



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2018 – MARZO 2019

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

**Gestión de información pública exigida por la LOTAIP en el GAD de
Babahoyo**

EGRESADO:

Johnny Alejandro Montero Bastidas

TUTORA:

Econ. Carlota Judith Vera Márquez

AÑO 2019

Introducción

La gestión de información en las últimas décadas se ha convertido en un pilar fundamental dentro de las instituciones públicas del Ecuador, de tal manera permite el uso eficiente y eficaz de los recursos para el cumplimiento de los objetivos institucionales; una administración correcta de la información se ve reflejado en el trabajo coordinado entre las unidades departamentales; además las buenas relaciones laborales, el compromiso organizacional y la comunicación eficaz son factores producidos a causa de una adecuada gestión pública; de esta forma se satisface las necesidades de los ciudadanos eficientemente.

El objetivo del presente caso de estudio es identificar la inadecuada gestión de información pública exigida por la LOTAIP en el GAD Municipal del cantón Babahoyo, una institución pública dedicada a satisfacer las necesidades de la población fluminense; estos aspectos se reflejan al momento de realizar la entrega de información pertinente fuera del plazo previsto por quien lo solicita, situaciones que afectan la disponibilidad de información para actuar conforme lo establece LOTAIP. La cual exige a las entidades públicas del Ecuador dar a conocer a la ciudadanía información relevante y pertinente mediante la página web de la misma; se creó con la finalidad de garantizar el derecho a la transparencia de información y actuar como mecanismo ejerciendo participación democrática.

Esta ley está orientada exclusivamente a la difusión de información en una página web pero no exige dar a conocer los escenarios o situaciones que se han dado dentro de la empresa para definir el contenido de un documento; razón por la cual se ha llevado a cabo el presente estudio de caso, debido a que en el GAD de Babahoyo la inapropiada gestión de la información se da a causa de varios aspectos como el poco flujo de documentos, la falta de actualización de información en la página web, una incorrecta gestión documental, falta de comunicación por

parte de los directores de área así como también al escaso control sobre la información en cada departamento.

La sub-línea de investigación del presente trabajo está enmarcada bajo el “Modelo de Gestión Administrativa”, debido a que permite tomar decisiones coherentes y oportunas mediante la aplicación eficiente de los procesos administrativos para generar una gestión basada en el fortalecimiento de capacidades institucionales, la coordinación, la comunicación, rendición de cuentas, participación ciudadana, utilización eficiente, eficaz y efectiva de los recursos económicos y materiales; cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la población.

Los métodos utilizados en este trabajo de estudio fueron el analítico y el inductivo; el primero ha permitido conocer mediante un análisis, la naturaleza de las causas y los efectos que provocan una inapropiada gestión de la información en el GAD Municipal de Babahoyo desde una perspectiva más cercana. El segundo método se ha utilizado para la recolección de datos que permitan conocer y evidenciar la magnitud de un problema en particular que trasciende de forma general afectando el flujo de información, la coordinación y las funciones empresariales; como herramientas de investigación se utilizó una encuesta dirigida al personal administrativo de la institución para evidenciar bajo una fuente directa el desarrollo de una inapropiada gestión de la información en la empresa pública y una entrevista dirigida al Director de la Gestión Estratégica.

Desarrollo

La gestión de información es para (Aportela & Gallego, 2015) “un proceso intrínseco de las empresas, que puede desarrollarse de forma más o menos consciente y por tanto, con diferentes niveles de eficiencia y efectividad” (pág. 272). “Es un proceso gerencial clave que posibilita la obtención, despliegue y utilización de recursos en una organización, con el objetivo de manejar eficaz y eficientemente la información y su optimización” (Barcia, Holguín, & Ferrin, 2017, pág. 1086). “El proceso de organizar, evaluar, presentar, comparar los datos en un determinado contexto, controlando su calidad, de manera que esta sea veraz, oportuna, significativa, exacta y útil y que esta información esté disponible en el momento que se le necesite” (Vidal & Araña, 2012, págs. 474-475).

Detlor (2010) citado en (Rodríguez, Castellanos, & Ramírez, 2016) considera que la “Gestión de Información permite a las organizaciones alcanzar metas estratégicas y tomar decisiones seguras” (pág. 210). La gestión de información tiene el objetivo de organizar los recursos de información en una empresa y su óptimo uso, sea esta información interna o externa, que le permita aprender, operar y adaptarse a los cambios externos. “Disponer de la información necesaria en el momento oportuno permitirá ofrecer mejores servicios a los usuarios, y además contribuirá al éxito y cumplimiento de los objetivos de la organización” (Barcia, Holguín, & Ferrin, 2017, pág. 1086).

(Ugaz, 2018) cita a Butcher y Rowley (1998) donde plantean el “Ciclo de la gestión de información”, compuesto por siete etapas que empiezan con la letra “R” en inglés, los cuales se detallan a continuación:

- 1. Se inicia a través del elemento “reading” (lectura):** Un usuario lee un conjunto de conocimiento relevante, el cual se encuentra registrado en soporte electrónico e impreso. (pág. 43)

2. **La segunda “R” llamada “recognition” (reconocimiento):** Sucede cuando después de leer, el usuario absorbe e internaliza este conocimiento, por lo que los autores lo definen como conocimiento subjetivo. (pág. 44)
3. **La tercera “R” llamada “re-interpretación” (reinterpretación):** El usuario utiliza la información que ha internalizado y la convierte en una forma que puede ser fácilmente comunicada y soportada, ya sea en un formato electrónico o impreso; a este conocimiento se le llama Conocimiento Público. (pág. 44)
4. **La cuarta “R” llamada “reviewing” (revisión o evaluación):** Se refiere a la conversión del conocimiento público en un conocimiento validado, para ello es necesario la intervención de otros usuarios expertos que puedan validar el conocimiento público, a través de la revisión, el arbitraje, y otros procesos de verificación. (pág. 44)
5. **La quinta “R” llamada “release” (emisión o distribución):** Esta etapa se refiere a que el conocimiento público es considerado como una información que posee un valor relevante, siendo así un conocimiento validado y obtiene la calidad de emitido cuando es de fácil acceso a otros individuos, organizaciones y comunidades.
6. **La sexta “R” llamada “restructuring” (reestructuración):** Los individuos, organizaciones y comunidades interactuarán con el conocimiento validado, al cual le añadirán aspectos y/o recopilarán otros, enriqueciendo la información de tal manera que pueda ser utilizada por otros usuarios como recurso del cual puedan recuperar conocimiento relevante. (pág. 44)
7. **La séptima y última “R” llamada “retrieval” (recuperación):** En esta etapa el conocimiento relevante es recuperado y leído antes que el conocimiento registrado

en soportes impresos a fin de que puedan ser convertidos en información, y de esta manera el ciclo pueda recomenzar. (pág. 44)

Dentro de la gestión de la información encontramos la gestión de documentos, esta puede ser interna o externa, es aquella información reflejada en los documentos:

Interna: Es la documentación generada por la empresa al momento de realizar sus funciones, es decir son aquellos documentos producto de las actividades de la institución. (Cruz, 2015) “en ellos se reflejan las acciones de la organización, y se refleja el conocimiento de la organización” (pág. 64). Dentro de la información interna se encuentran documentos correspondientes a la administración, contabilidad, gestión, informes, correspondencia, así como la documentación que refleja las actividades realizadas por la empresa.

Externa: Es la información en la cual la empresa da a conocer de cara a los clientes, usuarios o cuidados, para comunicar actividades, hechos o acontecimientos, y lo realiza a través de los catálogos de servicios y productos mediante la página web.

Para (Canteli, 2017) la gestión de documentos es la manera que la empresa organiza y administra el flujo de la información que posee, de esta forma permite la recuperación de información relevante en cada documento, en donde se determina el tiempo en el cual deben de guardarse así como de aquellos que es necesario eliminarse y conservarse, para llevar a cabo diferentes procesos.

Hablar de información involucra el manejo adecuado, eficiente y eficaz de documentos, reportes e informes relevantes para cumplir con los objetivos establecidos por una institución sea pública o privada. (Münch, 2014) menciona que existen varios tipos de informes en una empresa y para diseñarlos, elaborarlos y presentarlos es necesario tomar en cuenta los lineamientos siguientes:

- ❖ **Confiabilidad.** Es imprescindible que los reportes se sustenten en información confiable.
- ❖ **Unidad del tema.** Cada informe debe referirse a un solo tema a fin de evitar confusiones.
- ❖ **Indicativos.** Deben revelar indicadores y resultados importantes.
- ❖ **Claridad y concisión.** Los informes largos, detallados y genéricos, originan confusiones y desatención por parte de quien los recibe.
- ❖ **Gráficas y audiovisuales.** De gran ayuda para la presentación de un informe puede ser la utilización de gráficas, material audiovisual y explicaciones verbales para enriquecer la información.
- ❖ **Frecuencia.** Contar con información oportuna y periódica no implica que ésta deba ser tan frecuente que origine papeleo innecesario.
- ❖ **Oportunidad.** Deben ser actualizados y entregarse en tiempo y forma. (pág. 123)

De acuerdo con (Medina & Aguilar, 2013) “la información es un componente intrínseco en casi todas las actividades de la organización al punto de tornarse transparente, porque es la vía por medio de la cual las personas expresan, representan, comunican y comparten sus conocimientos” (pág. 11). “La información y la comunicación constituyen elementos estratégicos para el desarrollo de las organizaciones contemporáneas” (Rodríguez & Del Pino, 2017, pág. 4). “El propósito de la comunicación en una empresa es disponer de información para actuar en los procesos de cambio o facilitarlos, esto es, influir en la acción para lograr el bienestar de la empresa” (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, pág. 456).

(Martínez, 2013) en su libro “*Gestión Empresarial equilibrando objetivos y valores*” menciona los tipos de información que existen en una empresa, estos son:

- ❖ **La información general:** Se refiere a las organizaciones u organismos internos y externos que tienen importancia para el personal y a los que este personal puede, o podría, recurrir. (pág. 14)
- ❖ **La información profesional o promocional:** Comprende tanto las informaciones sobre las carreras, como la formación y el perfeccionamiento profesional. (pág. 15)
- ❖ **La información motivacional:** Es el soporte de la motivación en el trabajo; se trata de un conjunto de informaciones que permiten a cada uno situarse en el entramado colectivo de la empresa, y tener el conocimiento suficiente del porqué y del cómo.
- ❖ **La información operativa:** Esta información es necesaria para la ejecución del trabajo. Paradójicamente, no siempre se dispone de este tipo de información. Hay muchas personas que no saben definir sus tareas, desconocen los medios de que disponen y, especialmente, los límites de su responsabilidad. (pág. 15)

Conforme a (Cohen & Asín, 2009) para entender qué significa información de “calidad” es indispensable considerar tres dimensiones: la dimensión de tiempo, la de contenido y la de forma.

1. **Dimensión de tiempo.** La información debe estar disponible cuando se necesita, estar actualizada, proveerse con la periodicidad requerida y representar el pasado, el presente y el futuro. “Es importante que el flujo de información cada vez sea más rápido para que se puedan identificar los problemas en el menor tiempo posible y se puedan tomar decisiones oportunas para resolverlos” (Gutiérrez, 2013, pág. 272).
2. **Dimensión de contenido.** La información no debe contener errores, debe ser relevante respecto a lo que se analiza, ser completa, concisa, interna y externa, con un enfoque amplio o centrado y medir el desempeño. (pág. 3)

- 3. Dimensión de forma.** La información se debe integrar en una forma sencilla, sea detallada o en forma de resumen, debe estar ordenada con base en cierto criterio, y se puede presentar en formatos diferentes: tablas, gráficas, listas y, finalmente, aparecer en diferentes medios: papel, medios digitales, etcétera. (pág. 3)

Desde el punto de vista de (Cevallos, Clery, Molina, & Santa María, 2016):

Las entidades públicas deben establecer sistemas internos abiertos y accesibles para asegurar el derecho del público a recibir la información, haciendo referencia específicamente, en este sentido, a la necesidad de límites de tiempo estrictos para el procesamiento de las solicitudes de información y para dar aviso de cualquier negación a dar acceso, lo que incluirá razones sustantivas por escrito de la negación. (pág. 207)

Para (Robbins & Coulter, 2014, pág. 278) los gerentes utilizan los controles de información de dos formas:

- 1) **Como herramienta para controlar otras actividades de la organización:** Los gerentes necesitan la información correcta en el momento correcto en la cantidad correcta para ayudarse a monitorear y medir las actividades organizacionales. Para medir el desempeño real, los gerentes necesitan información sobre lo que está sucediendo en su área de responsabilidad y con respecto a los estándares con el fin de comparar el desempeño real contra el estándar. Robbins et al. (2013)
- 2) **Como un área organizacional sobre la que necesitan ejercer control:** “También dependen de la información como un apoyo para determinar si las desviaciones son aceptables. Por último, dependen de la información para desarrollar los cursos de acción adecuados. La información es importante” Robbins et al. (2013).

La Ley Organica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, fue creada bajo el poder legislativo y tiene la facultad de exigir la publicación de información relevante y pertinente, tanto de las actividades que realizan las entidades públicas en el Ecuador como la información interna sobre servicios prestados, el personal, su estructura organizacional, entre otros, para dar cumplimiento al art. 7 y 12. El órgano rector de la presente ley es la Defensoría del Pueblo, una institución con autonomía financiera y administrativa.

El GAD Municipal de Babahoyo cuenta con 710 colaboradores; entre ocasionales, provisionales, con nombramiento y obreros. Es una entidad pública cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad babahoyense de forma eficiente, eficaz y con calidad, además velar por el crecimiento de la economía y el desarrollo social del cantón. Se encuentra ubicado en la Av. General Barona entre 27 de mayo y Calderón e inició sus actividades laborales el 27 de mayo de 1869 en la ciudad de Babahoyo.

Esta entidad pública posee una estructura formal donde se describe los diferentes niveles jerárquicos y sus respectivas unidades de trabajo con la relación directa e indirecta de cada departamento, la institución cuenta con 14 unidades departamentales en su estructura organizacional, además se encuentran organismos seccionales como Emsaba, Transvial y el Cuerpo de Bomberos; los cuales trabajan conjuntamente con la institución para el bienestar de la población fluminense.

La finalidad del presente trabajo es dar a conocer los problemas que presenta el GAD Municipal del cantón Babahoyo al momento de gestionar la información; donde se muestra las causas y los efectos que provoca el inadecuado manejo de información dentro de la institución; debido a que este recurso es muy importante para satisfacer las necesidades de la ciudadanía de forma estratégica. Esto se refleja al momento de realizar la entrega de información fuera del plazo previsto por quien lo solicita, para llevar a cabo el cumplimiento de la LOTAIP.

Gestionar la información de manera correcta permite tomar decisiones adecuadas y en el tiempo oportuno, siempre y cuando exista la disponibilidad de información en el momento que se requiera. Si bien el GAD de Babahoyo cuenta con personas capaces de realizar eficientemente sus funciones ha presentado situaciones o escenarios que impiden gestionar la información de forma óptima.

Los problemas que presenta el GAD Municipal de Babahoyo se debe en primera instancia al desconocimiento de los funcionarios públicos acerca de los requerimientos de información, esto se debe a la falta de comunicación por parte de los directores administrativos hacia sus colaboradores indicando la importancia de brindar información de forma oportuna y en el tiempo establecido para cumplir con el principio de transparencia, provocando que determinados documentos no sean entregados en el plazo previsto, de forma clara y sin errores; entre ellos están, la información sobre los servicios que ofrece la institución y la forma de poder acceder a ellos, los planes y programas en ejecución, y los mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía, tales como metas e informes de gestión e indicadores de desempeño.

Información requerida por la Dirección de Gestión Estratégica para analizarla, evaluarla y determinar su pertinencia, para lo cual esta unidad de trabajo solicita la documentación por escrito detallando el tiempo de entrega de la misma. A falta de información relevante para cumplir con el art. 7 de la LOTAIP, ha provocado la pérdida de tiempo para analizar los documentos e informes emitidos por determinadas áreas de la institución.

Esto implica que parte de la información no sea incluida en el documento final, debido a la entrega tardía de la misma; la que posteriormente debe ser emitida al departamento de sistemas, cuya responsabilidad es corroborar su contenido y elevar la información en la página web de la institución.

Cabe mencionar que la institución debe actualizar la información mensualmente a fin de dar a conocer a la ciudadanía el directorio del personal, su estructura organizacional, los servicios prestados, los planes y programas finalizados y los que se están ejecutando; entre otros conforme lo menciona el Art. 7 de la LOTAIP, pero a falta de información ha hecho de esta tarea un problema de mucha atención, la cual debe contener los indicadores de desempeño que permita determinar el porcentaje en el cual se encuentra un determinado proyecto, por ejemplo: las obras correspondientes a construcciones, alcantarillados, remodelaciones, programas sanitarios y de educación para la salud.

Estos indicadores si bien se visualizan en su página web, a medida que pasa los meses no existe actualización alguna de los datos, puesto que los mismos porcentajes de cumplimiento se muestran durante todo el año sin modificación alguna.

Gestionar la información de forma óptima dentro del GAD Municipal de Babahoyo requiere de una organización adecuada de la misma; siendo esta una segunda instancia que provoca la inadecuada gestión de información, debido a que existen departamentos con espacios físicos reducidos de acuerdo a la magnitud de información que manejan para satisfacer las necesidades de la ciudadanía; la acumulación de archivos es notoria al no contar con las repisas correspondientes y el lugar adecuado para el manejo de estos documentos; a su vez, muchos de estos archivos no han sido registrados oportunamente en una base de datos que permita su rápida búsqueda, a esto se puede agregar la filtración de agua en los departamentos tendiente a mojar o deteriorar los documentos.

Estas situaciones han permitido no poder recuperar la información, correspondiente a un determinado proceso o servicio: como el uso del suelo, legalización de un terreno o permisos municipales, desestimando tiempo y recursos, como volver a realizar la documentación e imprimir nuevamente el archivo, razón por la cual no existe una adecuada organización de la

información que permita adquirirla en cualquier momento para tomar las decisiones más adecuadas y de forma oportuna sobre en qué servicios se debe mejorar o en qué proyectos requieren mayor inversión; además de los ciudadanos que demandan un servicio de calidad y óptimo, lo cual no lo reciben debido a que muchas veces a consecuencia de una inadecuada organización de la información ha provocado no poder hallar en los archivos los documentos correspondiente a un determinado ciudadano; de la misma manera sucede en el sistema, al no ingresar de forma oportuna los datos que permitan obtener la información cuando se requiera.

Como tercera instancia está el control que no es ejercido por los directores departamentales sobre la información que se posee en cada unidad de trabajo, la cual no es difundida de forma adecuada mostrando insuficiencia, poca claridad, ineficiencia e ineficacia, en su contenido y en la forma en que esta se brinda. Al no realizarse un control sobre la información no se puede determinar qué proyectos o programas requieren ejecutarse, y de los que ya han sido cumplidos en base a la planificación por parte de la institución.

Situaciones que han provocado un trabajo descoordinado, poco eficiente y sin compromiso, incumpliendo con sus principios rectores, de la misma manera no se contribuye a la consecución de los objetivos; siendo el principal generar una gestión basada en el fortalecimiento de capacidades institucionales, la coordinación, la comunicación, rendición de cuentas, participación ciudadana, utilización eficiente, eficaz y efectiva de los recursos económicos y materiales; cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la población.

Por último, la falta de entrega de información por parte de los departamentos hacia quien lo solicita ha trascendido en que el GAD Municipal de Babahoyo no presente en su página web el informe de cumplimiento al Derecho de Acceso a la Información Pública como lo exige la LOTAIP en su Art. 12, donde se puede visualizar que no cuenta con la información correspondiente al año 2017-2018 donde solamente se muestra el informe correspondiente al

año 2016 en base al literal m) del Art. 7, además la información como ya se ha mencionado anteriormente debe de actualizarse y publicarse mensualmente, pero en enero del 2018 no se encuentra información conforme lo exige el Art. 7 de la ley.

Este informe de cumplimiento es emitido por la Defensoría del Pueblo, siendo el órgano rector de la LOTAIP donde indica el grado de cumplimiento, la pertinencia y suficiencia al Derecho de Acceso a la Información Pública; conforme a la encuesta realizada a los funcionarios públicos se pudo determinar que no han recibido sanción alguna por la falta de difusión de este documento, debido a que el GAD Municipal de Babahoyo, ha realizado la entrega de este archivo al Defensor del Pueblo, pero su contenido actualizado hasta la actualidad no se muestra en la página web de la institución, siendo un derecho a la ciudadanía.

Por esta razón el GAD Municipal de Babahoyo debe enfocarse en mejorar la forma de gestionar los recursos de la empresa siendo la información la de mayor prioridad, de igual manera buscar herramientas, estrategias o sistemas que permitan obtener la información cuando se requiera y de forma oportuna. Esto ayudaría a mejorar las relaciones entre compañeros con miras a satisfacer las necesidades de la ciudadanía brindando una atención de calidad al contar con la información pertinente sobre un proceso específico.

A esto cabe agregar que la LOTAIP estipula que la negación injustificada de información entre personas o unidades de trabajo, traería consigo una serie de sanciones, como la multa con un mes de sueldo, la cesación por un mes en cuanto a las funciones, y hasta la suspensión indefinida del cargo que ostente el funcionario estipuladas en el Art. 23.

Las situaciones anteriormente expuestas han sido evidenciadas mediante la aplicación del método analítico, permitiendo conocer las causas de una inadecuada gestión de información y los efectos que surgen en el GAD Municipal de Babahoyo que afectan a la disponibilidad de documentos o informes para cumplir con los principios de transparencia y evaluación.

Por otro lado el método inductivo permitió recopilar información cuantitativa mediante el uso del cuestionario de encuesta dirigida al personal administrativo de la institución para corroborar el contenido que se ha dado a conocer en este caso de estudio. Otra herramienta de investigación utilizada la entrevista dirigida al Director de Gestión Estratégica, siendo el departamento que debe realizar gran parte de este proceso de LOTAIP y analizar su contenido.

Conclusiones

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Babahoyo incurre en varios aspectos desfavorables; entre ellos, el poco flujo de documentos, la falta de actualización de información en la página web, una incorrecta gestión documental, falta de comunicación por parte de los directores de área así como también al escaso control sobre la información en cada departamento. Estos aspectos conllevan a que el GAD no publique el informe al Derecho de Acceso a la Información Pública como lo exige la LOTAIP, a diferencia de otras municipales que si lo realizan.

La inadecuada organización de la información en la institución ha traído consigo inconformidades por parte de los usuarios; a causa de no registrar oportunamente los datos correspondiente a un determinado ciudadano sobre un servicio específico, además el impropio espacio físico permite la acumulación de documentos que impiden trabajar en un ambiente propicio.

En base a los fundamentos teóricos sobre la gestión de información se concluye que es un proceso muy importante para optimizar el tiempo y recursos cuya finalidad es disponer de información en el tiempo requerido, siendo necesario para llevar a cabo las funciones en la administración pública, a fin de satisfacer las necesidades crecientes de la población babahoyense.

Bibliografía

- Aportela, I., & Gallego, C. (2015). La información como recurso estratégico en las empresas de base tecnológica. *Revista General de Información y Documentación*, XXV(2), 265-285.
- Barcia, F., Holguín, A., & Ferrin, H. (2017). La administración de empresas y la gestión de información en un acercamiento teórico. *Polo del conocimiento*, II(7), 1082-1091.
- Canteli, A. (1 de Septiembre de 2017). *OpenKm*. Recuperado el 19 de Diciembre de 2018, de <https://www.openkm.com/es/blog/sistema-de-gestion-documental.html>
- Cevallos, D., Clery, A., Molina, L., & Santa María, G. (2016). *El derecho de acceso a la información pública en la República del Ecuador* (Primera ed.). Manta: Mar Abierto.
- Cohen, D., & Asín, E. (2009). *Tecnologías de información en los negocios* (Quinta ed.). México: McGraw-Hill.
- Cruz, M. (2015). La gestión de la información en la administración pública desde de la perspectiva de la recuperación de la información. *Ibersid*, IX, 63-69.
- Gutiérrez, J. (2013). Perfil de la planificación y organización de las tecnologías de información y comunicación en la universidad. *Revista Científica In Crescendo*, IV(2), 269-283.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial* (Decimocuarta ed.). México: McGraw-Hill.
- Martínez, M. (2013). *La gestión empresarial equilibrando objetivos y valores* (Primera ed.). Madrid: Díaz de Santos. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Kpw9ao_HqVIC&oi=fnd&pg=PA1&dq=obstaculos+de+la+informacion+empresarial&ots=jHHHgDxPA6&sig=7402U4fIEVC9ODltsSfB_msnRmQ#v=onepage&q=obstaculos%20de%20la%20informacion%20empresarial&f=false
- Medina, J., & Aguilar, P. (2013). Administración y calidad de la información de los sistemas de información contable de las PYMES. *Cuadernos de administración*, XXIX(49), 8-16.
- Münch, L. (2014). *Administración gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo* (Segunda ed.). México: Pearson Educación.

- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración* (Decimosegunda ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S., Decenzo, D., & Coulter, M. (2013). *Fundamentos de la administración conceptos esenciales y aplicaciones* (Octava ed.). México: Pearson Educación.
- Rodríguez, Y., & Del Pino, T. (2017). Rutas para una gestión estratégica y articulada de la información y la comunicación en contextos organizacionales. *Revista Cubana de la Información Comunicación*, VI(14), 3-31.
- Rodríguez, Y., Castellanos, A., & Ramírez, Z. (2016). Gestión documental, de información, del conocimiento e inteligencia organizacional: particularidades y convergencia para la toma de decisiones estratégicas. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, XXVII(2), 206-224.
- Ugaz, A. (2018). *Las habilidades gerenciales en la gestión de la información en una entidad pública - Lima 2017*. Tesis de grado, Universidad César Vallejo , Lima.
- Vidal, M., & Araña, A. (2012). Gestión de la información y el conocimiento. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, XXVI(3), 474-484.

A

N

E

X

O



Anexo N°1: encuesta realizada a los funcionarios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Babahoyo.

1. Considera que la gestión de información dentro del GAD Municipal de Babahoyo se realiza de forma adecuada.

Sí No

2. ¿Con qué frecuencia su jefe departamental le comunica sobre los requerimientos de información, para cumplir con la LOTAIP?

Siempre A veces Nunca

3. Considera al espacio físico en el cual labora apropiado para una adecuada organización y manejo de la información.

Sí No

4. ¿Cuál es la razón que impide la actualización de la información en la página web de la institución?

Poco flujo de documentos

Información errónea

Entrega fuera del plazo previsto

5. ¿Con qué frecuencia le solicitan información para cumplir con el proceso de LOTAIP?

Siempre A veces Nunca

6. Ha recibido alguna sanción estipula en el Art. 23 de la LOTAIP, en base a la disponibilidad de información.

Sí No



Anexo N°2: entrevista dirigida al Director de Gestión Estratégica en el GAD Municipal del cantón Babahoyo.

1. ¿Cómo considera a la gestión de información dentro de la institución?

La considero en un nivel intermedio, debido a que muchas veces la información en documentos o reportes no es elaborada en base a la planificación de la empresa, mostrando errores y poca suficiencia.

2. Ha mostrado su inconformidad hacia otros funcionarios por consecuencia de cómo se gestiona la información.

En muchas ocasiones he dialogado tanto con los directores de otros departamentos como sus subordinados, pero no es suficiente debido a que no ostento la autoridad para demandar un trabajo eficiente en ellos, y por ende de ser así se generaría una relación inadecuada.

3. ¿Considera importante la entrega de información hacia su departamento para actuar conforme lo estipula la LOTAIP?

Claro que sí, la LOTAIP es una ley que tiene la facultad de exigir información sobre las actividades realizadas por la institución, como servicios, obras e incluso datos sobre la empresa como el directorio de personal, la remuneración; entre otros, esto es con la finalidad de cumplir el derecho de transparencia de información.

4. ¿Qué medidas tomaría si tuviera la facultad, para mejorar la gestión de información en la empresa?

En primer lugar, esto se da muy a menudo en la institución debido a que no existe un control adecuado sobre la información que se posee en cada departamento, siendo el control una herramienta muy importante para saber que tareas se están ejecutando de forma inadecuada.

En segundo lugar el orden de los documentos e información relevante y pertinente, sin orden no existe un trabajo coordinado, esto se debe mejorar, pero no es de mucha importancia para la persona encargada de mantener la infraestructura de los departamentos en óptimas condiciones.