía por los diferentes mecanismos y medios de comunicación.

Es importante también conocer que para el proceso de evaluación de las variables se determinó el tipo y su escala de medición, es por ello que se define como cualitativas a las variables ingresadas en el Sistema SPSS el mismo que considera “Sus datos son categóricos, mutuamente excluyentes. No permiten operaciones aritméticas. Denotan cualidad (atributos y conteos) clasificados en un número fijo de categorías o clases. Se aplica estadística no paramétrica. Impera en la dicotomía observacional y en las ciencias sociales” (Universidad Politécnica Estatal del Carchi , 2022) las mismas que predominan en el contenido de la pregunta del instrumento, por otra parte, se determina que su escala de medición es nominal y “Admite la propiedad de igualdad (=); reflexiva, simétrica y transitiva. La medición es mediante conteo (números naturales)” (Universidad Politécnica Estatal del Carchi , 2022) la cual es definida y se otorga un nombre relativo a la pregunta en cuestión, su característica principal que se ha tomado en cuenta es en realizar las tablas cruzadas para dar cumplimiento a la relación que se dio en las preguntas del instrumento.

### 3.4.3 Técnicas

Las técnicas de investigación se aplicaron de acuerdo con el enfoque cualitativo que se utilizó en la investigación para la recolección de datos se utilizó la entrevista no estructurada y la encuesta las cuales se describen a continuación:

**La entrevista:** Esta técnica es parte del enfoque cualitativo para recolectar datos de manera subjetiva de acuerdo con las expectativas, vivencias, perspectivas o conocimiento sobre la temática, se caracteriza por no llevar datos numéricos, sino que es totalmente subjetiva (Baena , 2017), se utilizó la entrevista no estructurada la que permitió entablar un diálogo directo con los especialistas del Consejo de Planificación, el cual está integrado por: el alcalde del cantón, el director de planificación, director de comunicación, un representante de los concejales, un representante de las juntas parroquiales y un representante de la sociedad civil sobre la gestión de la información y su incidencia en la transparencia gubernamental.

Para la aplicación de las entrevistas se elaboró un cuestionario semiestructurado otorgando libertad a las investigadoras de replantear las preguntas y adquirir más información, para ello se realizó 6 cuestionarios diferentes para cada integrante del Consejo de Planificación tomando en cuenta el campo profesional que desempeñan dentro de la institución para en base a ello realizar las preguntas que contribuyeron a la investigación. Previo la aplicación de las entrevistas se realizó una continua revisión de los instrumentos por docentes especialistas en el tema de investigación para aprobar la aplicación de la entrevista.

La primera entrevista se la realizó el día el 10 de agosto del presente año al representante de las juntas parroquiales el señor Patricio Viveros previa cita para acudir al GAD Parroquial los Andes, el experto mostró mucho interés en el tema y se enfoca en responder todas las preguntas en base a las experiencias como autoridad y como integrante del Consejo de Planificación. Respectivamente el mismo día se realizó la entrevista a la representante de la sociedad civil Karina Chalacán en donde nos demostró gran apertura dentro de su residencia que está dentro de barrio puntales permitiendo dar a conocer la importancia del uso de la información y enfatizó la importancia de ser parte del Consejo de Planificación para dar apertura a más medios de comunicación que no solo sean las redes sociales para llegar a las parroquias rurales.



Para el día 12 de octubre del presente año se realizó la entrevista al alcalde Libardo Benalcázar previa cita dentro de las instalaciones del municipio del cantón Bolívar y por motivos de tiempo se hizo la entrevista de forma rápida respondiendo todas las preguntas de forma concisa y de acuerdo con los procesos que realiza la institución. Para el día 18 de octubre del presente año se realizó la entrevista al Director de Planificación Lenin Cadena mediante previa cita nos atendió en las instalaciones del municipio dando a conocer la importancia de los procesos dentro de la gestión de la información y como incide la transparencia dentro de la labor que realiza el departamento de planificación. Y en el mismo día se realizó la entrevista al director de departamento de comunicación Herman Guerra en donde se enfocó en los procesos de publicación y acceso a la información a la ciudadanía por los medios de comunicación.

El 27 de octubre del presente año se realizó la última entrevista al representante del Concejo Municipal Jules Arce por medio de cita previa se logró responder todas las preguntas y se enfatizó en los mecanismos de acceso a la información y la importancia de reconocer el derecho de acceso a la misma por medios de comunicación que dispone la institución.

Para la interpretación de datos se utilizó el programa Atlas Ti versión 22, en donde se logró establecer códigos de acuerdo con las dos variables: la gestión de la información y el acceso a la información para luego de establecer las categorías codificar con palabras claves que sustente a cada variables, tomando en cuenta que la transparencia esta inmiscuida en cada una de las variables y permite caracterizar y generar un impacto, para ello dentro de la gestión de la información se tomó en consideración: proceso, limitantes, normativa y transparencia para el acceso a la información pública: derechos, mecanismos de acceso a la información, participación, medios de comunicación física y digital. Para luego de ello establecer redes de conexión que permitan comprender aún mejor los aportes de cada variable y con ello establecer una figura para cada una de las variables incorporando los términos antes mencionados, además, se adjuntó un texto con las entrevistas redactada para identificar cada componente de acuerdo con los códigos establecidos, se logró manejar colores para mejor visibilidad y con ello crear una figura que permita observar la frecuencia en base a porcentajes como cada entrevistado relaciona la temática de acuerdo con las variables.

**La encuesta:** Esta técnica maneja un enfoque cuantitativo, es decir que por medio de la recolección de datos estadísticos y numéricos permitió la estandarización de una manera objetiva la información. Esta técnica utilizó un cuestionario y la formulación de una serie de preguntas investigativas cerradas acogiendo al modelo de Likert que consiste en un formato por escalas que permite obtener datos de calidad (Matas, 2018), para identificar de forma porcentual la percepción de la ciudadanía frente a la correcta gestión de la información en relación con la transparencia gubernamental. La población encuestada fue de 366 personas dentro del rango de edad de 19 a 64 años y en la aplicación de los instrumentos se logró estratificar la muestra por parroquias del cantón Bolívar (Cabecera Cantonal), García Moreno, Los Andes, Monte Olivo, San Vicente de Pusir y San Rafael.

Además, para la aplicación de las encuestas luego de estimar el número de personas de acuerdo con cada parroquia se procedió a realizar trabajo de campo, en donde las investigadoras se ubicaron en lugares estratégicos en el que acudía con más frecuencia las personas, por ejemplo: partidos de fútbol, paradas de buses, tiendas, mercados y parques centrales de las parroquias determinadas para obtener la información y determinar resultados.

Dentro del procedimiento de campo se utilizó una prueba piloto aplicada a 5 personas dentro del cantón Bolívar, en la cual se identificó posibles falencias entorno a desconocimiento de términos gramaticales lo que contribuyó a desarrollar un glosario logrando mayor entendimiento por parte de la ciudadanía, además permitió solventar problemas como:

- El lector desconoce por tecnicismos
- El autor define con cierta orientación utilizando ejemplos
- Ayuda memorística para el lector
- Diccionario básico de la investigación. (Baena , 2017)

Es importante considerar que la aplicación de este instrumento partió de la encuesta piloto la cual fue realizada el 23 de Mayo del presente año en la cual se identificó varios problemas los cuales iban enfocados al desconocimiento de palabras técnicas utilizadas por las investigadoras, una vez realizados los cambios pertinentes y sugerencias emitidas por docentes especialistas en el tema se realiza la aplicación del instrumento en territorio en el cual se dio inicio el día sábado 2 y 9 de Julio iniciando por el Cantón Bolívar (Cabecera Cantonal) en la cual se debía recolectar

137 encuestas, es importante mencionar que gran parte de la información fue recolectada en los barrios y comunidades del cantón como: San Joaquín, Cuesaca, Nuevo Amanecer, Puntales, La esperanza entre otras, el mismo día en la tarde se procedió a levantar la información en la comunidad de Pueblo Nuevo perteneciente a la Parroquia de Monte Olivo en el cual se aplicaron 40 encuestas, es importante considerar que también se aplicó a personas que pertenecían a la parroquia de San Rafael con un total de 43 encuestas, las cuales se lograron obtener gracias a la visita en día festivo. El día 10 de Julio las encuestas fueron aplicadas en la parroquia de Los Andes en el cual se aplicaron 56 encuestas. El día 16 de Julio se visita la Parroquia San Vicente de Pusir en la cual se logró aplicar el numero requerido que fueron 53 encuestas, también el mismo día en la tarde se aplicaron las 36 encuestas en la parroquia de García Moreno.

Una vez recabada la información se procedió a analizar y tabular en el software SPSS en el cual se ingresó las preguntas las cuales son tomadas como variables dándole su nombre, tipo, anchura, decimales, etiqueta, valores, medida y rol las cuáles fueron características principales para obtener un buen ingreso de la información, para un mejor entendimiento y orden se da valores en números a las parroquias para obtener una secuencia, una vez adaptada la información al sistemas se da paso a la generación de gráficos con los respectivos resultados en el cual contenía el género, la edad y la parroquia en la que reside y las preguntas del instrumento aplicado, junto con ello se realiza la generación de tablas de frecuencia y gráficos en el cual se interpreta los datos obtenidos de manera sintética.

### 3.4.4 Recursos de investigación

La presente investigación utilizó recursos tecnológicos, físicos, humanos y financieros con el fin de obtener la información verídica que proporcionó la ciudadanía, es preciso identificar que los recursos fueron aplicados y utilizados en campo, así como la interpretación de los resultados, para ello se elaboró una tabla para sintetizar los recursos empleados. (ver tabla 9)

**Tabla 9.** Recursos empleados para la investigación.

<b>Recursos Tecnológicos</b>	<b>Recursos Físicos</b>	<b>Recursos Humanos</b>	<b>Recursos Financieros</b>
Computador	Hojas	Investigadoras	Transporte
Software SPSS	Impresora		Alimentación

Atlas Ti 22	USB		
Plataforma institucional	Esferos		Combustible
Plan de Desarrollo de Ordenamiento Territorial (PDOT)	Carpetas	Docentes	
Documentos Digitales	Cuadernos		

---

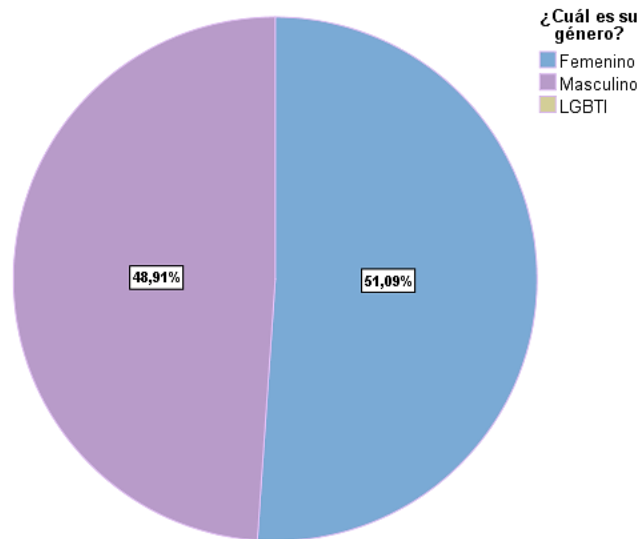
## IV. RESULTADOS Y DISCUSION

### 4.1 RESULTADOS

#### 4.1.1. Interpretación encuesta

**Tabla 10.** Género de la población del Cantón Bolívar.

Componente	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	187	51,1%
Masculino	179	48,9%
LGBTI	0	0 %
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>



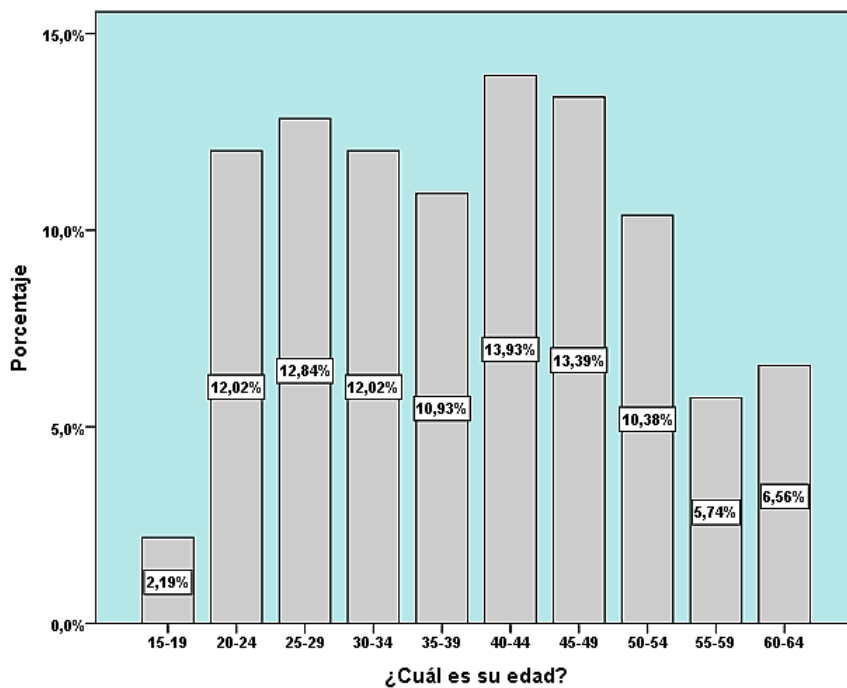
**Figura 6.** Diagrama del porcentaje sobre el género

#### Análisis

De total de personas encuestadas el género femenino es mayor con 187 mujeres lo que representa el 51.09% a comparación del género masculino que cuenta con 179 hombres representando el 48.91% de la población del Cantón, en cuanto al grupo LGBTI no se identificó personas que pertenezcan al grupo dentro del rango establecido.

**Tabla 11.** Rangos de edad.

Componente	Frecuencia	Porcentaje
15-19	8	2,2%
20-24	44	12,0%
25-29	47	12,8%
30-34	44	12,0%
35-39	40	10,9%
40-44	51	13,9%
45-49	49	13,3%
50-54	38	10,3%
55-59	21	5,7%
60-64	24	6,5%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>



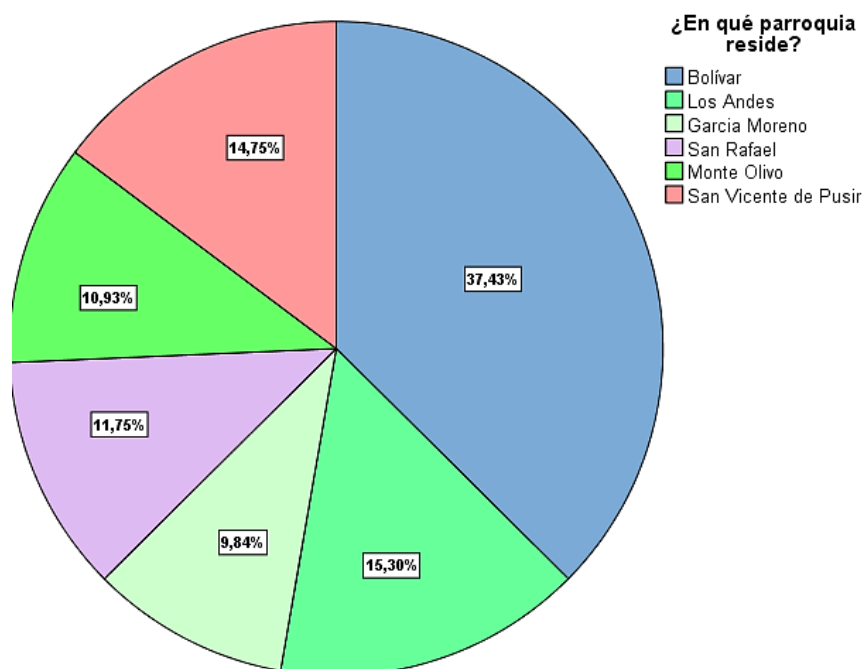
**Figura 7.** Rangos de edad.

### Análisis

De acuerdo con las personas encuestadas se consideró 10 rangos de los cuales el rango con mayor número es de 40-44 con 51 personas representado el 13,93%, simultáneamente el rango 45-49 con 49 personas representado el 13,38%, a diferencia del rango con menor número fue el de 15-19 con 8 personas representando el 2,19% de las personas encuestadas.

**Tabla 12.** Población encuestada por parroquias.

Parroquias	Frecuencia	Porcentaje
Bolívar	137	37,4%
Los Andes	56	15,3%
García Moreno	36	9,8%
San Rafael	43	11,7%
Monte Olivo	40	10,9%
San Vicente De Pusir	54	14,7%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>



**Figura 8.** Población encuestada por parroquias.

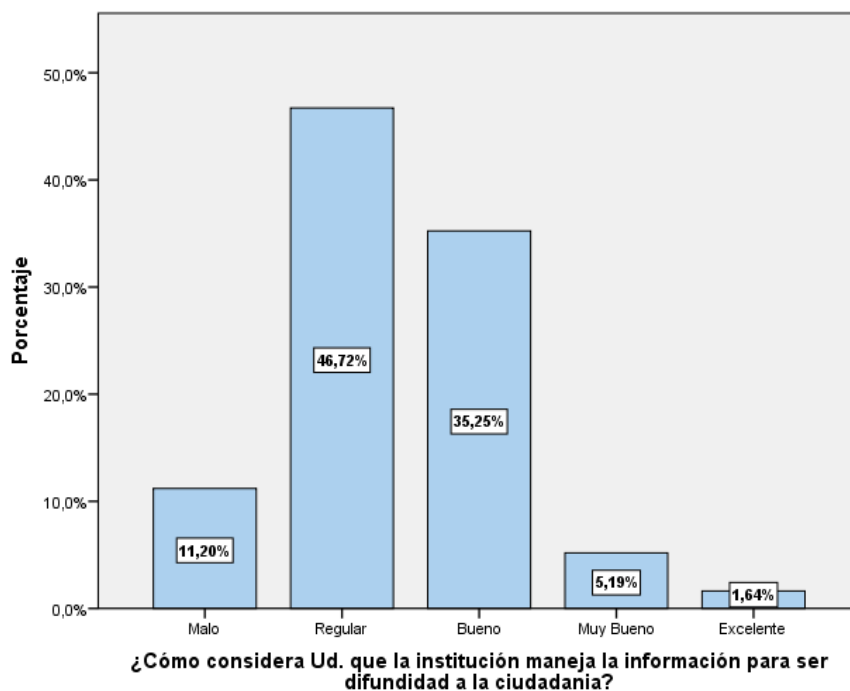
### Análisis

La población encuestada se estratificó por parroquias de las cuales la parroquia con mayor número de encuestados fue Bolívar como cabecera cantonal con 137 personas representado el 37,47%, simultáneamente la parroquia de los Andes cuenta con 56 personas representado el 15,38% y la parroquia de San Vicente de Pusir con 54 personas lo que representa el 14,75% las constituyen las parroquias con mayor

número de personas encuestadas a diferencias de la parroquia de García Moreno con 36 personas lo que representa el 9,84% que se considera la población menor.

**Tabla13.** Difusión de la información a la ciudadanía

Componentes	Frecuencia	Porcentaje
Malo	41	11,2%
Regular	171	46,7%
Bueno	129	35,2%
Muy Bueno	19	5,1%
Excelente	6	1,6%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>



**Figura 9.** Difusión de la información a la ciudadanía

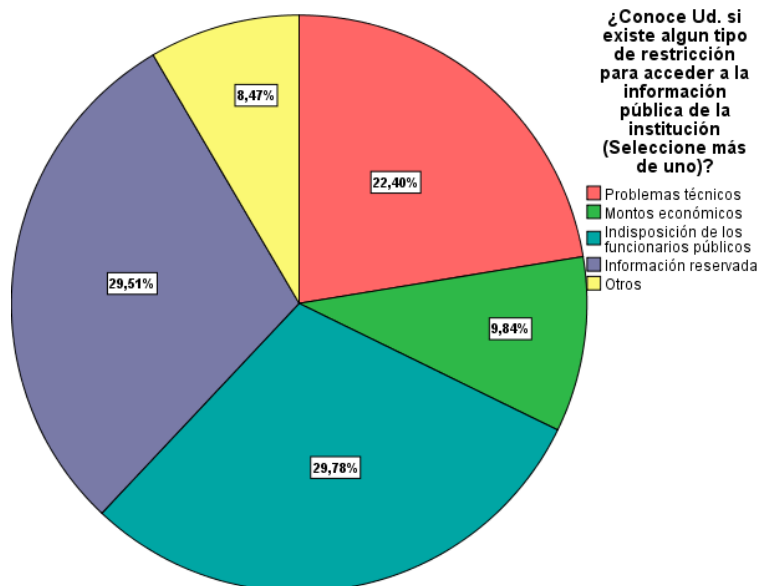
### Análisis

La perspectiva de la ciudadanía sobre el manejo y difusión de la información del GAD de Bolívar en donde el Nivel Regular cuenta con mayor aceptación con 171 respuestas lo que representa el 46,72% de igual manera el Nivel de Bueno cuenta con 129 respuestas representando el 35,25% a diferencia del Nivel Malo cuenta con 41 respuestas representado el 11,20% de las personas encuestas.



**Tabla 14.** Tipo de restricciones para acceder a la información pública.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Problemas técnicos	82	22,4%
Montos económicos	36	9,8%
Indisposición de los funcionarios públicos	109	29,8%
Información reservada	108	29,5%
Otros	31	8,5%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>



**Figura 10.** Tipo de restricciones para acceder a la información pública.

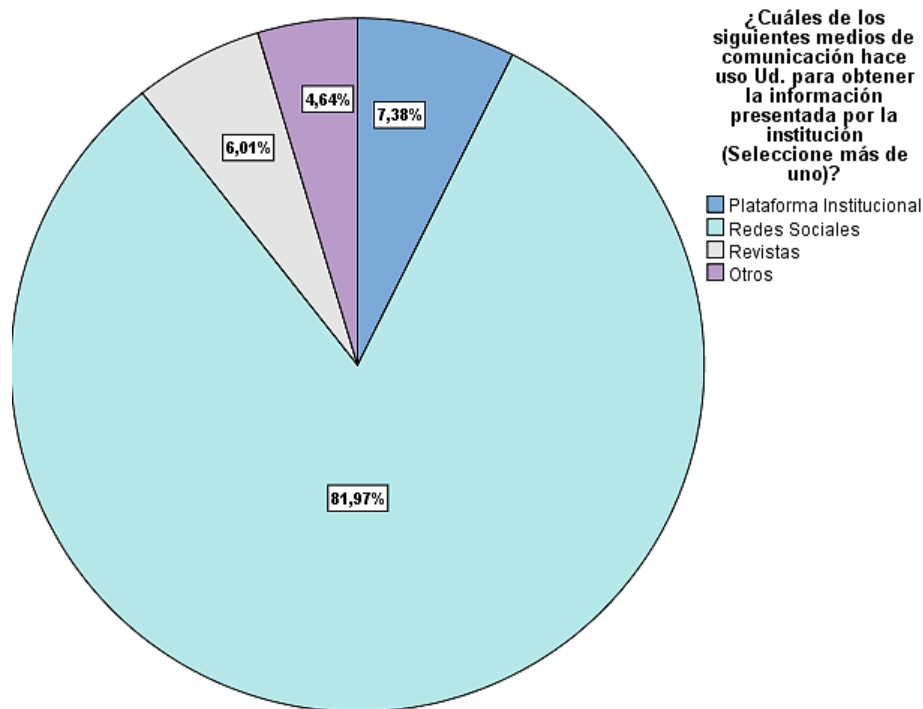
### Análisis

El punto de vista de la ciudadanía del cantón Bolívar frente al derecho que poseen al acceso a la información pública presentada por la institución, manifestaron que en algunos casos existe inconformidad al momento de acercarse a solicitar información un total de 109 personas el cual corresponde al 29,78 % evidencian que existe la indisposición de los funcionarios públicos por atender la solicitud del ciudadano, es así también que 108 personas representando al 29,5% consideran que al momento de acercarse a la institución se obtiene una respuesta que la información es totalmente reservada y que no se puede acceder a la misma y por último un total

de 31 personas que representan a un 8,5% se evidencia que no posee ningún tipo de restricción para poder acceder a la información de la institución.

**Tabla 15.** Uso de medios de comunicación.

Medios De Comunicación	Frecuencia	Porcentaje
Plataforma Institucional	27	7,4%
Redes Sociales	300	82,0%
Revistas	22	6,0%
Otros	17	4,6%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>



**Figura11.** Uso de medios de comunicación

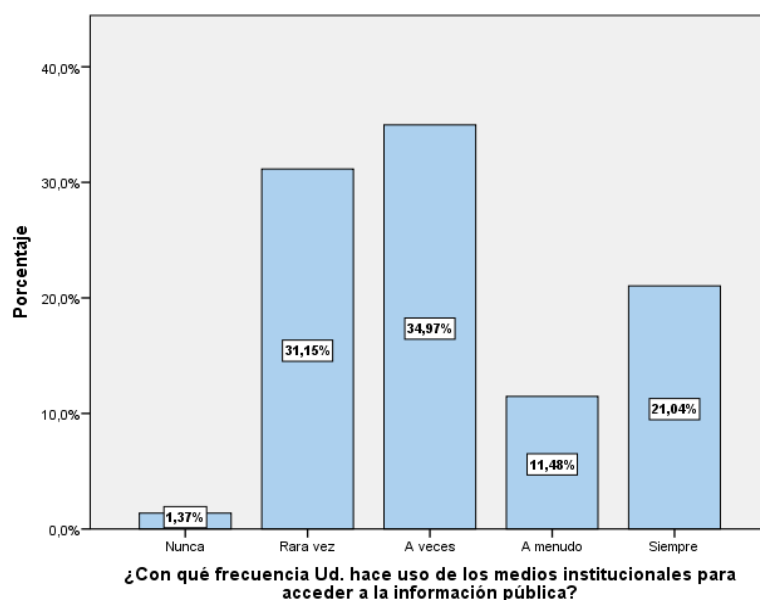
### Análisis

El resultado sobre el uso de los medios de comunicación las personas con mayor número acceden a través de Redes Sociales con 300 personas representando el 81,97% a diferencia de las revistas con el 22 personas representando el 6,0% que dispone el municipio, sin embargo no tiene la aceptación y apertura necesaria, y con el 4,64% que corresponde a Otros los cuales no disponen de los medios digitales y

optan por acceder a la información por medio de perifoneo y boca a boca, lo que generalmente sucede en las parroquias rurales y alejadas de la cabecera cantonal.

**Tabla16.** Uso de medios institucionales para acceder a la información.

Componente	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	1,3%
Rara Vez	114	31,1%
A Veces	128	34,9%
A Menudo	42	11,4%
Siempre	77	21,0%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>



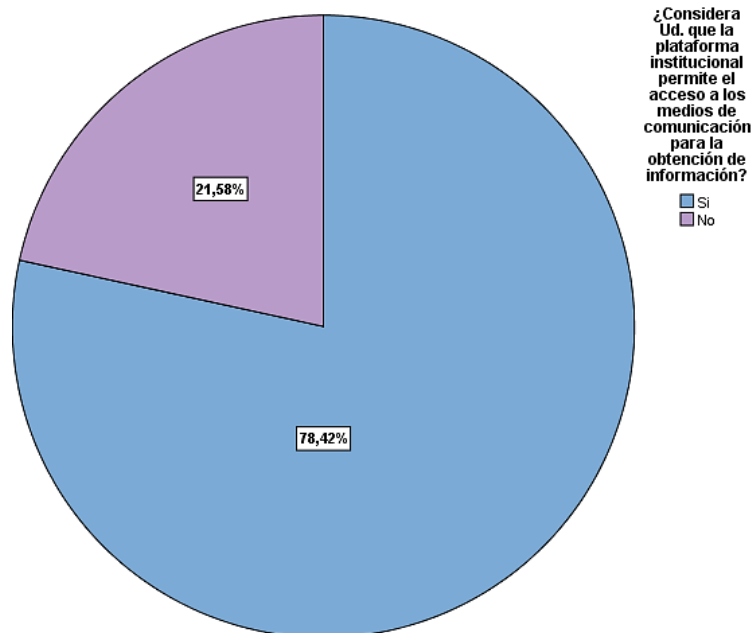
**Figura12.** Uso de medios institucionales para acceder a la información.

### Análisis

El resultado sobre la frecuencia del uso de los medios institucionales arroja con mayor número la frecuencia de A veces con 128 personas representado el 34,97% de igual manera la frecuencia de Rara vez con 114 personas representado el 31,15% a diferencia de la frecuencia Nunca cuenta con 5 personas y representa 1,37%, reconociendo la frecuencia para acceder a la información que dispone el municipio es baja.

**Tabla17.** Acceso a la plataforma institucional.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	287	78,4%
No	79	21,6%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>



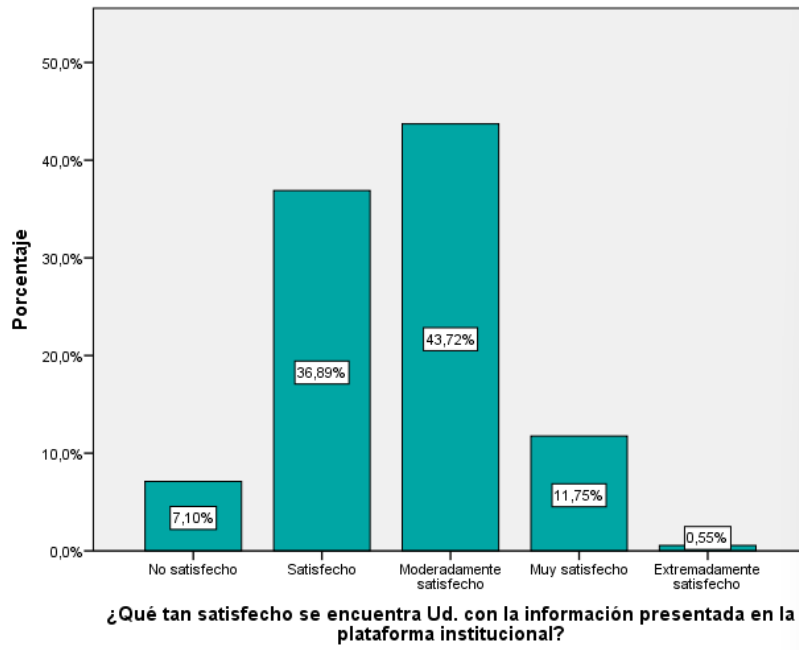
**Figura 13.** Accesos a la plataforma institucional.

### Análisis

La ciudadanía considera importante el uso de la plataforma con 287 respuestas afirmativas lo que representa el 78,42% a diferencia de 79 personas con su respuesta negativa lo que representa el 21,58% reconociendo que la plataforma institucional no cuenta con los medios necesario para acceder de forma rápida a la información que posee la institución.

**Tabla 18.** Satisfacción de la plataforma institucional.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
No satisfecho	26	7,1%
Satisfecho	135	36,9%
Moderadamente satisfecho	160	43,7%
Muy satisfecho	43	11,7%
Extremadamente satisfecho	2	0,5%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>



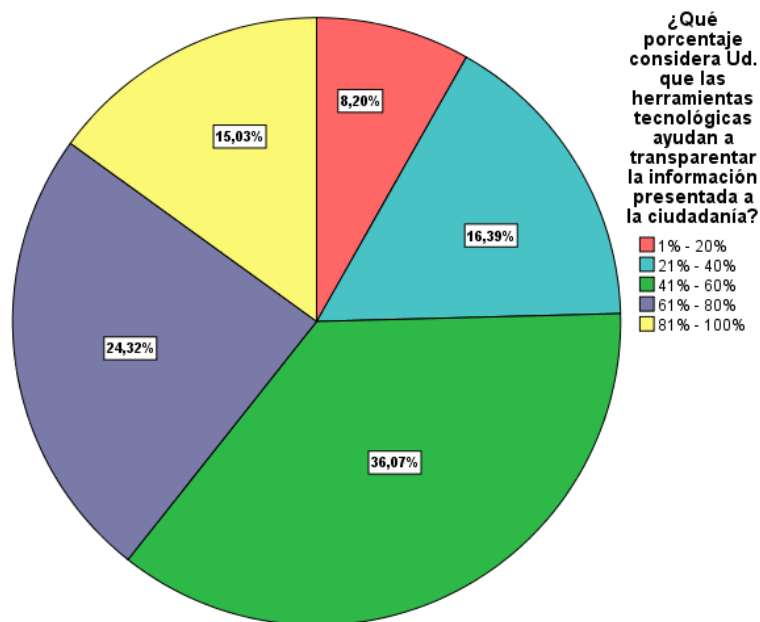
**Figura 14.** Satisfacción de la plataforma institucional.

### Análisis

La plataforma institucional por parte de la ciudadanía no es utilizada en su totalidad para ello se ha evidenciado el grado de satisfacción de la ciudadanía en las cuales 160 personas representan a un 43,7% manifiestan que se encuentran moderadamente satisfechos ya que se puede encontrar información básica en la plataforma institucional, así también 135 personas que corresponden a un 36,9% respondieron que se encuentran satisfechos con la plataforma institucional, por ultimo 2 personas encuestadas que representan a un 5% manifiestan que se encuentran extremadamente satisfechas con la plataforma institucional.

**Tabla 19.** Uso de las herramientas tecnológicas.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1% - 20%	30	8,2%
21% - 40%	60	16,4%
41% - 60%	132	36,1%
61% - 80%	89	24,3%
81% - 100%	55	15,0%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>



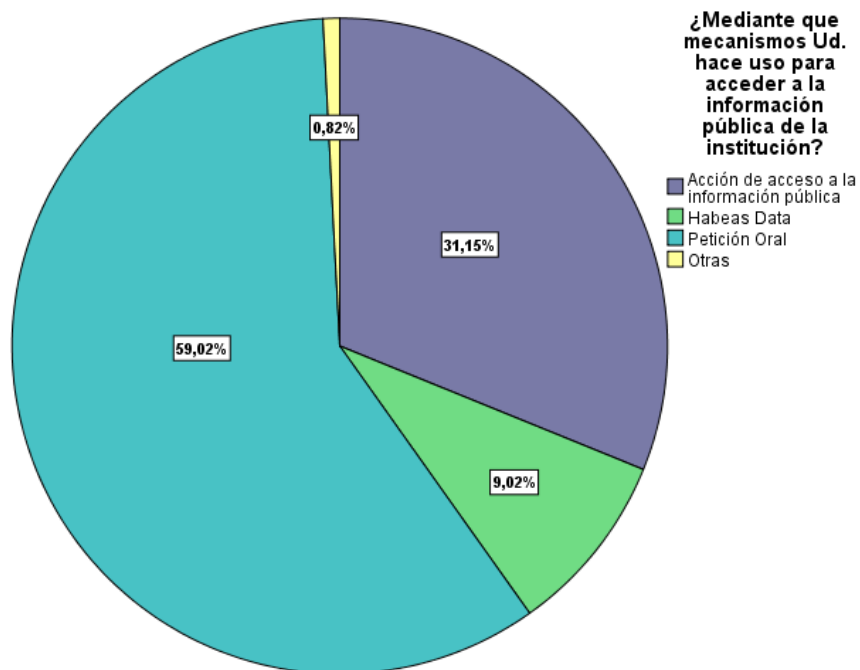
**Figura15.** Contribución de las herramientas tecnológicas.

### Análisis

La contribución de las herramientas tecnológicas para ayudar a transparentar la información de la institución se evidenció el punto de vista de la población de cantón Bolívar para ello se ha utilizado una escala de porcentajes en la cual 132 personas con un 36,1% se encuentran en un rango del 41% - 60% en el cual creen que las herramientas pueden ayudar a transparentar la información, así también 89 personas que corresponde a un 24,3% mantienen un rango de 61% - 80%, por último 30 personas que corresponden al 8,2% evidencian el rango de 1% - 20%.

**Tabla 20.** Mecanismos de acceso a la información pública.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Acción de acceso a la información pública	114	31,1%
Habeas Data	33	9,0%
Petición Oral	216	59,0%
Otras	3	0,8%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>



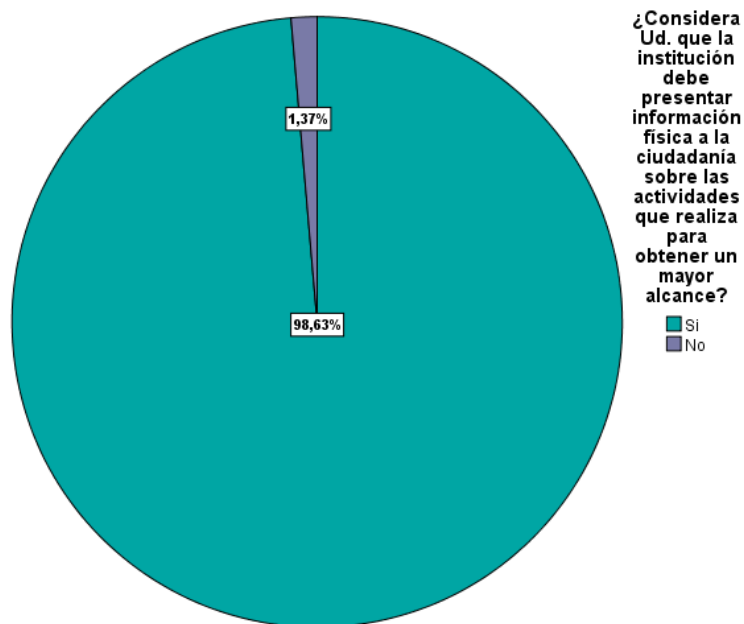
**Figura16.** Mecanismos de acceso a la información pública.

### Análisis

Los mecanismos de acceso a la información pública son utilizados por la ciudadanía del cantón Bolívar, para ello 216 personas que corresponden al 59% manifestaron que la petición oral es el mecanismo más utilizado para acceder a la información pública, por otra parte 114 personas que representan al 31,15% manifiestan que el mecanismo de la acción de acceso a la información pública es utilizado por parte de la ciudadanía, por último se encuentran 3 personas las cuales representan a un 0,8% escogieron la opción Otras en la cual está contemplada la opción del internet y mediante esta se han logrado acceder a la información de la institución.

**Tabla 21.** Transparencia de la información.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	361	98,6%
No	5	1,4%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>



**Figura 17.** Transparencia de la información.

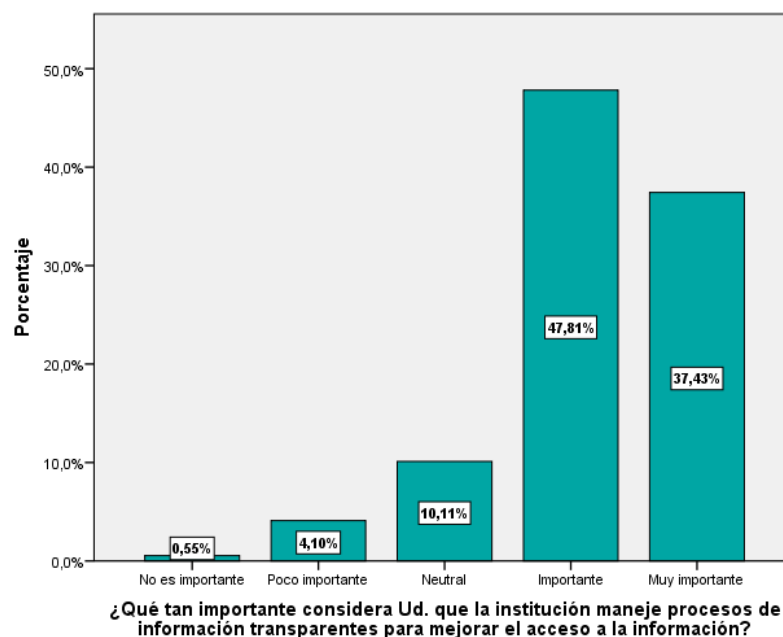
### Análisis

La ciudadanía del cantón Bolívar manifiesta que la institución debe utilizar otros medios para conocer todas las actividades que realiza, para ello 361 personas que corresponden al 98,6% manifiestan que el uso y entrega de afiches, volantes y carteleras es importante para el conocimiento de las actividades que realiza la institución tanto en la cabecera cantonal como en las parroquias, a diferencia de 5 personas que representan al 1,37% se mantienen en que no es necesario presentar información física sobre las actividades que se realizan.

**Tabla 22.** Procesos de información transparente.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
No es importante	2	0,5%
Poco importante	15	4,1%
Neutral	37	10,1%
Importante	175	47,8%
Muy importante	137	37,4%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>





**Figura18.** Procesos de información transparente.

### **Análisis**

El punto de vista de la población bolivarenses manifiestan que los procesos deben ser realizados de manera efectiva para ello 175 personas que corresponden a un 47,71% se encuentran en la opción de importante, así como también 137 personas que se encuentran en un 37,43% escogen la opción muy importante, por último 2 personas que corresponden a un 0,55% y manifiestan que no es importante que los procesos se realicen de mejor manera para que exista un mejor acceso a la información pública y con ello se evidencie la transparencia.

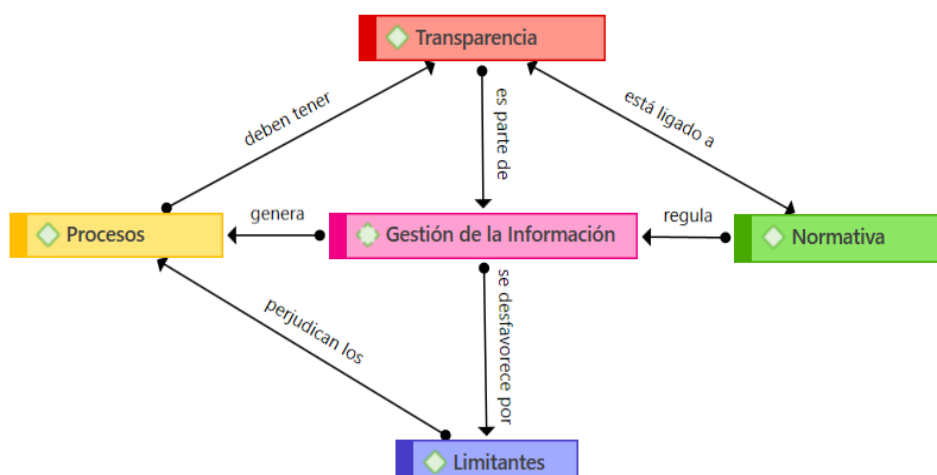
### **Interpretación general**

Entre los resultados más preponderantes dentro de las encuestas aplicadas a la ciudadanía bolivarenses se resalta el uso de los medios de comunicación para acceder a la información pública con el 34,97% considerando la principal restricción es la Indisposición de los funcionarios públicos con un 29,8% lo que limita el acceso a la información. Además, la ciudadanía considera que la municipalidad maneja la información dentro del nivel regular con un 46,72% evidenciando el manejo en la plataforma institucional la cual cuenta con 43,7% de satisfacción a diferencia de las redes sociales que cuenta con 81,97%, otra manera de acceder es por los mecanismos de acceso a la información pública de los cuales la ciudadanía a

utilizado el derecho de petición oral para solicitar información a la municipalidad de forma directa. Adicionalmente se reconoce que la ciudadanía considera que para tener un mejor acceso a la información se debe utilizar los medios tecnológicos los que contribuirían en un 36,1%, de igual manera la publicación a través de los medios de comunicación física con un 98,6% logrando mayor cobertura para las parroquias rurales más alejadas de la cabecera cantonal para garantizar la transparencia de la información y el accesos a la misma.

#### 4.1.2. Interpretación de entrevistas

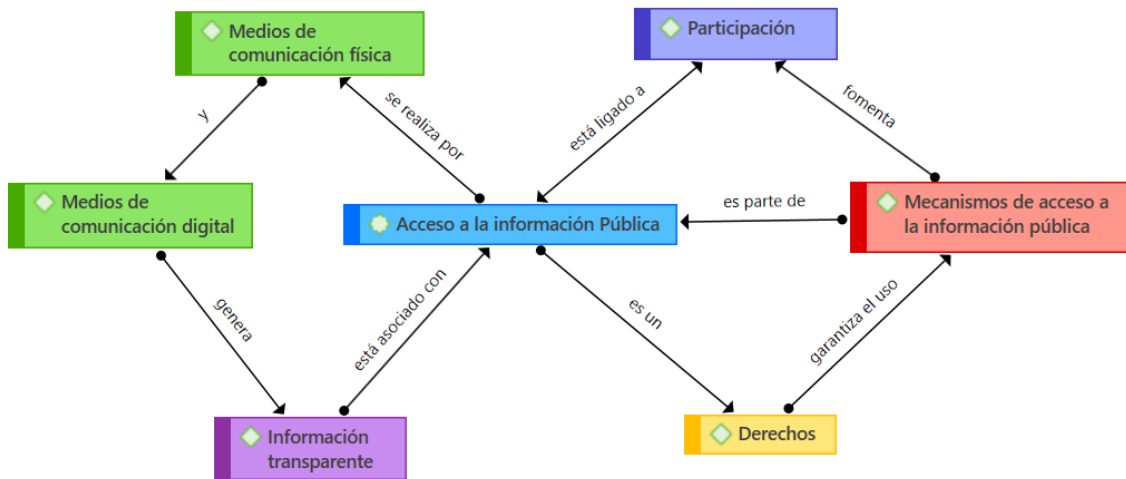
Por medio de la utilización del programa Atlas Ti 22 se logró estandarizar la información y manejarla en base a códigos, para ello se establecen 2 figuras para cada variable y los componentes más importantes recabados en las entrevistas que se logró analizar por medio de Atlas Ti, por ende, se establece la siguiente figura que pertenece a la variable independiente la gestión de la información. (ver figura19)



**Figura 19.** Mapa conceptual de la gestión de la información

**Nota:** Elaborado en base a la aplicación de Atlas Ti 22

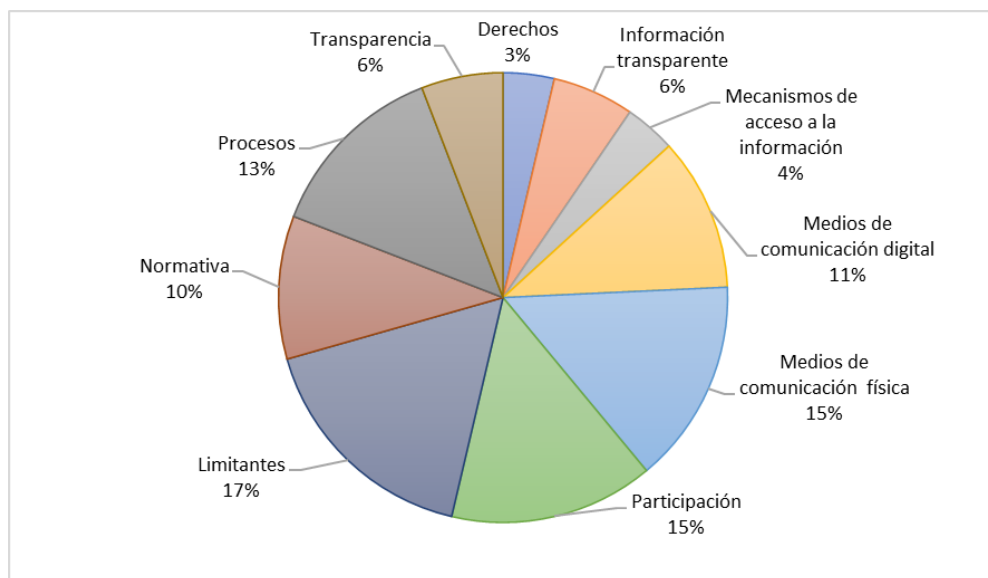
Para la variable dependiente el acceso a la información pública se consideró algunos componentes que se establecieron en base a códigos para lograr elaborar el mapa conceptual. (ver figura 20)



**Figura 20.** Mapa conceptual de la gestión de la información

**Nota:** Elaborado en base a la aplicación de Atlas Ti 22

Se presenta el porcentaje el enraizamiento de códigos que se lograron identificar para las dos variables, lo valores dentro de la figura representa del total 136 citas que permitieron asignar cada código y de acuerdo con la frecuencia se estableció porcentajes para cada componente, todo a partir del programa Atlas ti 22. (ver figura 21)



**Figura 21.** Diagrama circular del enraizamiento de códigos

**Nota:** Elaborado en base a la aplicación de Atlas Ti 22

De acuerdo con figura 21 el enraizamiento de los códigos se enfoca en conocer como los entrevistados aciertan de acuerdo con la temática planteada, por ello, con mayor porcentaje se encuentra limitante con 17% haciendo énfasis que dentro del desarrollo de las entrevistas la mayoría de los entrevistaron se enfocaron en la problemática, de igual manera el código de participación representa el 15% que fue relacionado a la falta de concientización del uso de los mecanismos y medios de comunicación, de acuerdo con la categoría se estableció que los medios de comunicación física es más necesaria representado el 15% de las respuestas que coinciden con la temática planteada.

Por otro lado, la institución no cuenta con un estatuto de procesos que especifique las actividades que realiza para garantizar la gestión eficiente de los procesos de información, además, el desconocimiento del manejo de la información por parte de los directivos administrativos limitó el uso efectivo de los medios de comunicación que tiene la institución para garantizar un correcto acceso a la información pública. Por consiguiente, se describió el proceso que se debe llevar a cabo por parte de la institución referente a la entrega de la información a la ciudadanía través de los medios de comunicación. (ver anexo 1)

## **4.2 DISCUSIÓN**

Los procesos que se realiza en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar están asociados a la teoría de sistemas de Florez y Thomas (1993) y el modelo de la gestión de la información de Auster y Choo (1995), en el cual menciona que la gestión de la información se basa en los macro y micro procesos, en donde la entrada constituye la necesidad de la información y su adquisición, el proceso está compuesto por productos, servicios y la organización de información, en la salida se genera la distribución y uso de la información y la retroalimentación se enfoca en afianzar la mejora continua.

Por consiguiente, la gestión de la información en la institución se acentúa en los macroprocesos, en el cual la retroalimentación se direcciona a la mejora continua y replanteamiento de los indicadores de cumplimiento, considerando a la transparencia como componente valorativo en la entrega de la información a la ciudadanía. Por ende, la institución no cuenta con un estatuto de procesos que garantice la correcta gestión de la información y con ello especificar los roles de los

funcionarios públicos dentro de cada áreas y departamento para mejorar la comunicación y garantizar el acceso a la información pública.

Sin embargo, los procesos que realiza la institución deben ser transparentes y también estar ligados al uso de los diferentes medios de comunicación que logran mayor cobertura de difusión a través de los medios de comunicación físicos y digitales, es por ello que para Medranda (2017), Castro (2019), Castello, López, & Méndez (2019) afirman que el uso de la tecnología en las instituciones fomenta la transparencia y el acceso a la información pública a la ciudadanía por los medios digitales e institucionales.

Por otra parte en las zonas rurales del cantón no conocen sobre los procesos que realiza la institución en cuanto al manejo de la información transparente, zonas como Monte Olivo, San Rafael, San Vicente de Pusir y García Moreno no cuentan con los medios tecnológicos y no se evidencia las actividades que realiza, a diferencia de sector urbano que cuenta con mayor acceso a los medios de comunicación demostrando que la mayoría de ciudadanos acceden a la información por redes sociales en un 81,97% y el restante hace uso de los diferentes medios como la plataforma, revistas, perifoneo y boca a boca. Para ello la municipalidad adoptado estrategias para garantizar el acceso a la información pública otorgando a las zonas rurales puntos de internet, uso de radio y publicaciones en el diario del Norte, además, es necesario evidenciar que la información sea transparente para impulsar la participación ciudadana en los procesos que realiza la institución y con ello garantizar el derecho de acceso a la información pública.

El cumplimiento de los procesos en base a la normativa como: la Constitución de la República del Ecuador (2008), la LOTAIP (2014), el COA (2017), las Normas de control interno (2009), mencionan que dentro de los procesos institucionales se debe realizar la entrega de la información a la ciudadanía, la cual debe ser transparente, accesible, exacta, completa, flexible, relevante, confiable, segura, simple, oportuna y verificable como lo reafirma Stair (2000). De igual manera la normativa garantiza el acceso a la información pública mediante los mecanismos como: acción de acceso a la información pública y habeas data, así como también reconoce el derecho de petición enfocada en el acceso eficaz y eficiente de la información solicitada por la ciudadanía a la administración pública (Pozo, Garate, Cusi & Quishpe, 2019), cabe

destacar que el derecho de petición oral en Ecuador no posee de un proceso para ser aplicado y en su gran mayoría se asocia al sistema penal.

Los mecanismos de acceso a la información pública que dispone la normativa permiten acceder al derecho ineludible de la información pública como lo mencionan Vera (2015), Vázquez (2010) y Vela (2015) el derecho de acceso a la información pública debe ser efectivo y acorde a las necesidades de la ciudadanía para ser difundida por los medios institucionales y fortalecer la transparencia, participación y legitimidad de la institución. La ciudadanía del cantón desconoce del uso de los mecanismos de acceso a la información pública, por lo cual en su mayoría hace uso del derecho de petición oral, a consecuencia de esto se generan limitantes enmarcados en la indisposición de los funcionarios públicos con el 29,8% enfocados a la gestión municipal.

Para Torres (2014) y Schröder (s.f) mencionan que la institución debe adaptarse a nuevos cambios para lograr la toma de decisiones y con ello mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos de acuerdo con el nuevo institucionalismo y la nueva gestión pública. Por otra parte, los limitantes que no permitieron el correcto manejo de la información y el bajo cumplimiento de los indicadores fueron la crisis sanitaria COVID-19, el recorte presupuestario por parte del Estado, el paro provincial y nacional, lo cuales dieron paso a que la institución se adapte a nuevos cambios para afianzar una mejora continua en la gestión de la información y con ello garantizar que la ciudadanía tenga acceso a la información transparente.

El derecho de acceso a la información pública como mencionan Polamares (2017), Mejía (2018), Vela (2015), Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2022), Naser & Ramírez (2017) esta ratificado en la normativa nacional e internacional primando a la transparencia como un componente indispensable dentro de los procesos de entrega de la información, la misma que se realiza a través de los medios de comunicación física logrando un mayor alcance y con ello generar información transparente con la ayuda de afiches, volantes, carteleras, folletos, trípticos, etc. En cambio, los medios de comunicación digital facilitan el uso de las TIC como lo menciona Castro (2019), Mayik, Chui, Brown, Bughin, Dobs, Roxburgh & Byers (2011), la adopción de las TIC en la administración pública se ha considerado una estrategia innovadora para la construcción de medios de comunicación desde la institución a la ciudadanía reflejando el accionar de la gobernanza inteligente.

No obstante, los medios de comunicación digitales que posee la institución no disponen de la información administrativa en un 11% dentro de la plataforma institucional, lo cual se considera como una falencia en los procesos de actualización de la información y con ello que la ciudadanía no participe en temas de interés público. Es necesario el involucramiento de los funcionarios públicos en la difusión de la información priorizando el sector rural para disminuir la falta de desinformación y fomentar la participación ciudadana, además, el cumplimiento de la normativa permite consolidar la información de manera oportuna en los medios digitales y disponer de la información a la ciudadanía.

## **V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones**

La gestión de la información mejora el acceso a la información pública a través de un eficiente manejo de la información, se enfoca en la mejora continua buscando retroalimentar los procesos para garantizar el uso efectivo y el acceso a los medios de comunicación físicos y digitales que dispone la institución hacia la ciudadanía, además, la aplicación de los macro y micro procesos se evidencia en el desarrollo administrativo y el cumplimiento con la normativa establecida para garantizar la transparencia de la información. Sin embargo, el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Bolívar no cuenta con un estatuto de procesos de la gestión de la información lo que genera fuertes falencias en la entrega de la información en la plataforma institucional que no cuenta con la actualización adecuada del período analizado. Para ello se propuso un mapa de procesos especificando la actividad de la publicación de la información del departamento de comunicación para difundirla por los medios de comunicación institucionales para garantizar el acceso adecuado a la ciudadanía sobre las actividades que realiza.

Es por ello que la ciudadanía para ejercer el derecho de acceso a la información pública cuenta con mecanismos establecidos en la Constitución de la República del Ecuador y el Código Orgánico Administrativo, no obstante, la ciudadanía desconoce el uso de los mecanismos y opta por ejercer el derecho de la petición oral para solicitar información a pesar de no poseer un proceso de aplicación y no ser reconocido como un mecanismo de acceso a la información pública. Adicionalmente las limitantes para ejercer este derecho parten desde la indisposición de los funcionarios públicos al no reconocerlo como un derecho y que permita acceder a la información pública y desde la ciudadanía por el desconocimiento de la normativa y el desinterés de participar en asuntos públicos.

Otra forma de acceder a la información pública es haciendo uso de los medios de comunicación física y digital, en donde la entrega de folletos, afiches, carteleras, trípticos, volantes, perifoneo y boca a boca constituyen estrategias para obtener un mayor alcance y difusión de la información enfatizando al sector rural como el más beneficiado por la aplicación de estos medios de comunicación física. A diferencia de los medios de comunicación digital que tienen un mayor alcance en el sector



urbano por la mayor cobertura de internet haciendo uso con más frecuencia de las redes sociales, las mismas que dan a conocer a la ciudadanía actividades publicitarias y no se enfocan en las actividades institucionales que involucren procesos administrativos, toma de decisiones, priorización de acciones y la participación de la ciudadanía.

Por otra parte, la aplicación de la gestión de riesgos de seguridad de la información en la institución es carente, puesto que los funcionarios desconocen sobre el proceso que deben realizar con el fin de asegurar la transparencia priorizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información logrando un expediente informativo y con ello disponer un plan de contingencia para identificar los posibles riesgos y disponer soluciones antes de entregar la información a la ciudadanía. Sin dejar de lado los procesos de la gestión de la información que están conjuntamente relacionados con la gestión de riesgos que permiten identificar, valorar y comunicar el riesgo para obtener información transparente.

## **5.2 Recomendaciones**

Departamento de talento humano debe establecer un estatuto de procesos para garantizar el correcto manejo de la información y está a su vez sea transparente, inmediata, segura, oportuna, verificable y exacta para ser entregada a la ciudadanía. Es importante especificar cada tarea administrativa que realiza la institución para dar conocer la labor de los funcionarios públicos, además, se garantiza un correcto flujo de información por las diferentes áreas y departamentos mejorando la comunicación y con ello que se realizase una gestión de información complementaria y acorde con las necesidades de la institución y ciudadanía.

El departamento de comunicación debe priorizar la información administrativa que involucre la intervención de la ciudadanía en los procesos que realiza la institución para mejorar el manejo de las redes sociales y que en ellas se evidencie información correspondiente a procesos que realiza de manera interna para dar a conocer a la ciudadanía de forma transparente e interactiva, además se debe hacer uso de las demás redes sociales de manera conjunta para obtener mayor cobertura, por otra parte el uso de las TIC influye en la transparencia de la información y mejora los procesos de entrega a la ciudadanía por los diferentes medios de comunicación.

El departamento de planificación debe generar espacios de socialización sobre la gestión de la información para que la ciudadanía conozca sobre los procesos que

realiza logrando de esta manera involucrarla en temas de interés público y toma de decisiones que faciliten el acceso a los medios de comunicación. Por consiguiente, la información transparente genera participación y con ello un efectivo acceso a la información pública, además es preciso que se de apertura para que la ciudadanía pueda acceder a la información pública de fuentes primarias y esta a su vez sea transparente garantizando el cumplimiento de la normativa y los derechos establecidos por la legislación ecuatoriana.

Adicionalmente el departamento de comunicación se debe realizar la actualización de la información en la plataforma institucional correspondiente a cada categoría y año respectivo para que no exista confusión y se logre mayor comprensión sobre los procesos administrativos. Y con ello mejorar los medios de comunicación física y digital en el sector rural estableciendo nuevas estrategias y alternativas que permitan a la ciudadanía conocer los procesos y actividades que realiza la institución con ello establecer un nexo directo con los representantes tanto de parroquias, comunidades y barrios que se encuentran alejadas de la cabecera cantonal con el fin de realizar reuniones comunicativas y priorizar las necesidades de acuerdo con el sector.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almagro, L. (2019). *CLASIFICACIÓN DE DATOS*. Obtenido de Organización de los Estados Americanos (OEA): <https://www.oas.org/es/sms/cicte/docs/ESP-Clasificacion-de-Datos.pdf>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria. Obtenido de [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Carrillo, A. (Septiembre de 2015). *Población y Muestra*. Obtenido de Universidad Autónoma del Estado de México: <http://ri.uaemex.mx/oca/view/20.500.11799/35134/1/secme-21544.pdf>
- Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto*. (Julio de 2016). Obtenido de Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo: <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Gobierno-Abierto-07-2016.pdf>
- Carvajal, L. (29 de Enero de 2019). LIZARDO CARVAJAL R. *Los Recursos en la Investigación Científica y sus clases*. Colombia. Obtenido de <https://www.lizardo-carvajal.com/los-recursos-en-la-investigacion-cientifica-y-sus-clases/>
- Casals, B. (s.f.). *Canales de Comunicación*. Obtenido de Dinastía: <https://dinastia.com/es/guia-practica-comunicacion/canales-de-comunicacion>
- Castello, E., López, A., & Méndez, R. (2019). *La transferencia de conocimiento desde la universidad innovadora. Un modelo de gestión de la información en el contexto digital: el caso de estudio PIEDD*. Recuperado el 21 de Febrero de 2022, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8241596>
- Castro, K. (2019). *ORIENTACIONES DE GOBERNANZA INTELIGENTE ENCAMINADAS A LA TRANSFORMACIÓN DEL GOBIERNO TRADICIONAL A UNA GOBERNABILIDAD DE SMART TERRITORY PARA EL MUNICIPIO DE RIONEGRO-ANTIOQUIA*. Obtenido de UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA: [https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/17361/1/CastroKelly\\_2020\\_GobernanzaInteligenteRionegro.pdf](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/17361/1/CastroKelly_2020_GobernanzaInteligenteRionegro.pdf)
- CEPAL. (Diciembre de 2006). *Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la educación en América Latina. Una exploración de indicadores*. Obtenido de Repositorio de la CEPAL: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6133/1/S0600907\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6133/1/S0600907_es.pdf)
- Cerrillo, A. (16 de Septiembre de 2018). *"Datos masivos y datos abiertos para una gobernanza inteligente"*. *El profesional de la información*. Obtenido de Universidad Oberta de Catalunya: <http://profesionaldelainformacion.com/contenidos/2018/sep/16.pdf>
- Código orgánico Administrativo. (07 de Julio de 2017). *Registro Oficial Suplemento 31 de 07 de Julio 2017*. Obtenido de

<https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2018/08/CODIGO-ORGANICO-ADMINISTRATIVO.pdf>

- Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas. (22 de Octubre de 2010). *Registro Oficial N.º 306*. Obtenido de [https://spryn2.finanzas.gob.ec/esipren-web/archivos\\_html/file/Código%20de%20Planificación%20y%20Finanzas%20Públicas.pdf](https://spryn2.finanzas.gob.ec/esipren-web/archivos_html/file/Código%20de%20Planificación%20y%20Finanzas%20Públicas.pdf)
- Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización. (19 de Octubre de 2010). *Registro Oficial Suplemento 303 de 19 de Octubre 2010*. Obtenido de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_org.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org.pdf)
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (s.f.). *Estado Abierto en América Latina y el Caribe - Transparencia*. Obtenido de Comisión Económica para América Latina y el Caribe: <https://biblioguias.cepal.org/c.php?g=496958&p=8635019>
- Constitución de la República del Ecuador. (20 de Octubre de 2008). *Registro Oficial 449 de 20 de Octubre 2008*. Obtenido de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Contraloría General del Estado. (2014). *Examen especial a la cuenta en bienes de larga duración, del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Bolívar*. Obtenido de <https://www.contraloria.gob.ec/Consultas/InformesAprobados>
- Contraloría General del Estado. (2016). *Examen Especial a los procesos de reclutamiento, selección e incorporación de servidores y trabajadores en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Bolívar*. Obtenido de Contraloría General del Estado: <https://www.contraloria.gob.ec/Consultas/InformesAprobados>
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *investigación en Educación Médica*, 162-167. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v2n7/v2n7a9.pdf>
- Díaz, A. (11 de Abril de 2010). *Población y Muestra*. Obtenido de Slideshare: <https://es.slideshare.net/ancadira/poblacin-y-muestra-3691707>
- Estrada, A. (2004). EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: UN ACERCAMIENTO DOCTRINAL. *INFOBIB* (3), 169-189. Obtenido de [http://eprints.rclis.org/7991/1/Estrada\\_Acceso\\_Inf\\_Publica.pdf](http://eprints.rclis.org/7991/1/Estrada_Acceso_Inf_Publica.pdf)
- Florez, A., & Thomas, J. (1993). *Teoría General de Sistemas*. Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6581658>
- García, J. (2014). GOBIERNO ABIERTO: TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 54(24), 75-88. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81832222006.pdf>
- Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Bolívar. (2015). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Bolívar*. Obtenido de <https://www.municipiobolivar.gob.ec/images/PDF/2015/04/pdot.pdf>
- Hernández, C. (24 de Abril de 2019). *Introducción a los tipos de muestreo*. Obtenido de Revista científica del Instituto Nacional de Salud: <https://alerta.salud.gob.sv/introduccion-a-los-tipos-de-muestreo/>

- Hernández, G. (Diciembre de 2017). *Método Analítico*. Obtenido de Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo: [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P\\_Presentaciones/b\\_huejutla/2017/Metodo\\_Analitico.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/b_huejutla/2017/Metodo_Analitico.pdf)
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES. Obtenido de <https://academia.utp.edu.co/grupobasicoclinicayaplicadas/files/2013/06/Metodolog%C3%ADa-de-la-Investigaci%C3%B3n.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2015). *MANUAL DE ARCHIVO GENERAL Y GESTIÓN DOCUMENTAL*. Obtenido de INEC: [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/LOTAIP/2015/DIJU/enero/LA3\\_ENE\\_DIJU\\_ArchivoGeneral.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/LOTAIP/2015/DIJU/enero/LA3_ENE_DIJU_ArchivoGeneral.pdf)
- Jiménez, Y., & Suarez, M. (26 de Julio de 2014). *investigación de campo como estrategia metodológica para la resolución de problemas*. Obtenido de Universidad Dr. José Gregorio Hernández: <http://ujgh.edu.ve/wp-content/uploads/2021/03/IJIP-27.pdf>
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública*. (18 de Mayo de 2004). Obtenido de Registro Oficial Suplemento 337: [https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5\\_ecu\\_ane\\_cpccs\\_22\\_ley\\_org\\_tran\\_acc\\_inf\\_pub.pdf](https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cpccs_22_ley_org_tran_acc_inf_pub.pdf)
- Ley Orgánica de Transparencia y acceso a la información pública*. (14 de Mayo de 2004). *Registro Oficial Suplemento 337 de 18 de Mayo 2004*. Obtenido de <https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/LOTAIP.pdf>
- López, J. (1991). La gestión de la información en las organizaciones: Una disciplina emergente. *Revista General de la Información y Documentación*, 1(2), 7-22. Obtenido de <https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID9191220007A/11929>
- López, A. (s, f). *La Nueva Gestión Pública: Algunas Precisiones para su Abordaje Conceptual*. Obtenido de INSTITUTO NACIONAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA: <http://biblioteca.municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/INAPngpfinal.pdf>
- López, S. (2017). *La Transparencia Gubernamental*. Obtenido de Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones jurídicas de la UNAM: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/9/4319/19.pdf>
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista electrónica de Investigación Educativa*, 20(1), 39- 47.
- Medranda, N. (2017). *Calidad y transparencia en la información y comunicación que se emite a través de las páginas webs de los municipios: Comparación caso Ecuador y España*. Obtenido de Universidad Autónoma de Barcelona: <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/458654/njmm1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mejía, J. (Junio de 2018). *institucionalización de la transparencia gubernamental en Sonora, México: 2003 - 2017*. Obtenido de Biblioteca Gerardo Cornejo Murrieta - El Colegio de Sonora:

<https://repositorio.colson.edu.mx/bitstream/handle/2012/44323/Institucionalizaci%C3%B3n%20de%20la%20transparencia%20gubernamental%20en%20Sonora%2c%20M%C3%A9xico.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ministerio de Finanzas del Ecuador. (2010). *Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas*. Obtenido de Ministerio de Finanzas del Ecuador: [https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/CODIGO\\_PLANIFICACION\\_FINAZAS.pdf](https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/CODIGO_PLANIFICACION_FINAZAS.pdf)

Ministerio de Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información. (2020). *GUÍA PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN*. Obtenido de EL GOBIERNO DE TODOS: <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2020/04/GUÍA-PARA-LA-GESTIÓN-DE-RIESGOS-DE-SEGURIDAD-DE-LA-INFORMACIÓN-ABRIL-2020.pdf>

Morales, A. (2003). *Fundamentos de la investigación documental y la monografía*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad de los Andes: [http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/16490/fundamentos\\_investigacion.pdf;jsessionid=58F02A9D8E9A91862DC100E7B1A0C1D7?sequence=1](http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/16490/fundamentos_investigacion.pdf;jsessionid=58F02A9D8E9A91862DC100E7B1A0C1D7?sequence=1)

Moreno, M., & Paredes, J. (2020). *Análisis de Gestión de la Información del Gobierno Autónomo Descentralizado*. Obtenido de Universidad Politécnica Estatal del Carchi: <http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/917/1/037%20An%C3%A1lisis%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Informaci%C3%B3n%20del%20Gobierno%20Aut%C3%B3nomo%20Descentralizado%20Provincial%20del%20Carchi%20y%20su%20influencia%20en%20la%20Pr.pdf>

Naser, A. (2021). *Gobernanza Digital e Interoperabilidad Gubernamental*. Obtenido de Repositorio Comisión Económica para América Latina: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47018/1/S2100258\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47018/1/S2100258_es.pdf)

Naser, A., & Ramírez, Á. (2017). *Plan de gobierno abierto: una hoja de ruta para los Gobiernos de la región*. Obtenido de Comisión Económica para América Latina y el Caribe: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36665/S1700687\\_es.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36665/S1700687_es.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Nicomedes, E. (25 de Junio de 2018). *Tipos de investigación*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad de Santo Domingo de Guzmán: <http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>

*Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado*. (14 de Diciembre de 2009). Obtenido de Organización de los Estados Americanos: [https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5\\_ecu\\_ane\\_cge\\_12\\_nor\\_con\\_int\\_40\\_0\\_cge.pdf](https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_40_0_cge.pdf)

Pahlen, R., & Campo, A. (20 de Noviembre de 2019). *Accesibilidad y transparencia en la información gubernamental*. *Revista de la Universidad de la Plata* (13). <https://doi.org/10.24215/26185474e001>

Polamares, M. (30 de Junio de 2017). *Estado de la transparencia y el emergente derecho fundamental de acceso a la información pública en España*.

- Obtenido de Universidad de Jaén:  
<https://ruja.ujaen.es/bitstream/10953/860/3/9788491590927.pdf>
- Ponjuán, G. (2004). *Gestión de información: Dimensiones e implementación para el éxito organizacional* (Primera ed.). España: TREA, S.L.
- Ponjuán, G. (2005). Gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento: evolución y sinergias. Comunicación preliminar. *Ciencias de la Información*, 36, 1- 5. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1814/181417875006.pdf>
- Ponjuán, G. (2011). La gestión de información y sus modelos representativos. Valoraciones. *Ciencias de la Información*, 11-17.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (08 de Octubre de 2014). *El PNUD, un líder mundial en materia de transparencia*. Obtenido de PNUD-ECUADOR: <https://www.ec.undp.org/content/ecuador/es/home/presscenter/articles/2014/10/08/el-pnud-un-l-der-mundial-en-materia-de-transparencia.html>
- Rodríguez, C., Breña, J., & Vargas, D. (2021). *Las Variables en la metodología de la investigación científica* (Primera ed.). Alicate: Área de Innovación y Desarrollo, S.L.
- Rodríguez Cruz, Y., & Ortiz Salatti, I. (20 de Noviembre de 2020). La Gestión de Información para el desarrollo local. Estudio de caso en el gobierno municipal de Plaza de la Revolución. *Revista SciELO*, 9(23), 1-26. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2411-99702020000200177&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2411-99702020000200177&script=sci_arttext&tlng=en)
- Ruiz, R. (s.f.). *El Método Sintético*. Obtenido de Tesis de Investigación: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/el-metodo-sintetico.html>
- Schröder, P. (s.f.). *Nueva Gestión Pública: Aportes para un buen gobierno*. Obtenido de [reial.org](https://reial.org/): <https://reial.org/uploads/biblioteca/44dbee76837e79a6c07bb8219d021843.pdf>
- Secretaría Nacional de Planificación. (s.f.). *Sistema de Información para los Gobiernos Autónomos Descentralizados*. Obtenido de Secretaría Nacional de Planificación: <https://www.planificacion.gob.ec/sistema-de-informacion-para-los-gobiernos-autonomos-descentralizados/>
- Sevillano, F. (30 de Mayo de 2009). *Principios de la gestión de la información*. Obtenido de Red industria: <http://redindustria.blogspot.com/2009/05/principios-de-la-gestion-de-la.html>
- Stair, R. (2000). *Principios de sistemas de información: enfoque administrativo* (Cuarta ed.). Ciudad de México: Thomson.
- Teorías Administrativas. (s.f.). *Teoría de los Sistemas*. Obtenido de Teorías Administrativas: <http://teoriasadministrativass.blogspot.com/p/teoria-burocratica.html>
- Torres, J., Gallo, J., Hallo, R., Abcurius, J., Muriel, M., & Fernández, A. (8 de Diciembre de 2016). Gestión de la información como herramienta para la toma de decisiones en salud: escenarios más probables. *Scielo*, 3(36), 1-10. Obtenido de Revista Scielo: <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v36n3/ibi10317.pdf>

Universidad Politecnica Estatal del Carchi . (2022). *Guia Metodologica para la preparaci3n del trabajo de integraci3n curricular con enfoque de investigaci3n* . Obtenido de <https://upec.edu.ec/index.php/shortcodes/modal-box?layout=edit&id=364>

V3zquez, V. (2010). "LA ACCI3N CONSTITUCIONAL DE ACCESO A LA INFORMACI3N P3BLICA". Obtenido de UNIVERSIDAD DE CUENCA: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/2963/1/td4416.pdf>

Vera, M. (Mayo de 2015). *El derecho a la informaci3n P3blica*. Obtenido de Fundaci3n Regional de Asesoría en Derechos Humanos: [https://www.inredh.org/archivos/pdf/derecho\\_a\\_la\\_informacion\\_publica.pdf](https://www.inredh.org/archivos/pdf/derecho_a_la_informacion_publica.pdf)



## II. ANEXOS



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

### ACTA

#### DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

ESTUDIANTE:	Chalacán Aragón Karen Yessenia	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0401973094
PERIODO ACADÉMICO:	2022 A		
PRESIDENTE TRIBUNAL	MSC. Vela Cepeda Luis Arturo	DOCENTE TUTOR:	Msc. Pozo Alvear Alicia Karina
DOCENTE:	Msc. Valverde Obando Adrián Alexander		
TEMA DEL TIC:	"Gestión de la información del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Bolívar y su incidencia en la transparencia gubernamental"		

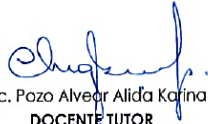
No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	8,00	Mejorar el planteamiento de la problemática en función de lo investigado
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8,00	Revisar bien la referenciación de la normativa pertinente y el autor de la teoría sistematizada
3	METODOLOGÍA	8,00	Realizar la estratificación de la población total en su aplicación, revisar la metodología utilizada
4	RESULTADOS	8,00	Mostrar de mejor manera los resultados obtenidos, mostrar los procesos encontrados en función de la gestión de la
5	DISCUSIÓN	8,00	Cualitativamente demostrar los hallazgos.
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	8,00	Verificar las recomendaciones a quien se dirigen específicamente.
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	8,00	Mejorar un poco la utilización lenguaje técnico.
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	9,00	Adecuar el formato de la universidad

Obteniendo una nota de: 8,30 Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el viernes, 9 de diciembre de 2022

  
MSC. Vela Cepeda Luis Arturo  
PRESIDENTE TRIBUNAL

  
Msc. Pozo Alvear Alicia Karina  
DOCENTE TUTOR

  
Msc. Valverde Obando Adrián Alexander  
DOCENTE

**Anexo 1.** Acta de la Sustentación Predefensa del TIC



**ACTA**

DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR


ESTUDIANTE:	Hernández Martínez Dayana Karolina	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0402132674
PERIODO ACADÉMICO:	2022 A		
PRESIDENTE TRIBUNAL	Msc. Vela Cepeda Luis Arturo	DOCENTE TUTOR:	Msc. Pozo Alvear Alida Karina
DOCENTE:	Msc. Valverde Obando Adrián Alexander		
TEMA DEL TIC:	"Gestión de la información del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Bolívar y su incidencia en la transparencia gubernamental"		
No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	8,00	Mejorar el planteamiento de la problemática en función de lo investigado
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8,00	Revisar bien la referenciación de la normativa pertinente y el autor de la teoría sistémica
3	METODOLOGÍA	8,00	Realizar la estratificación de la población total en su aplicación, revisar la metodología utilizada
4	RESULTADOS	8,00	Mostrar de mejor manera los resultados obtenidos, mostrar los procesos encontrados en función de la gestión de la
5	DISCUSIÓN	8,00	Cualitativamente demostrar los hallazgos.
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	8,00	Verificar las recomendaciones a quien se dirigen específicamente.
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	8,00	Mejorar un poco la utilización del lenguaje técnico.
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	9,00	Adecuar el formato de la universidad

Obteniendo una nota de: 8,30 Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el viernes, 9 de diciembre de 2022

  
Msc. Vela Cepeda Luis Arturo  
PRESIDENTE TRIBUNAL

  
Msc. Pozo Alvear Alida Karina  
DOCENTE TUTOR

  
Msc. Valverde Obando Adrián Alexander  
DOCENTE

**Anexo 2.** Acta de la sustentación de Predefensa del TIC



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI  
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER**

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
<b>NAME:</b> Chalacán Aragón Karen Yessenia y Hernández Martínez Dayana Karolina				
<b>DATE:</b> 19 de diciembre de 2022				
<b>TOPIC:</b> "Gestión de la información del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Bolívar y su incidencia en la transparencia gubernamental "				
<b>MARKS AWARDED</b>		<b>QUANTITATIVE AND QUALITATIVE</b>		
<b>VOCABULARY AND WORD USE</b>	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1 Vera Játiva, 5 Edwin Andrés, 5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>WRITING COHESION</b>	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>ARGUMENT</b>	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>CREATIVITY</b>	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>SCIENTIFIC SUSTAINABILITY</b>	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>TOTAL/AVERAGE</b>	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED	<b>TOTAL 9</b>		

**Anexo 3.** Certificado del abstract por parte de idiomas



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL  
CARCHI FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE  
CENTER**

**Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.**

**Autor:** Chalacán Aragón Karen Yessenia y Hernández Martínez Dayana  
Karolina

**Fecha de recepción del abstract:** 19 de diciembre de 2022

**Fecha de entrega del informe:** 19 de diciembre de 2022

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

**Observaciones:**

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según los rubrics de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9, por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



Firmado electrónicamente por:  
**EDISON BOANERGES  
PEÑAFIEL ARCOS**

Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc  
Coordinador del CIDEN

**Anexo 4.** Certificado del abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL,  
INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA  
EMPRESARIAL



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

### ENCUESTA

El objetivo de la presente encuesta es recopilar la información real de la problemática sobre la deficiente gestión de la información para mejorar el acceso a la información pública y con ello transparentar las acciones del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Bolívar.

#### Datos Informativos

**Género:**

**Edad:**

Femenino

Masculino

LGBTI

1. ¿Cómo considera Ud. que la institución maneja la información para ser difundida a la ciudadanía?
  - Malo
  - Regular
  - Bueno
  - Muy bueno
  - Excelente
  
2. ¿Conoce Ud. si existe algún tipo de restricción para acceder a la información pública de la institución? (Seleccione más de uno)
  - Problemas técnicos
  - Montos económicos
  - Indisposición de los funcionarios públicos
  - Información reservada
  - Otros (especifique cuál) .....
  
3. ¿Cuáles de los siguientes canales de comunicación hace uso Ud. para obtener la información presentada por la institución? (Seleccione más de uno)
  - Plataforma institucional
  - Redes sociales


**Figura 22.** Validación de la encuesta

- Revistas
  - Otros (especifique cuál) .....
4. ¿Con que frecuencia Ud. hace uso de los canales institucionales para acceder a la información pública?
- Nunca
  - Rara vez
  - A veces
  - A menudo
  - Siempre
5. ¿Considera Ud. que la plataforma institucional permite el acceso a los canales de comunicación para la obtención de información?
- Si
  - No
6. ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con la información presentada en la plataforma institucional?
- No satisfecho
  - Poco satisfecho
  - Moderadamente satisfecho
  - Muy satisfecho
  - Extremadamente satisfecho
7. ¿Qué porcentaje considera Ud. que las herramientas tecnológicas ayudan a transparentar la información presentada a la ciudadanía?
- 1% - 20%
  - 21% - 40%
  - 41% - 60%
  - 61% - 80%
  - 81% - 100%
8. Mediante que mecanismos Ud. hace uso para acceder a la información pública de la institución.
- Acción de acceso a la información pública
  - Habeas Data
  - Petición oral
  - Otras (especifique cuál) .....

**Figura 23.** Validación de la encuesta




9. ¿Considera Ud. que la institución debe presentar información física a la ciudadanía sobre las actividades que realiza para obtener un mayor alcance?
- SI
  - NO
10. ¿Qué tan importante considera Ud. que la institución maneje procesos de información transparentes para mejorar el acceso a la información?
- No es importante
  - Poco importante
  - Neutral
  - Importante
  - Muy importante



---

MSc. Brayan Villareal

**Validado por :**



---

MSc. Adrian Valverde

**Fecha:** 31 de mayo 2022

**Figura 24.** Validación de la encuesta



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL,  
INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA  
EMPRESARIAL



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

#### ENTREVISTA

El objetivo de la presente entrevista es recopilar la información real de la problemática sobre la deficiente gestión de la información para mejorar el acceso a la información pública y con ello transparentar las acciones del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Bolívar.

#### ENTREVISTA - ALCALDE

1. ¿Considera Ud. que el cambio la plataforma institucional ha influido en la transparencia de la información de la institución?
2. ¿De qué manera los canales de comunicación que tiene la institución han logrado facilitar el acceso a la información pública a la ciudadanía?
3. Conociendo que los procesos de la gestión de información son: Entrada, Proceso, Salida y Retroalimentación. ¿Cuál considera Ud. es el primordial en la institución?
4. De acuerdo con la LOTAIP y las Normas de Control Interno ¿De qué manera la institución cumple con la normativa de manejo y acceso a la información pública?
5. ¿Considera Ud. que es importante el involucramiento de la ciudadanía en temas de interés público mediante portavoces que fomenten el acceso a la información pública?

#### ENTREVISTA – DIRECTOR DE PLANIFICACION

1. ¿Cuáles son las limitantes que existen en el proceso de planificación, ejecución y evaluación de la gestión de la información?
2. ¿Cómo es el proceso de evaluación de la gestión de la información?
3. ¿A partir de la fase de evaluación como se realiza la retroalimentación para una mejora continua de la gestión de la información?
4. ¿Dentro de la gestión de la información de qué manera se aplica la transparencia?
5. ¿De qué manera el GAD entrega la información a la ciudadanía mediante los canales de comunicación?

**Figura 25.** Validación de la entrevista



#### **ENTREVISTA – REPRESENTANTES DE LOS GAD PARROQUIALES**

1. ¿Conoce Ud. sobre los limitantes que existen en el proceso de planificación, ejecución y evaluación de la gestión de la información?
2. ¿Conoce Ud. cuál es el proceso de evaluación de la gestión de la información?
3. ¿Cómo se realiza la retroalimentación para una mejora continua de la gestión de la información?
4. ¿Dentro de la gestión de la información de qué manera se aplica la transparencia?
5. ¿De qué manera el GAD entrega la información a la ciudadanía mediante los canales de comunicación?

#### **ENTREVISTA – DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN**

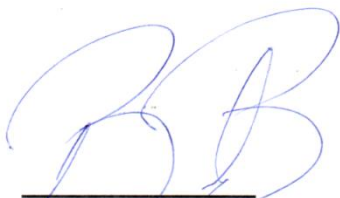
1. ¿De qué manera la institución hace uso de la tecnología para divulgar la información y obtener mayor cobertura de difusión?
2. ¿Mediante que canal de comunicación se logra generar una mayor divulgación de la información pública a la ciudadanía?
3. ¿Existen riesgos en el procedimiento que realiza la institución para analizar la información y como se maneja la gestión de riesgos?
4. ¿Considera Ud. que los cambios de la plataforma institucional y actualizaciones han limitado la información?
5. ¿Con que frecuencia se da el proceso de actualización de la información en la plataforma institucional?

#### **ENTREVISTA – SOCIEDAD CIVIL**

1. ¿Cree Ud. que el GAD entrega información adecuada a la ciudadanía?
2. ¿Qué tan efectivo considera Ud. el uso de los canales de comunicación que tiene el GAD Bolívar para acceder a la información pública?
3. ¿Conoce Ud. sobre los mecanismos utilizados para acceder a la información pública y como estos se han aplicado?
4. ¿Desde su punto de vista Ud. se considera un portavoz efectivo que fomente el acceso a la información mediante los canales de comunicación?


**Figura 26.** Validación de la entrevista

5. ¿De acuerdo con el papel que Ud. desempeña considera que existe transparencia en los procesos de entrega de la información a la ciudadanía por parte del GAD?
6. ¿Cuán fácil es el acceso a la información presentada por el GAD?



MsC. Brayan Villareal

Validado por :



MsC. Adrian Valverde

Fecha: 31 de mayo 2022

---

**Figura 27.** Validación de la entrevista



**Figura 28.** Encuestas aplicadas – Cantón Bolívar (Cabecera)



**Figura 29.** Encuestas aplicadas – Parroquia San Vicente de Pusir



**Figura 30.** Encuestas aplicadas – Parroquia San Vicente de Pusir



**Figura 31.** Encuestas Aplicadas – Parroquia Los Andes



**Figura 32.** Encuestas Aplicadas – Parroquia García Moreno



**Figura 33.** Encuestas Aplicadas – Parroquia Monte Olivo



**Figura 34.** Encuestas Aplicadas – Parroquia San Rafael





**Figura 35.** Entrevista con Alcalde y Director de Planificación GADCB



**Figura 36.** Entrevista con Representante del Concejo Municipal



**Figura 37.** Entrevista con Representante del Departamento de Comunicación

**Figura 42.** Mapa de Procesos del Departamento de Comunicación

