



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICA
CARRERA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“Gestión de Procesos para la Administración de la
Información en el GAD Parroquial Alóag Cantón Mejía”**

Proyecto de investigación presentado previo a la obtención del Título de
Licenciadas en Gestión de la Información Gerencial

AUTORES:

Caizaluisa Chicaiza Gisela Esthefania

Guillermo Cevallos Lucía Fernanda

TUTOR:

Ing. Jorge Enrique Cañar Tercero

LATACUNGA-ECUADOR

MARZO 2025

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

DECLARACIÓN DE AUDITORIA

Nosotras, Caizaluisa Chicaiza Gisela Esthefania con cédula de ciudadanía N° 1727927400, Guillermo Cevallos Lucia Fernanda con cédula de ciudadanía N° 1726529876, declaramos ser autores del PRESENTE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN **“GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL GAD PARROQUIAL ALÓAG CANTÓN MEJÍA”**, siendo el Ing. Jorge Enrique Cañar Tercero, Mg tutor del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultado previstos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Latacunga, 20 de febrero del 2025



Caizaluisa Chicaiza Gisela Esthefania

C.C. 172792740-0



Guillermo Cevallos Lucia Fernanda

C.C. 172652987-6

AVAL DEL TUTOR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACION

En calidad de Tutor del Proyecto de Investigación sobre el título:

“GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL GAD PARROQUIAL CANTÓN MEJÍA”, de los estudiantes, Caizaluisa Chicaiza Gisela Esthefania y Guillermo Cevallos Lucía Fernanda, de la carrera de Gestión de la Información Gerencial, considero que dicho Informe Investigativo es merecedor del aval de aprobación al cumplir las normas técnicas, traducción y formatos previstos, así como también ha incorporado las observaciones y recomendaciones propuestas en la pre-defensa.

Latacunga, 20 de febrero del 2025


Ing. Jorge Enrique Cañar Tercero, Mg
C.C. 0502608227
TUTOR

AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas; por cuanto, los postulantes: Caizaluisa Chicaiza Gisela Esthefania y Guillermo Cevallos Lucia Fernanda, con el titulo de Proyecto de Investigación: **“GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL GAD PARROQUIAL ALÓAG CANTÓN MEJÍA”**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúnen los méritos suficientes para ser sometidos al acto de Sustentación del trabajo de titulación.

Por lo antes expuesto, se autoriza grabar los archivos correspondientes en un CD, según la normativa institucional.

Latacunga, 20 de febrero del
2025

Para constancia firman:



SALAZAR TAPIA MONICA PATRICIA
C.I 0502138191

LECTOR 1 (PRESIDENTE)



JACOME SEGOVIA DIEGO FERNANDO
C.I 0502554082

LECTOR 2 (MIEMBRO)



FLORES LAGLA GALO ALFREDO
C.I 0501857213

LECTOR 3 (MIEMBRO)

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios por haberme guiado y levantado en los momentos difíciles en el transcurso de esta etapa.

A mis padres Geovanny Caizaluisa, Nanci Chicaiza quienes fueron mi apoyo económicamente y nunca me dejaron sola, les agradezco mucho porque gracias a Uds. he logrado a llegar ser una profesional.

A cada uno de los docentes que forman parte de la Carrera Gestión de la Información Gerencial, que compartieron sus conocimientos y de la misma manera sus consejos para formar unos excelentes profesionales.

A mi tutor Ing. Jorge Cañar quien fue un apoyo fundamental para llegar a la meta de ese proyecto de investigación, un Dios le pague por siempre haber estado presto con sus conocimientos.

Agradezco a mi amiga y compañera de este proyecto Lucia por siempre haber estado presente con tus palabras de aliento en este camino que no fue nada fácil, pero con tu compañía tampoco fue difícil.

Finalmente agradezco a todas las personas que estuvieron con un consejo siempre en todo el proceso.

Gisela Esthefania Caizaluisa Chicaiza

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por permitirme culminar esta etapa con su bendición. A mi Mamá Anita por su amor y apoyo incondicional, sus palabras de aliento semana tras semana fueron muy importantes.

A mi hermana Karla por siempre estar pendiente de mí y brindarme tu cariño, esto es por ti.

A mi familia materna a cada uno de ellos que con su pequeño granito me apoyaron tanto económicamente como moral, pero especialmente a mi Tío Daniel gracias infinitas por creer en mí y en mi superación, una profesional más a la familia Cevallos.

A mi querida Universidad la cual me enseñó tanto y viví incontables experiencias, porque me permitió aprender, pero sobre todo conocer personas extraordinarias que siempre llevare en mi corazón.

A mi Tutor Ing. Jorge Cañar por brindarme su conocimiento y ayuda cuando más lo necesite.

Y finalmente a mi compañera y amiga de tesis Gisela, gracias por permitirme vivir tremenda experiencia a tu lado, por tu apoyo y palabras de aliento cuando sentí no poder más, lo logramos, cumplimos nuestra tan anhelada meta, te quiero mucho.

Lucia Fernanda Guillermo Cevallos

DEDICATORIA

Me dedico este proyecto de investigación a mí, porque con el esfuerzo y dedicación he logrado llegar a esta meta y demostrarme que soy capaz de muchas cosas más.

A mi hijo Thiago quien tuvo que tener una mamá ausente, mi pilar fundamental en este proceso, y este logro es por ti mi enano.

A mi familia porque cada uno de ellos fueron participes con palabras motivadoras en este camino.

Gisela Esthefania Caizaluisa Chicaiza

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a mi Mami Anita y a mi Mamá gracias por siempre creer en mí, por sus palabras de aliento cuando sentí caer, esto es por ustedes y por qué se sientan orgullosas de la profesional que formaron con su amor y confianza.

Para mi querida Hermana, la niña de mis ojos, quiero que te sientas orgullosa de tu hermana mayor, recuerda que te quiero demasiado y quiero verte aún más grande que yo.

Y a ti M, por tu inmenso amor y apoyo, por nunca dejarme caer y creer en mi cuando ni yo lo hacía, esto es por ti y para ti, gracias infinitas por estar en mi vida y hacer más bonito este camino.

A mi querida Lea por demostrarme que el amor más puro existe, por las incontables noches que te quedaste a mi lado haciéndome compañía, deseo que me dures mil años más.

Lucia Fernanda Guillermo Cevallos



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

Latacunga-Ecuador

TEMA: “GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL GAD PARROQUIAL ALÓAG”

Autor/es:

Caizaluisa Chicaiza Gisela Esthefania

Guillermo Cevallos Lucía Fernanda

RESUMEN

Gestión de procesos se define como una transición de lo clásico o tradicional a lo moderno mediante una constante modernización basada en la calidad, esto con el objetivo de una mejora en la administración de la información, lo cual incluye un estudio donde se indague información que sea relevante para determinar conceptos claros, pero sobre todo la claridad en los procesos como beneficio del GAD Parroquial Alóag. Para lograr esto se ha realizado un enfoque cuantitativo lo cual permite medir, analizar, pero sobre todo evaluar los aspectos que se desea estudiar, se aplicó dos encuestas en la cual una fue destinada a colaboradores y la otra a usuarios, las mismas que contienen 20 preguntas formuladas en base a 5 dimensiones, las cuales cuentan con respuestas en escala de Likert. Con una investigación documental que nos permita acceder a documentos para el estudio de la investigación correlacional que permite analizar la relación entre las dos variables estudiadas, en un diseño transversal. En el estudio para el cumplimiento del tercer objetivo se desarrolló las Matrices Estratégicas estipulando un promedio medio tanto internos como externos que permitió un lineamiento estratégico en la comunicación interna, eficiencia en los procesos, capacitación y competencias del personal determinando puntos intermedios para la toma de decisiones y estableciendo las estrategias a corto, mediano y largo plazo para la institución.

Palabras clave: Procesos, Administración, Información, Estrategias, Capacitación



TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES
DEGREE IN MANAGEMENT OF MANAGERIAL INFORMATION

Latacunga-Ecuador

**THEME: “PROCESS MANAGEMENT FOR INFORMATION
ADMINISTRATION AT THE ‘ALÓAG’ PARISH GAD.”**

Authors:

Caizaluisa Chicaiza Gisela Esthefania

Guillermo Cevallos Lucía Fernanda

ABSTRACT

Process management is defined as a transition from the classic or traditional to the modern through constant modernization based on quality. This is aimed at improving information management, which includes a study where relevant information is investigated to determine clear concepts, but above all the clarity in the processes for the benefit of the ‘GAD Parroquial Alóag’. To achieve this, a quantitative approach has been used, which allows us to measure, analyze, and above all evaluate the aspects to be studied. Two surveys were applied one for collaborators and the other for users, containing 20 questions formulated based on 5 dimensions, with answers on a Likert scale. Thanks to documentary research was possible to access documents for the study of correlational research that allows analyzing the relationship between the two variables studied, in a transversal design. In the study for the fulfillment of the third objective, the Strategic Matrices were developed, stipulating an average both internal and external that allowed a strategic guideline in internal communication, efficiency in processes, training and staff competencies, determining intermediate points for decision-making and establishing short, medium and long-term strategies for the institution.

Keywords: Processes, Administration, Information, Strategies, Training

AVAL DE TRADUCCIÓN



CENTRO
DE IDIOMAS

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: “GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL GAD PARROQUIAL ALÓAG.” presentado por: **Caizaluisa Chicaiza Gisela Esthefania** y **Guillermo Cevallos Lucía Fernanda**, egresados de la Carrera de: **Gestión de la Información Gerencial**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a las peticionarias hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, 24 de febrero de 2025

Atentamente,


Mg. Patricia Marcela Chacón Porras
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
C.C: 0502211196



CENTRO
DE IDIOMAS

Índice

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	i
AVAL DEL TUTOR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	ii
AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iii
<i>AGRADECIMIENTO</i>	iv
<i>AGRADECIMIENTO</i>	v
<i>DEDICATORIA</i>	vi
<i>DEDICATORIA</i>	vii
<i>RESUMEN</i>	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
AVAL DE TRADUCCIÓN	x
1. Información General	1
2. Planteamiento del Problema	2
3. Formulación del Problema.....	3
4. Justificación de la Investigación	3
5. Objetivos.....	5
5.1 Objetivo General.....	5
5.2 Objetivos Específicos.....	5
6. Fundamentación Científico Teórica	8
6.1 Antecedentes Investigativos	8
6.2 Gestión de Procesos	8

6.3 Características de la Gestión de Procesos	8
6.3.1 Flexibilidad	9
6.3.2 Fácil de acceder.....	9
6.3.3 Entrega de valor	9
6.3.4 Sistematizados.....	9
6.4 Beneficios de la Gestión de Procesos	10
6.4.1 Identificación de nuevas necesidades del cliente.....	10
6.4.2 Mayor competitividad.....	10
6.4.3 Mejora de la comunicación entre departamentos.....	11
6.5 Importancia de la Gestión de Procesos	11
6.6 Fases de la Gestión de Procesos.....	12
6.7 Proceso.....	12
6.8 Elementos de un Proceso	13
6.9 Tipos de Procesos.....	14
6.10 Diagrama de Flujo.....	15
6.10.1 Simbología:	15
6.11 Administración.....	16
6.12 Administración de la Información	17
6.13 Normas ISO 15489	17
6.14 Beneficios para Implementar las Normas ISO 15489.....	17
6.15 Importancia de la Administración de la Información	18

6.16	Clasificación de la Información	19
6.16.1	Gestión Documental.....	19
6.16.2	Formulación de la Estrategia	19
7.	Propuesta Metodológica.....	20
7.1	Enfoque Cuantitativo	20
7.2	Tipo de Investigación.....	20
7.2.1	Tipo documental.....	20
7.2.2	Tipo de Campo.....	21
7.3	Alcance de la Investigación	21
7.3.1	Alcance Correlacional.....	21
7.3.2	Alcance Descriptivo	21
7.4	Diseño de la Investigación	22
7.4.1	Diseño Transversal.....	22
7.5	Instrumento de Recolección de Datos.....	22
7.5.1	Cuestionario	22
7.6	Juicio de Expertos	23
8.	Población y Muestra	23
8.1	Población.....	23
8.2	Muestra	24
9.	Análisis e Interpretación	26
9.1	Encuesta Colaboradores.....	26

9.2 Encuesta Usuarios.....	56
10. PESTEC	86
11. FODA.....	89
12. MEFI.....	92
13. MEFE	95
14. Matriz Estratégica (Cruce Matricial)	97
15. Análisis Estratégico	101
16. Filosofía para el GAD Parroquial Alóag.....	103
16.1 Misión Propuesta	103
16.2 Visión Propuesta	103
16.3 Valores.....	103
16.4 Organigrama.....	104
17. Estrategias	105
18. Cronograma de Actividades	113
19. Plan de Acción General.....	114
20. Impacto Social, Tecnológico y Ambiental	115
21. Conclusiones	116
22. Recomendaciones	117
23. Referencias.....	118
24. Anexos	121
24.1 Aval Autorización del GAD Parroquial Alóag.....	121

24.2 Cuestionarios.....	122
24.3 Indicación Matriz MEFI-MEFE	140
24.4 Plan de Seguimiento Estrategias	141

Índice de Tablas

Tabla 1 Elementos de un proceso.....	13
Tabla 2 Simbología para diagramas de flujo (DIF)	15
Tabla 3 Personal GAD Parroquial Alóag	23
Tabla 4 ¿Los procesos internos del GAD Parroquial Alóag están claramente definidos y son fáciles de seguir?.....	26
Tabla 5 ¿Los procedimientos establecidos ayudan a optimizar la administración de la información?	27
Tabla 6 ¿Reciben instrucciones claras para ejecutar las actividades relacionadas con la gestión de procesos?.....	29
Tabla 7 ¿Considera que los procesos internos son eficientes para cumplir con los objetivos del GAD Parroquial Alóag?.....	30
Tabla 8 ¿Ha recibido la capacitación necesaria para manejar la administración de la información?	32
Tabla 9 ¿Se siente preparado para implementar las herramientas y procesos de gestión en sus actividades diarias?	33
Tabla 10 ¿La capacitación recibida mejora su desempeño en la administración de la información?	35
Tabla 11¿El GAD Parroquial Alóag fomenta el desarrollo de competencias relacionadas con la administración de la información?.....	36
Tabla 12 ¿Las herramientas tecnológicas que están disponibles en el GAD Parroquial Alóag facilitan su trabajo?.....	37
Tabla 13 ¿Los sistemas tecnológicos cuentan con una buena implementación y son fáciles de usar?	39

Tabla 14 ¿El uso de la tecnología mejora la precisión y rapidez en la administración de la información?	40
Tabla 15 ¿Se brinda soporte técnico adecuado para resolver problemas tecnológicos relacionados con la gestión?	42
Tabla 16 ¿La comunicación interna es efectiva para compartir información clave en el GAD Parroquial Alóag?.....	44
Tabla 17 ¿Los procesos de comunicación interna facilitan la administración de la información?	45
Tabla 18 ¿Existe una buena coordinación entre los equipos para la gestión de procesos?.....	47
Tabla 19 ¿El flujo de información entre áreas es eficiente y confiable?.....	48
Tabla 20 ¿Está satisfecho con los procesos actuales para la administración de la información en el GAD Parroquial Alóag?	50
Tabla 21 ¿Los objetivos relacionados con la administración de la información se cumplen de manera adecuada?	51
Tabla 22 ¿El sistema de gestión de procesos le permite trabajar de forma efectiva?	53
Tabla 23 ¿Está satisfecho con la calidad del servicio interno que brinda a los usuarios?	54
Tabla 24 ¿La información que le proporciona el GAD Parroquial Alóag es clara y fácil de comprender?.....	56
Tabla 25 ¿Los canales que se utilizan para compartir información con los usuarios son accesibles y prácticos?	57
Tabla 26 ¿Recibe la información que necesita en el tiempo y en la forma por parte del GAD Parroquial Alóag?.....	59
Tabla 27 ¿Cree que el acceso a la información en el GAD Parroquial Alóag es eficiente para resolver sus necesidades?.....	60

Tabla 28 ¿Los procesos administrativos en el GAD Parroquial Alóag son ágiles y eficientes?	62
Tabla 29 ¿Las gestiones que se realizan en el GAD Parroquial Alóag son organizadas y sin contratiempos?	63
Tabla 30 ¿Usted siente que las políticas y procedimientos en el GAD Parroquial Alóag están diseñadas para beneficiar a los usuarios?	65
Tabla 31 ¿Existe coherencia en los pasos y requisitos solicitados por el GAD Parroquial Alóag para la administración de la información?	66
Tabla 32 ¿El GAD Parroquial Alóag hace uso de herramientas tecnológicas que facilitan la administración de la información?	67
Tabla 33 ¿Las plataformas digitales del GAD Parroquial Alóag son fáciles de usar para realizar consultas o trámites?	69
Tabla 34 ¿La implementación de tecnología podría mejorar mi experiencia como usuario en el GAD Parroquial Alóag?	70
Tabla 35 ¿La Gestión en el GAD Parroquial Alóag garantiza que la información sea precisa y actualizada?	72
Tabla 36 ¿Está satisfecho con la forma en que el GAD Parroquial Alóag administra la información?	74
Tabla 37 ¿Las soluciones que le ofrece el GAD Parroquial Alóag responde a sus expectativas?	75
Tabla 38 ¿El personal del GAD Parroquial Alóag le brinda un servicio adecuado y centrado a sus necesidades?	77
Tabla 39 ¿Su experiencia general con los procesos y servicios del GAD Parroquial Alóag es positiva?	78

Tabla 40 ¿El GAD Parroquial Alóag le brinda información transparente sobre sus gestiones y decisiones?	80
Tabla 41 ¿Confió en que los procesos del GAD Parroquial Alóag cumplen con normas y estándares establecidos?.....	81
Tabla 42 ¿La información que le brinda el GAD Parroquial Alóag es confiable?.....	83
Tabla 43 ¿El GAD Parroquial Alóag permite a sus usuarios realizar consultas sobre los procesos de manera abierta?	84
Tabla 44 Tabla PESTEC.....	86
Tabla 45 Matriz FODA	89
Tabla 46 Matriz MEFI	92
Tabla 47 Matriz MEFE	95
Tabla 48 Matriz Estratégica (Cruce Matricial)	97
Tabla 49 Análisis Estratégico.....	101
Tabla 50 Herramientas de gestión de procesos	105
Tabla 51 Talleres de participación.....	105
Tabla 52 Efectividad de la comunicación interna	106
Tabla 53 Conocimiento tecnológico del personal.....	107
Tabla 54 Canales Digitales.....	107
Tabla 55 Modernización de plataformas digitales	108
Tabla 56 Procesos confusos y complicados	109
Tabla 57 Capacitación en beneficio de la Administración de la información.....	109
Tabla 58 Mejora del servicio brindado	110
Tabla 59 Tecnología para la facilidad de procesos.....	110
Tabla 60 Herramientas de seguridad.....	111
Tabla 61 Sistema de monitoreo.....	112

Tabla 62 Cronograma de actividades	113
Tabla 63 Plan de acción general.....	114

Índice de Figuras

Figura 1 Fases de la gestión de procesos	12
Figura 2 Tipos de procesos	14
Figura 3 ¿Los procesos internos del GAD Parroquial Alóag están claramente definidos y son fáciles de seguir?.....	26
Figura 4 ¿Los procedimientos establecidos ayudan a optimizar la administración de la información?	28
Figura 5 ¿Reciben instrucciones claras para ejecutar las actividades relacionadas con la gestión de procesos?	29
Figura 6 ¿Considera que los procesos internos son eficientes para cumplir con los objetivos del GAD Parroquial Alóag?	30
Figura 7 ¿Ha recibido la capacitación necesaria para manejar la administración de la información?	32
Figura 8 ¿Se siente preparado para implementar las herramientas y procesos de gestión en sus actividades diarias?.....	33
Figura 9 ¿La capacitación recibida mejora su desempeño en la administración de la información?	35
Figura 10 ¿El GAD Parroquial Alóag fomenta el desarrollo de competencias relacionadas con la administración de la información?	36
Figura 11 ¿Las herramientas tecnológicas que están disponibles en el GAD Parroquial Alóag facilitan su trabajo?.....	38
Figura 12 ¿Los sistemas tecnológicos cuentan con una buena implementación y son fáciles de usar?	39
Figura 13 ¿El uso de la tecnología mejora la precisión y rapidez en la administración de la información?	41

Figura 14 ¿Se brinda soporte técnico adecuado para resolver problemas tecnológicos relacionados con la gestión?	42
Figura 15 ¿La comunicación interna es efectiva para compartir información clave en el GAD Parroquial Alóag?.....	44
Figura 16 ¿Los procesos de comunicación interna facilitan la administración de la información?	45
Figura 17 ¿Existe una buena coordinación entre los equipos para la gestión de procesos? ...	47
Figura 18 ¿El flujo de información entre áreas es eficiente y confiable?.....	48
Figura 19 ¿Está satisfecho con los procesos actuales para la administración de la información en el GAD Parroquial Alóag?	50
Figura 20 ¿Los objetivos relacionados con la administración de la información se cumplen de manera adecuada?	51
Figura 21 ¿El sistema de gestión de procesos le permite trabajar de forma efectiva?.....	53
Figura 22 ¿Está satisfecho con la calidad del servicio interno que brinda a los usuarios?.....	54
Figura 23 ¿La información que le proporciona el GAD Parroquial Alóag es clara y fácil de comprender?.....	56
Figura 24 ¿Los canales que se utilizan para compartir información con los usuarios son accesibles y prácticos?	57
Figura 25 ¿Recibe la información que necesita en el tiempo y en la forma por parte del GAD Parroquial Alóag?.....	59
Figura 26 ¿Cree que el acceso a la información en el GAD Parroquial Alóag es eficiente para resolver sus necesidades?.....	60
Figura 27 ¿Los procesos administrativos en el GAD Parroquial Alóag son ágiles y eficientes?	62

Figura 28 ¿Las gestiones que se realizan en el GAD Parroquial Alóag son organizadas y sin contratiempos?	63
Figura 29 ¿Usted siente que las políticas y procedimientos en el GAD Parroquial Alóag están diseñadas para beneficiar a los usuarios?.....	65
Figura 30 ¿Existe coherencia en los pasos y requisitos solicitados por el GAD Parroquial Alóag para la administración de la información?	66
Figura 31 ¿El GAD Parroquial Alóag hace uso de herramientas tecnológicas que facilitan la administración de la información?.....	68
Figura 32 ¿Las plataformas digitales del GAD Parroquial Alóag son fáciles de usar para realizar consultas o trámites?	69
Figura 33 ¿La implementación de tecnología podría mejorar mi experiencia como usuario en el GAD Parroquial Alóag?	71
Figura 34 ¿La Gestión en el GAD Parroquial Alóag garantiza que la información sea precisa y actualizada?.....	72
Figura 35 ¿Está satisfecho con la forma en que el GAD Parroquial Alóag administra la información?	74
Figura 36 ¿Las soluciones que le ofrece el GAD Parroquial Alóag responde a sus expectativas?	76
Figura 37 ¿El personal del GAD Parroquial Alóag le brinda un servicio adecuado y centrado a sus necesidades?.....	77
Figura 38 ¿Su experiencia general con los procesos y servicios del GAD Parroquial Alóag es positiva?	78
Figura 39 ¿El GAD Parroquial Alóag le brinda información transparente sobre sus gestiones y decisiones?	80

Figura 40 ¿Confió en que los procesos del GAD Parroquial Alóag cumplen con normas y estándares establecidos?.....	82
Figura 41 ¿La información que le brinda el GAD Parroquial Alóag es confiable?	83
Figura 42 ¿El GAD Parroquial Alóag permite a sus usuarios realizar consultas sobre los procesos de manera abierta?	84

1. Información General

Título del Proyecto:

Gestión de Procesos para la Administración de la Información en el GAD Parroquial
Alóag Cantón Mejía.

Fecha de inicio: 22 de abril del 2024

Fecha de finalización: agosto 2024

Lugar de ejecución:

Provincia Pichincha-Cantón Mejía- Parroquia Alóag

Facultad que auspicia:

Ciencias Administrativas y Económicas.

Carrera que auspicia:

Gestión de la Información Gerencial.

Proyecto de investigación generativo vinculado: (no corresponde)

Proyecto de la carrera:(No corresponde)

Grupo de investigación equipo de Trabajo:

Caizaluisa Chicaiza Gisela Esthefania C.I. 1727927400

Guillermo Cevallos Lucia Fernanda C.I. 1726529876

Área de Conocimiento:

Gestión Administrativa

Línea de investigación:

Administración y Economía para el Desarrollo Sostenible de Organizaciones y Sociedad.

Sub líneas de investigación de la Carrera:

Gestión Administrativa, Servicio al Cliente y TIC.

2. Planteamiento del Problema

En Ecuador, la falta de una correcta administración de procesos en las entidades es un problema que muchos de los trámites y actividades que se realizan en su interior se ejecuten de manera deficiente.

Acerca de la administración por métodos en las empresas (MIPYMES) comerciales del Ecuador, algunos análisis determinan que los resultados mostraron que un promedio de 97.8% MMSP no señaló el procesamiento de la administración de procesos en las tareas cotidianas. Este es un aspecto importante de los ámbitos financieros, los procesos internos, los clientes y los talentos humanos. Lo que afecta significativamente el mantenimiento y la satisfacción de los clientes, debido a que no están de acuerdo con las operaciones del sistema que unen todas las mediciones. Solo 2.2% MMSP utiliza la gestión de procesos. Se discute el impacto de los resultados detectados (Mila et al., 2019).

Esto evidencia una insuficiencia de enfoque en los procesos, lo cual ha derivado en la ausencia de estandarización, optimización y control de los procedimientos. Esta situación representa una oportunidad de mejora significativa para las empresas en Ecuador, quienes deben adoptar una perspectiva de gestión orientada a los procesos, a fin de llevar a cabo sus actividades de forma más eficaz y eficiente.

En Pichincha, el 30.5% de los usuarios que hacen uso de los servicios de entidades públicas otorgan una calificación de 5 al desempeño de dichas instituciones en una escala de 0 a 10. El 28.2% piensa que el sistema de servicios públicos no opera correctamente por la mala capacitación de los empleados en la administración de la información; y únicamente el 2.3% de la población considera que el desempeño de las instituciones públicas es agradable (Ministerio de Relaciones Laborales, 2014). Varias instituciones en Pichincha han

implementado la gestión de procesos para facilitar los trámites y minorar los tiempos de respuesta.

El promedio del rendimiento institucional de los GAD metropolitanos y municipales llegó a 32,78 puntos (de 60), siendo 88 los municipios que registran resultados que exceden este valor. Los 165 GAD metropolitanos y municipales muestran progresos significativos en su administración, especialmente en el sector de la rectoría. Esto se debe a la creación de la PPL (Metodología de aprendizaje) para la administración de sus tareas y el uso de sus habilidades, especialmente en el área de competencia de TTTSV (Dirección de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial) (Consejo Nacional de Competencias, 2024).

En el GAD Parroquial Alóag se evidencia la poca actividad de estandarización y claridad en sus procesos organizativos, a su vez, genera inconsistencias en la administración de la información, esto se va agravando, puesto que causa una deficiente comunicación interna, como consecuencia de aquello, los trabajadores no están correctamente capacitados, y no pueden brindar un correcto servicio, dejando así a un lado una atención que la sociedad demanda.

3. Formulación del Problema

¿De qué manera los procesos influyen en la administración de la información en el GAD Parroquial Alóag?

4. Justificación de la Investigación

Este estudio se centra en sugerir estrategias para el GAD Parroquial Alóag, con el objetivo de optimizar la gestión de procesos en la administración de la información. Para dar cumplimiento con este objetivo se realizó matrices estratégicas, que ayuda a ver los impactos altos y bajos para la institución.

Este estudio beneficiará a colaboradores del GAD y la ciudadanía de la mencionada institución. En tanto a los colaboradores, se anticipa un incremento en su conocimiento en tanto a los procesos de administración de la información. Por otra parte, los usuarios externos, sus trámites serán llevados de una mejor manera y sus expectativas sobre la atención en la institución serán más eficientes.

El propósito del GAD Parroquial Alóag será implementar tácticas que fortalezcan los procedimientos internos para la gestión de información. Las tareas programadas se centran en elaborar la matriz PESTEC, el análisis FODA, las matrices MEFÉ-MEFI y la matriz crucial. Luego, se procede a influir en los distintos factores y sugerir estrategias. Este procedimiento facilita la recogida de datos para el avance de la investigación.

Por tanto, la investigación planteo estrategias para el GAD Parroquial Alóag, donde se realizó encuestas a los 14 colaboradores internos y un segmento de la población de la parroquia. Esto ayudo a profundizar la investigación.

5. Objetivos

5.1 Objetivo General

- Efectuar un análisis de la gestión de procesos en la administración de la información en el GAD Parroquial Alóag.

5.2 Objetivos Específicos

- Explorar los fundamentos teóricos de la gestión de procesos y la administración de la información.
- Realizar un diagnóstico de la situación actual de los procesos para la administración de información en el GAD Parroquial Alóag.
- Proponer estrategias para la administración de información en el GAD Parroquial de Alóag.

Objetivos Específicos	Actividades	Cronograma	Productos
<ul style="list-style-type: none"> ● Explorar los fundamentos teóricos de la gestión de procesos y la administración de la información. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Revisión de la Bibliografía, datos de libros, revistas y búsqueda base de datos de artículos científicos. páginas web. ● Indagación de información referente a la gestión de procesos. ● Argumentación de las distintas bases teóricas como línea base de la investigación. 	Semana 6 -8 (Primera etapa)	<ul style="list-style-type: none"> ● Marco Teórico
<ul style="list-style-type: none"> ● Realizar un diagnóstico de la situación actual de los procesos para la administración de información en el GAD Parroquial Alóag. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Elaboración de instrumentos (Encuesta) ● Emplear el instrumento para diagnosticar la situación actual del GAD. ● Tabulaciones de las respuestas logradas a través de análisis e interpretaciones de la información. ● Presentación de los hallazgos alcanzados durante la valoración. 	Semana 9-13 (Segunda Etapa)	<ul style="list-style-type: none"> ● Resultados del diagnóstico.

- Análisis de la situación presente utilizando el FODA.
 - Proponer estrategias para la administración de información en el GAD Parroquial de Alóag
 - Identificación de los lineamientos estratégicos.
 - Diseño de la matriz de priorización de estrategias
 - Desarrollo del plan de acción, definiendo tiempos para su implementación
 - Presentación de estrategias para la administración de la información.
- Semana 14-16 (Tercera etapa)
-

6. Fundamentación Científico Teórica

6.1 Antecedentes Investigativos

Bagua (2020) en su tesis que lleva por título La Gestión Por Procesos en la Administración Del GADPR “Santiago De Quito” Cantón Colta, sostiene que la administración por procedimientos es un método contemporáneo de gestión que ha progresado con el tiempo, buscando mejorar la calidad y permitiendo a cualquier entidad, privada o pública, estructurar actividades que se llevan a cabo bajo procesos de manera organizada, con el propósito de obtener mejoras en la eficacia y potenciar la productividad.

La gestión de procesos es el fundamento principal en el GAD Parroquial Alóag, puesto que genera una administración adecuada de la información, así mismo, ayudará a un entorno de trabajo favorable para sus colaboradores, sin dejar a un lado la satisfacción de cada usuario.

6.2 Gestión de Procesos

Según Torres et al. (2019), la gestión basada en procedimientos representa una transición en cuanto a la administración convencional, empleando procesos óptimos, este es un enfoque innovador para asegurar que las entradas se transformen en salidas ideales, esforzándose por mejorar continuamente, asegurando que la operación se realice de manera individual y grupal, generando así resultados óptimos entregados a los clientes.

Este modelo busca nuevos enfoques, para así conseguir un mejoramiento continuo, siempre y cuando se cuide el proceso de cada una de las actividades, ya sea individual o grupal.

6.3 Características de la Gestión de Procesos

Odebrecht (2025), menciona 5 características:

6.3.1 Flexibilidad

La empresa debe estar dispuesta a mejorar los procesos y, en paralelo, los flujos de trabajo, demostrando la capacidad de adaptación, que es crucial en la actualidad. Para que ocurra, una característica esencial es una cultura organizacional adaptable, donde las mejoras se perciban como positivas.

6.3.2 Fácil de acceder

Todos los procedimientos deben estar correctamente registrados y de acceso sencillo. Así evita que solo un empleado conozca cómo llevar a cabo una actividad específica, causando inconvenientes por la falta temporal o definitiva en la entidad. Con la información registrada, el saber no se pierde, lo que facilita proporcionar una orientación para que más individuos puedan realizar eficazmente las tareas. Una manera eficiente de registrar los datos es utilizando un software de administración, en la plataforma de lista de comprobación, por ejemplo, se puede establecer un ciclo de actividades, determinar individuos encargados y obtener la información en forma de reporte y gráficos comparativos.

6.3.3 Entrega de valor

Al final, la administración de procesos debe añadir algo de valor a la entidad, la marca o el producto que se vende. Si algún procedimiento no se incorpora, se requiere actualizar o incluso reconsiderar la importancia de su presencia.

6.3.4 Sistematizados

La administración de procesos también constituye un proceso por sí sola. Es una actividad que necesita ser implementada y perfeccionada con el paso del tiempo. Para ello, la sistematización, debe realizarse con el objetivo de prever problemas y simplificar modificaciones.

Las características mencionadas ayudan a mantenerse en un constante cambio y de mejoras al GAD Parroquial Alóag implementándose una cultura de calidad integral, optimizando sus procesos, en la administración de la información y así proporcionar a los usuarios un servicio óptimo.

6.4 Beneficios de la Gestión de Procesos

Según (2022) este tipo de gestión tiene como beneficios:

6.4.1 Identificación de nuevas necesidades del cliente

Las empresas prósperas necesitan ser flexibles, tener la habilidad de identificar las demandas de los clientes y responder con rapidez, este es un sector en el que una estrategia BPM exitosa es esencial. La perspectiva sobre la administración de procesos ha evolucionado, ahora se enfocan en el cliente, en lugar de la productividad. Hoy se pone énfasis en la optimización de los procesos para proporcionar un producto o servicio de forma más ágil.

6.4.2 Mayor competitividad

Hoy en día se requiere dinamismo en los servicios, solo así se puede enfrentar a los competidores, lo que podría llevar a cualquier empresa al fracaso. Cuando los procesos son monótonos e ineficientes, resultan en pérdidas constantes de tiempo y recursos. Este tiempo destinado a eliminar el derroche, es el tiempo que se puede destinar a la investigación o desarrollo, elementos que favorecen su presencia ante la competencia. Cuando los procedimientos son confiables y eficaces, la empresa dispondrá de más recursos para enfocarse en el desarrollo, crecimiento e innovación.

6.4.3 Mejora de la comunicación entre departamentos

Es vital que todos los sectores de una entidad tengan un propósito compartido, sin una adecuada administración de los procesos empresariales, las distintas áreas pueden desconocer totalmente la interrelación de los procesos entre diferentes sectores. En la etapa de mapeo y estandarización de procesos; es necesario que las distintas áreas de negocio se comuniquen con el objetivo de reconocer los procesos que llevan a cabo de forma conjunta, identificar donde hay redundancias y compartir datos y experiencias para optimizar el proceso.

Una gestión de procesos eficaz permite al GAD Parroquial que se puedan acoplar de una manera más receptiva a los nuevos cambios que se presentan con los avances sociales, además, teniendo un factor clave que ayude en la competitividad, eliminando ineficiencias que retrase su productividad, pues redirigirá sus recursos a la innovación y el desarrollo, permitiéndose hasta una mejor comunicación entre departamentos creando un entorno más agradable.

6.5 Importancia de la Gestión de Procesos

Alarcón et al. (2023) afirman que la importancia de la administración de los procedimientos es esencial porque organizaciones lo usan para lograr una mejora continua, por lo tanto, fortalecen su eficiencia, en torno a los servicios para los usuarios. Puede analizarse como una estrategia realizada en varias organizaciones para mejorar aún más sus procesos, satisfacer mejor a los clientes, pero sobre todo, para fortalecer los procesos de su organización.

De esta manera, es una estrategia que posibilita a las entidades alcanzar un perfeccionamiento constante y la satisfacción de los usuarios en la provisión de servicios.

6.6 Fases de la Gestión de Procesos

Figura 1

Fases de la gestión de procesos



Nota: El gráfico representa las fases de la gestión de procesos. (Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2021)

La Gestión de procesos lleva a cabo cinco etapas, una de las más fundamentales es la identificación, sobre el conocimiento de procesos que existen en la entidad. Iniciando con la elaboración de un inventario detallando estos aspectos, mismo que se deben clasificar en: estratégicos, operativos y apoyo. Esta primera fase permite crear un mapa de procesos del GAD Parroquial Alóag, ya en la última fase, se determinará el proceso en la cual se deberá de definir actividades y asignar responsabilidades en los campos de intervención.

6.7 Proceso

Según Lira (2021) los procesos representan un grupo de actividades que se interrelacionan, que convierten componentes de entrada en resultados (salidas: bienes o servicios) con valor añadido, orientados a alcanzar las metas estratégicas.

Un proceso está compuesto de varias acciones que están vinculadas y pueden ejercer influencia entre ellas, estas actividades convierten los insumos en resultados, estos pueden ser productos o servicios, mismos que aportarán un valor que está dirigido a alcanzar objetivos estratégicos en el GAD Parroquial Alóag.

Las organizaciones puedan mejorar las estrategias, se plantean objetivos que eleven los niveles de satisfacción. Mendoza & Moreira (2021) mencionan que el proceso se comprende como el conjunto de eventos para llevar a cabo una actividad colectiva o individual. No obstante, si se considera la administración como un proceso, se necesitan acciones conjuntas, consecutivas, organizadas y planificadas para alcanzar los objetivos establecidos por las organizaciones.

Lo mencionado previamente se refiere a tomar responsabilidad sobre un proceso en la acción subsiguiente de administrar o gestionar una actividad productiva o de servicios, que permita la ejecución de una operación comercial o un anhelo. Su meta es incrementar los resultados de las organizaciones.

6.8 Elementos de un Proceso

Tabla 1

Elementos de un proceso

Entrada	Es lo que se va a transformar durante la ejecución de un proceso, es decir, aquello a lo que se le va a agregar valor durante la ejecución del proceso.
Proveedor	Organización o persona que proporciona entradas como materiales, información y otros insumos. En un proceso puede haber uno o varios proveedores, ya sea internos (otros procesos) o externos.
Salida	Producto resultado de un proceso. Los productos pueden ser bienes o servicios.
Usuario (cliente)	Organización o persona que recibe un producto (puede ser un bien o servicio). El usuario (o cliente), puede ser interno o externo a la organización. Si el usuario es interno a la organización, el producto puede convertirse en entrada de otro proceso interno
Dueño del proceso	Persona responsable de la administración del proceso en su totalidad, es decir, de verificar su correcta ejecución y mejoramiento continuo. También se le conoce como "responsable del proceso" o "propietario del proceso".

Nota: La tabla representa los elementos de un proceso (Lira, 2021).

Los componentes del proceso incluyen entradas que son los insumos o recursos iniciales, de esta manera, son las actividades realizadas para transformar esas entradas y salidas. Además, el control se refiere a aquellos mecanismos que aseguran que el proceso se desarrolle de una forma correcta, los componentes que lo conforman trabajan en conjunto para lograr los objetivos estratégicos.

6.9 Tipos de Procesos

Existen 3 tipos de procesos en las organizaciones, mismos que configuran la representación gráfica del Mapa de Procesos: los de apoyo o soporte, los operativos o misionales y los estratégicos.

Figura 2

Tipos de procesos



Nota: El gráfico representa los tipos de procesos. (Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).

6.10 Diagrama de Flujo

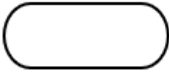



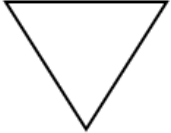
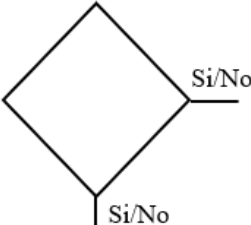
Es importante porque permite distinguir los puntos críticos y las áreas que se deben mejorar, al mostrar la serie de tareas que lo componen.

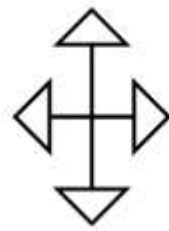
Son útiles y valiosos para poder visualizar operaciones, lo que facilita la planificación y la combinación de responsabilidades en las distintas zonas. Existen diferentes formas de crearlos puede ser utilizando dibujos, símbolos de ingeniería o figuras geométricas, que deben ser entendibles para cualquier persona.

6.10.1 Simbología:

Tabla 2

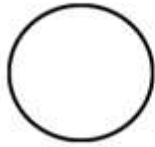
Simbología para diagramas de flujo (DIF)

SIMBOLO	SIGNIFICADO	PARA QUE SE UTILIZA
	Inicio/Fin	Muestra el inicio y final del diagrama
	Operación / actividad	Representa la realización de las actividades del proceso
	Documento	Representa la documentación entrante, utilizada, generada o que salga del proceso
	Datos	Muestra la salida y entrada de datos
	Almacenamiento / archivo	Muestra el depósito y manera permanente de la documentación en un archivo
	Decisión	Muestra las posibles alternativas en caso del cumplimiento o no de las actividades.



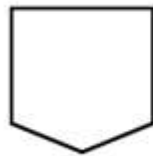
Líneas de Flujo

Conecta los símbolos en orden de realización de las operaciones



Conector

Indica la continuidad de las actividades en la misma página, enlazando dos pasos en uno.



Conector de página

Representa la conexión que existe con otra página diferente a la que continua en el diagrama de flujo

Nota: Esta tabla contiene la simbología para diagramas integrados de flujo (Ruiz, 2022)

6.11 Administración

Según Bueno et al. (2018):

Es una acción que realizamos los seres humanos en diversas áreas de nuestra vida cotidiana. Por lo tanto, llevamos a cabo tareas vinculadas a este campo cuando llevamos a cabo tareas en el hogar, trabajo, escuela o en algún equipo deportivo, por citar algunos.

La administración es vista como un campo de saber imprescindible para los individuos, sin importar las actividades que realicen y el contexto en el que se desempeñen. Todos la requerimos y la aplicamos en nuestra existencia al tener que gestionar nuestros recursos para alcanzar las metas y objetivos propuestos. (p.11)

Se reconoce como el campo de conocimiento fundamental para todas las personas afines a esta área de conocimiento, ya que es algo que se utiliza y aplica al gestionar los recursos.

6.12 Administración de la Información

La información es un recurso valioso, pues su gestión y la forma de manejar la misma marca la competitividad entre varias instituciones. Por lo tanto, es fundamental poner mayor importancia a manera en que se ejecuta un tratamiento, almacenamiento y difusión, potenciando así su eficacia y eficiencia, Vásquez (2017) determina que en el caso de la gestión apropiada de los archivos de entidades estatales o privadas, se deben especificar reglas y principios básicos en la gestión de documentos, además de identificar requisitos importantes que cada país o individuos pueden organizar y ahorrar documentos bajo su control, esto bajo las normas ISO 15489.

Una adecuada gestión de archivos en todo tipo de entidad debe priorizar el cumplimiento con normas y estatutos, entre todas estas resalta una muy importante como la Norma ISO 15489, que tiene como concepto el establecer principios fundamentales para una correcta gestión documental.

6.13 Normas ISO 15489

En la página oficial de NormasISO.org (2023) menciona que las ISO 15489, conocidas como "Gestión de documentos y almacenamiento - Principio de hablar", es una normativa estándar internacional que establece reglas, además de requisitos para documentaciones y archivos eficaces en cualquier entidad. Se fundamenta en condiciones iniciales que gestionan información. adecuada para el éxito de la organización. Es decir, la Norma ISO 15489 tiene como objetivo principal el establecer los principios y requerimientos para un óptimo manejo de la documentación y registros en el GAD Parroquial Alóag.

6.14 Beneficios para Implementar las Normas ISO 15489

Citando nuevamente a NormasISO.org (2023) cita algunos beneficios como:

- **Mejora de la eficiencia:** Una correcta administración de documentos y archivos facilita la mejora de los procesos laborales, reducir periodos de búsqueda y acceso a la información, y reducir los fallos y repeticiones.
- **Aseguramiento de la integridad y autenticidad:** La normativa ISO 15489 define mecanismos para asegurar que los documentos y archivos permanezcan íntegros y auténticos durante todo su ciclo de vida, previniendo alteraciones no permitidas o pérdidas de datos.
- **Cumplimiento legal y regulatorio:** Al aplicar la norma ISO 15489, las entidades pueden garantizar el cumplimiento legal en lo concerniente a administración de documentos y archivos, disminuyendo así el peligro de penalizaciones y disputas legales.

Como beneficios principales de aplicar las mencionadas normas, se encontrará la mejora de la eficiencia al perfeccionar los procedimientos y disminuir los tiempos, garantizar de forma más apropiada la integridad y autenticidad de los documentos a través de los requisitos y principios fijados, ya que su cumplimiento reduce el peligro de penalizaciones.

6.15 Importancia de la Administración de la Información

Relacionado con la seguridad y la efectividad de la organización, los documentos definitivamente están protegiendo su contenido. Estas son fuentes confiables, especialmente eventos, acciones, actividades y responsabilidades claras desarrolladas en un momento específico y se acuerdan entre páginas relacionadas (Ayerdi, 2024).

Es decir, el saber administrar los documentos físicos es muy importante para la seguridad y eficiencia del GAD Parroquial Alóag, ya que estos documentos deben ser preservados de una manera adecuada por el contenido de los mismos.

6.16 Clasificación de la Información

6.16.1 Gestión Documental

Beltrán (2024) afirma que la administración documental comprende una serie de tareas técnicas y administrativas enfocadas en planificar, gestionar y organizar documentos emitidos y receptados por instituciones, desde la procedencia hasta su destino, de esta forma facilita el uso y conservación.

Es el grupo de actividades administrativas y técnicas que se enfocan en la planificación, la formar de manejar y organizar la documentación que ejecuta en cualquier institución.

Padilla (2021) plantea: “La administración documental en la eficacia de las tareas facilitará una mejor atención mediante procesos interconectados, como la recepción, categorización, organización y asignación de los documentos a las unidades pertinentes para su respectivo trámite” (p. 7).

En relación a la Gestión Documental se destaca el brindar la atención a las personas mediante procesos interrelacionados, por ejemplo: recepción, clasificación, la forma de ordenar y enviar documentos a las unidades correspondientes.

6.16.2 Formulación de la Estrategia

es un procedimiento metódico y creativo que asiste a las empresas y organizaciones (o incluso a cualquier proyecto) en la determinación de su trayectoria y en la consecución de sus metas. Es una labor complicada que demanda un entendimiento detallado del campo en el cual se mueve la organización, de sus recursos, habilidades, restricciones, oportunidades y riesgos que este entorno puede y desee lograr, así como de los objetivos y metas que pueda y desee lograr (Ruiz, 2024).

7. Propuesta Metodológica

De acuerdo con los objetivos propuestos en esta investigación, misma que está orientada a mejorar la Gestión de Procesos, determina que el tipo de metodología que más se adecúa a esta propuesta es una investigación documental, encaminada con una investigación de campo, dado que una correcta Gestión de Procesos permitiendo una mejor resolución a los problemas que se indagaron en la organización.

7.1 Enfoque Cuantitativo

Se enfoca en realizar mediciones imparciales y en el análisis estadístico o numérico de la información recolectada mediante encuestas y cuestionarios, o a través de la utilización de métodos informáticos para gestionar los datos estadísticos existentes. El enfoque de la investigación cuantitativa es recolectar y extender datos numéricos de un fenómeno para interpretar el problema el estudio (Albornoz, et al., 2023).

Por ende, el estudio dentro del GAD Parroquial Alóag es de enfoque cuantitativo porque permitió medir, analizar y evaluar con eficiencia los diferentes aspectos estudiados, ayudando a identificar oportunidades.

7.2 Tipo de Investigación

7.2.1 Tipo documental

Este tipo de estudio se ejecuta mediante la consulta documental, usualmente puede llevarse a cabo en campos como el Derecho, Antropología, Psicología, entre otros. En este tipo de estudio se exploran los libros, revistas, diarios, registros, la constitución, entre otros. Igualmente, en un estudio centrado en la reconstrucción histórica, puedes llevarlo a cabo a través de aportes culturales o literarios del contexto (Arias, 2021).

De la misma manera permitirá analizar con profundidad los documentos y registros existentes sobre la administración de la información en el GAD Parroquial Alóag.

7.2.2 Tipo de Campo

El estudio de campo se realiza en el ambiente natural o social donde suceden los fenómenos que se buscan analizar. Este tipo de investigación se fundamenta en observar y recolectar la información en su entorno real (Kiss, 2024).

Ahora bien, se alcanzó una comprensión más profunda y contextualizada de la Gestión de procesos en el GAD Parroquial Alóag, para así identificar las oportunidades de administración de la información y proponer soluciones a la realidad de la identidad.

7.3 Alcance de la Investigación

7.3.1 Alcance Correlacional

Como afirma Ramos (2020):

Resulta imprescindible plantear una hipótesis que sugiera una correlación entre 2 o más variables. En el aspecto cuantitativo, se aplican métodos estadísticos inferenciales que intentan extender hallazgos del estudio con el fin de favorecer a toda la población. El método cualitativo sugiere investigaciones centradas en el estudio del contenido lingüístico, tal como el análisis de codificación selectiva, donde se plantean las conexiones que pueden surgir entre las categorías presentes en los discursos de los participantes (p. 3)

Dicho esto, ayudo a examinar las relaciones de las variables estudiadas, ya que brindo un entendimiento más profundo de los componentes clave que actúan en la eficiencia de estos procesos en la entidad ya mencionada.

7.3.2 Alcance Descriptivo

La investigación descriptiva es un método sistemático empleado por científicos para recoger, examinar, exponer y detallar información sobre el fenómeno en estudio, con el

propósito de describirlos en su entorno natural. Su meta principal es describir lo que hay, fundamentándose en observaciones empíricas (Stewart, 2024).

Del mismo modo facilitó documentar, describir y caracterizar de manera absoluta la Gestión de Procesos en el GAD Parroquial Alóag, puesto que ofrece una comprensión de la situación actual, identificando problemas y oportunidades.

7.4 Diseño de la Investigación

7.4.1 Diseño Transversal

Según Cvetković et al. (2021):

Es valorar un lapso concreto y específico en el tiempo, a diferencia de los estudios longitudinales, los cuales requieren monitoreo a lo largo del tiempo. Históricamente, se ha visto a los estudios transversales como efectivos para establecer la prevalencia de una condición, de ahí la denominación empleada como "estudios de prevalencia". No obstante, estos también tienen la capacidad de analizar la correlación entre dos o más variables (p. 180).

El levantamiento de la información se lo realizó en un solo momento y lugar, para posteriormente los datos sean analizados e interpretados en el GAD Parroquial Alóag, sin tener que realizar un seguimiento de manera perpetua.

7.5 Instrumento de Recolección de Datos

7.5.1 Cuestionario

En el presente estudio el instrumento será el cuestionario para así evaluar la Gestión de Procesos en el GAD Parroquial de Alóag, Medina et al. (2023) afirma:

Un cuestionario es una técnica útil para recoger información y es empleada ampliamente en varios campos, incluyendo la investigación, evaluación, educación y valoración del rendimiento. Es esencial un cuestionario adecuadamente estructurado

para conseguir resultados exactos y fiables. Debe contener preguntas directas y precisas, que posibiliten a los encuestados proporcionar información exacta y pertinente. Además, es crucial tener en cuenta una correcta secuencia de las preguntas, ya que puede alterar la forma en que los participantes respondan a las preguntas (p. 39).

Finalmente, el uso del instrumento cuestionario con respuestas en una escala de Likert cuya ponderación es: 1 “Totalmente en desacuerdo”, 2 “En Desacuerdo”, 3 “Neutral”, 4 “De acuerdo”, 5 “Totalmente de acuerdo”, en esta investigación se facilitará la estandarización de preguntas, recopilando datos cuantitativos, manteniendo la confidencialidad y simplificando el análisis de la información del GAD Parroquial Alóag y sus colaboradores.

7.6 Juicio de Expertos

Posterior al desarrollo de los instrumentos destinados a la recolección de información, se procedió a una revisión donde se pueda establecer su validez en la investigación. El grupo de expertos destinados a la validación fueron 2 profesores de la Universidad Técnica de Cotopaxi, Mg. Diego Jacome y Dra. Libia Almeida conjuntamente con el Sr. Franklin Gualotuña presidente del GAD Parroquial Alóag, encargados de la validación de las preguntadas asignadas en cada dimensión.

8. Población y Muestra

8.1 Población

Se consideró al GAD Parroquial Alóag, que se halla en las categorías de PYMES, conformado un total de 14 colaboradores pertenecientes a los niveles que conforman en organigrama estructural, a continuación:

Tabla 3

Personal GAD Parroquial Alóag

GAD PARROQUIAL ALÓAG	
Cargo/Área	Nº Colaboradores
Presidente	1
Vicepresidenta	1
Asistente secretaria	1
Contadora	1
Secretaria de Tesorería	1
Teniente Político	1
Personal de apoyo	1
Vocales	3
Servicios Generales	3
Operador Maquinaria	1
TOTAL	14

Nota: La tabla representa la distribución de los colaboradores del GAD Parroquial Alóag.

8.2 Muestra

La población de la Parroquia de Alóag tiene una totalidad de 12284, por el cual hemos tomado un segmento de la población para poder realizar las encuestas aplicando la siguiente fórmula.

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

N: Tamaño de la población

α : Error Alfa

1- α : Nivel de Confianza

1- $\alpha/2$: P dos colas

Z $1-\alpha/2$: Z de (1- α)

s: Desviación estándar

S 2 : Varianza

d: Precisión o error de estimación

n= Tamaño de la muestra

N: 12284

α : 0,05

$$n = \frac{12284 * 1,96 * 3,24}{0,0324 * (11284 - 1) + 1,96 * 3,24}$$

1- α : 0,95

n= 373,00

1- $\alpha/2$: 0,975

Z $1-\alpha/2$: 1,96

s: 1,08

S 2 : 3,24

d: 0,18

n= 373,00

La muestra de la presente investigación nos da como resultado el segmento de 373 personas para ser encuestadas de la población de la Parroquia de Alóag.

9. Análisis e Interpretación

Análisis e Interpretación de Gestión de Procesos para la Administración de la Información en el GAD Parroquial Alóag

Se describen los principales resultados recogidos de la encuesta empleada aplicada a empleados internos del GAD Parroquial Alóag.

9.1 Encuesta Colaboradores

1. ¿Los procesos internos del GAD Parroquial Alóag están definidos claramente y son de fácil seguimiento?

Tabla 4

¿Los procesos internos del GAD Parroquial Alóag están definidos claramente y son de fácil seguimiento?

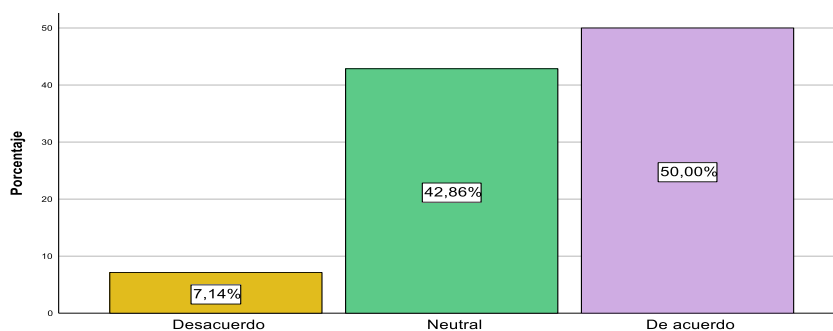
Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	7.14%
Neutral	6	42.86%
De acuerdo	7	50%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	14	100%

Nota: La tabla representa las respuestas de los procesos internos.

Figura

Figura 3

¿Los procesos internos del GAD Parroquial Alóag están definidos claramente y son de fácil seguimiento?



Nota: En esta figura de barras representa los resultados de los procesos internos.

Análisis

La mayor parte de colaboradores el 50% responde “De acuerdo” demostrando que los procesos internos están claramente definidos, lo que demuestra un escenario positivo, aunque, el 42.86% correspondiente a “Neutral” que indica que no tienen una visualización clara sobre la definición de los procesos internos, mientras que el 7.14% “En desacuerdo”.

Interpretación

Basados en los resultados, las respuestas neutrales y en desacuerdo con los procesos internos, indican que existe una carencia de claridad en la comunicación y procesos internos, a causa de la deficiencia de capacitación a colaboradores desfavoreciendo el entendimiento a seguir de los procesos.

2. ¿Los procedimientos establecidos ayudan a optimizar la administración de la información?

Tabla

Tabla 5

¿Los procedimientos establecidos ayudan a optimizar la administración de la información?

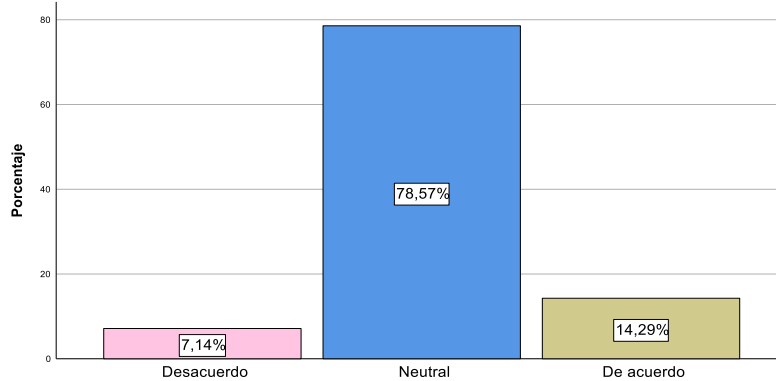
Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	7.14%
Neutral	11	78.57%
De acuerdo	2	14.29%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	14	100%

NOTA: Esta es la representación de las respuestas de la optimización de la administración de la información.

Figura

Figura 4

¿Los procedimientos establecidos ayudan a optimizar la administración de la información?



Nota: En esta figura de barras representa los resultados de la optimización de la administración de la información.

Análisis

El 78.57% de los colaboradores responden “Neutral” dando a conocer que tienen una inseguridad sobre si los procedimientos ayudan a la optimización administración de la información, el 14.29% manifiestan que están “De acuerdo” que los procedimientos establecidos ayudan en la optimización. Por otro lado, el 7.14% menciona un “Desacuerdo”.

Interpretación

Se puede apreciar que los encuestados consideran una respuesta neutral y en desacuerdo indican que los procedimientos establecidos no optimizan la administración de la información, porque no tienen el conocimiento necesario sobre los procedimientos para identificar su utilidad en la optimización.

3. ¿Reciben instrucciones claras para ejecutar las actividades vinculadas a la administración de procesos?

Tabla

Tabla 6

¿Reciben instrucciones claras para ejecutar las actividades vinculadas a la administración de procesos?

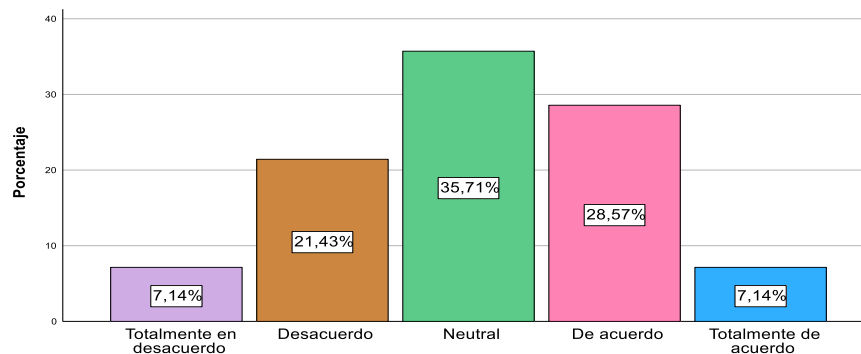
Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	1	7.14%
En desacuerdo	3	21.43%
Neutral	5	35.71%
De acuerdo	4	28.57%
Totalmente de acuerdo	1	7.14%
Total	14	100%

Nota: En esta tabla representa las respuestas de instrucciones para actividades de gestión de procesos.

Figura

Figura 5

¿Reciben instrucciones claras para ejecutar las actividades relacionadas con la gestión de procesos?



Nota: En esta figura de barras se representa los resultados de las instrucciones recibidas para actividades de gestión de procesos.

Análisis

El 35.71% optan por la opción “Neutral” donde indica una falta de claridad referente en si reciben instrucciones para ejecutar las actividades en gestión de procesos, por otro lado, el 28.57% y 7.14 responden las opciones de “De acuerdo”, “Totalmente de acuerdo” dando a

entender que, reciben instrucciones, de igual manera el 21.43% y el 7.14% responde “Desacuerdo”, “Totalmente en desacuerdo”.

Interpretación

Con respecto a los datos, se determinó que la población de estudio en su gran mayoría considera que las instrucciones recibidas no son claras, por escasas de la comunicación, falta de guías con la explicación necesaria o las instrucciones no son socializadas en grupo, creando así complejidad en el cumplimiento de las actividades.

4. ¿Considera que los procesos internos son eficientes para cumplir con los objetivos del GAD Parroquial Alóag?

Tabla

Tabla 7

¿Considera que los procesos internos son eficientes para cumplir con los objetivos del GAD Parroquial Alóag?

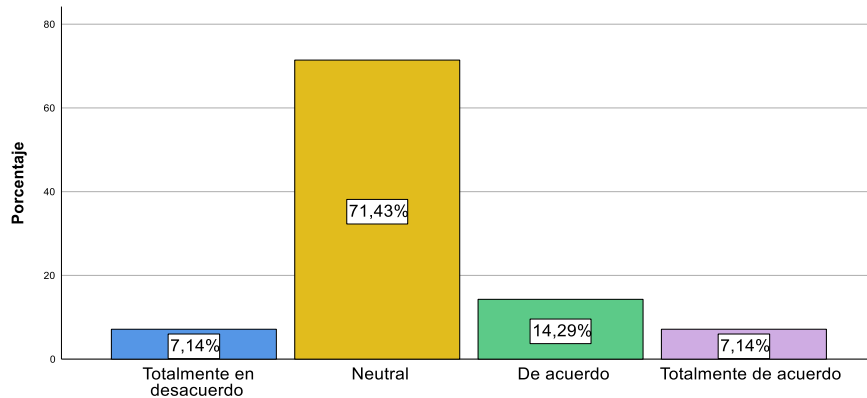
Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	1	7.14%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	10	71.43%
De acuerdo	2	14.29%
Totalmente de acuerdo	1	7.14%
Total	14	100%

Nota: La tabla representa las respuestas sobre el cumplimiento de objetivos del GAD Parroquial.

Figura

Figura 6

¿Considera que los procesos internos son eficientes para cumplir con los objetivos del GAD Parroquial Alóag?



Nota: En esta figura de barras representa los resultados de cumplimiento de objetivos del GAD Parroquial.

Análisis

Según los resultados obtenidos el 71.43% responden “Neutral” en donde se muestra una opinión dudosa en cuanto a la eficiencia de los procesos internos para cumplir los objetivos, por lo tanto, el 14.29 y 7.14% optan por las opciones “De acuerdo”, “Totalmente de acuerdo” demostrando así, que los procesos internos son eficientes para el logro de objetivos, mientras que el 7.14% representa al “Totalmente en desacuerdo”.

Interpretación

Con la mayoría de respuestas neutrales, se puede evidenciar que no cuentan con la experiencia necesaria para responder a la eficiencia de los procesos internos para alcanzar las metas planteadas por el GAD Parroquial Alóag, por la falta de entendimiento sobre los objetivos alcanzados en respecto de la eficiencia de los procesos.

5. ¿Recibe capacitaciones para manejar la administración de la información?

Tabla

Tabla 8

¿Recibe capacitaciones para manejar la administración de la información?

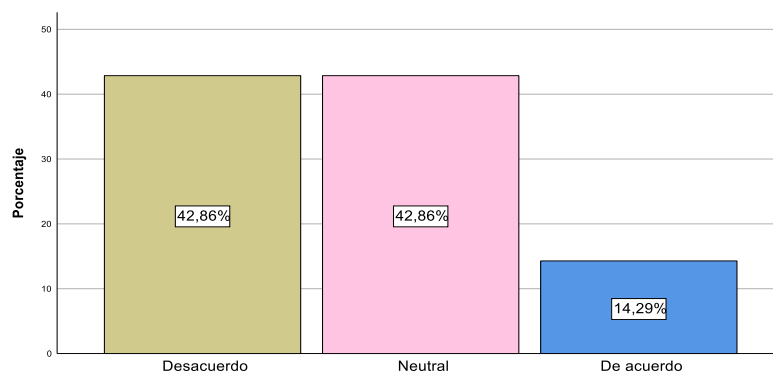
Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	6	42.86%
Neutral	6	42.86%
De acuerdo	2	14.29%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	14	100%

Nota: En esta tabla se representa los resultados sobre capacitaciones sobre la administración de la información.

Figura

Figura 7

¿Recibe capacitaciones para manejar la administración de la información?



Nota: En esta figura se representa los resultados de las capacitaciones para el manejo de la administración de la información.

Análisis

El 42.86% de los colaboradores prefieren la opción “Desacuerdo” en el cual demuestra que no reciben capacitación para manejar la información, en tanto que, el 42.86% optan por la respuesta “Neutral”, comprendemos que no reciben las capacitaciones o son insuficientes y el 14.29% “De acuerdo”.

Interpretación

Con respecto a los datos adquiridos por mayoría de los colaboradores con las respuestas en desacuerdo y neutral se aprecia de la carencia de las capacitaciones sobre el manejo de la administración de la información, por la falta de personal apropiado, recursos didácticos, produciendo así problemas en el manejo de la información.

6. ¿Se siente preparado para implementar las herramientas y procesos de gestión en sus actividades diarias?

Tabla

Tabla 9

¿Se siente preparado para implementar las herramientas y procesos de gestión en sus actividades diarias?

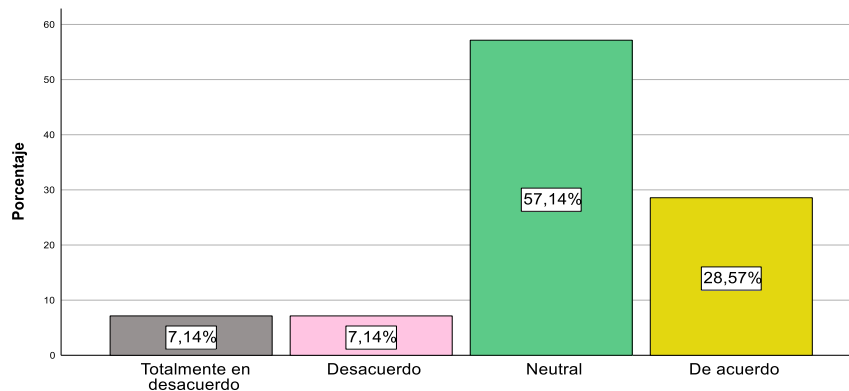
Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	1	7.14%
En desacuerdo	1	7.14%
Neutral	8	57.14%
De acuerdo	4	28.57%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	14	100%

Nota: En esta tabla se representa las respuestas de la implementación de herramientas y procesos de gestión

Figura

Figura 8

¿Se siente preparado para implementar las herramientas y procesos de gestión en sus actividades diarias?



Nota: En esta figura de barras se representa el resultado de la implementación de herramientas y procesos de gestión.

Análisis

En base a los porcentajes el 57.14% de los colaboradores escogen la opción “Neutral” en donde entendemos que no tienen una opinión clara sobre la implementación de herramientas de proceso de gestión, por lo tanto, el 28.57% responden a la alternativa “De acuerdo” en el cual están preparados para la implementación de las herramientas, mientras que el 7.14% optan por la elección “Desacuerdo” y “Totalmente de acuerdo”, donde observamos que los colaboradores no están dispuestos para la implementación de herramientas.

Interpretación

Al constatar la información obtenida, de contestaciones neurales y en desacuerdo no están preparados para implementar herramientas y procesos de gestión en sus actividades diarias. Debido al desconocimiento referente al manejo de estas herramientas y por falta de compañía de personas para la enseñanza, generando inseguridades en el desempeño de las actividades diarias.

7. ¿La formación recibida contribuye a mejorar su desempeño en la administración de la información?

Tabla

Tabla 10

¿La formación recibida contribuye a mejorar su desempeño en la administración de la información?

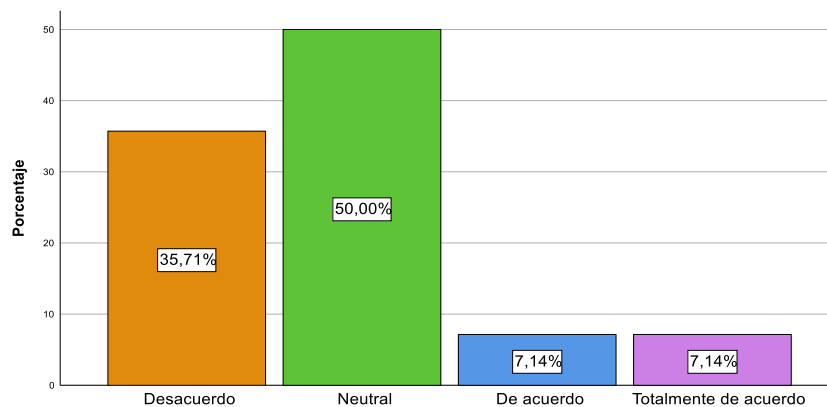
Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	5	35.71%
Neutral	7	50%
De acuerdo	1	7.14%
Totalmente de acuerdo	1	7.14%
Total	14	100%

NOTA: En esta tabla se representa las respuestas sobre la capacitación para el desempeño en la administración de la información.

Figura

Figura 9

¿La formación recibida contribuye a mejorar su desempeño en la administración de la información?



Nota: En esta figura de barras se representa los resultados de las capacitaciones para el desempeño en la administración de la información.

Análisis

De acuerdo con el instrumento aplicado el 50% de los colaboradores escogen la opción "Neutral" correspondiente que no tienen claramente un resultado de la capacitación recibida, por lo que el 35.71% interpreta la opción "Desacuerdo" en el que no ven una mejora de la capacitación recibida, mientras que el 7.14% representa la alternativa de "De acuerdo" y

“Totalmente de acuerdo”, evidenciando así que los colaboradores están conformes con las capacitaciones impartidas.

Interpretación

Se demuestra que un porcentaje considerable de los colaboradores que las capacitaciones brindadas no han mejorado, ya que los colaboradores no tienen la experiencia de aplicar lo enseñado en momentos existentes lo que condiciona a tener avances en el desempeño la administración de la información.

8. ¿El GAD Parroquial Alóag fomenta el desarrollo de competencias relacionadas con la administración de la información?

Tabla

Tabla 11

¿El GAD Parroquial Alóag fomenta el desarrollo de competencias relacionadas con la administración de la información?

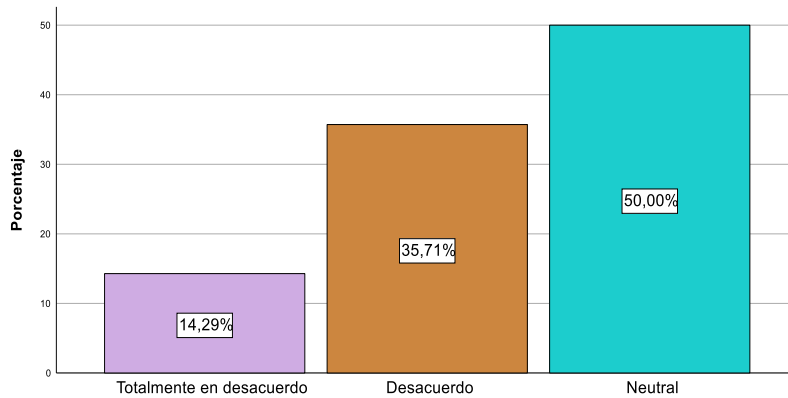
Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	2	14.29%
En desacuerdo	5	35.71%
Neutral	7	50%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	14	100%

Nota: En esta tabla se representa las respuestas sobre el desarrollo de competencias relacionadas con la administración de la información.

Figura

Figura 10

¿El GAD Parroquial Alóag fomenta el desarrollo de competencias relacionadas con la administración de la información?



Nota: En esta figura de barras se representa los resultados del desarrollo de competencias relacionadas con la administración de la información.

Análisis

Considerando a los encuestados, el 50% mencionaron la respuesta “Neutral” en donde observamos que no están claros con la fomentación del desarrollo de competencias de la administración de la información, mientras que el 35.71% y 14.29% prefieren la opción de “Desacuerdo” y “Totalmente en desacuerdo”, entonces refleja que los colaboradores no están orientados correctamente para la fomentación del desarrollo de competencias de parte del GAD Parroquial.

Interpretación

Se aprecia por parte de la mayoría de los encuestados permiten identificar que no tiene estrategias adecuadas para incentivar el desarrollo de competencias en la administración, por la deficiencia de organizar capacitaciones, formando así inseguridades de crecimiento en el desempeño en de cada área.

9. ¿Las herramientas tecnológicas que están disponibles en el GAD Parroquial

Alóag facilitan su trabajo?

Tabla

Tabla 12

¿Las herramientas tecnológicas que están disponibles en el GAD Parroquial Alóag facilitan su trabajo?

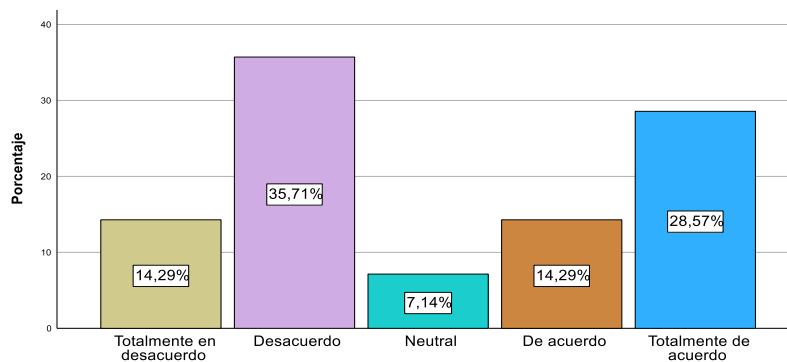
Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	2	14.29%
En desacuerdo	5	35.71%
Neutral	1	7.14%
De acuerdo	2	14.29%
Totalmente de acuerdo	4	28.57%
Total	14	100%

Nota: En esta tabla se presenta las respuestas de la disponibilidad de herramientas tecnológicas

Figura

Figura 11

¿Las herramientas tecnológicas que están disponibles en el GAD Parroquial Alóag facilitan su trabajo?



Nota: En esta figura de barras se representa los resultados de la disponibilidad de herramientas tecnológicas.

Análisis

En base a los resultados obtenidos, el 35.71% y 14.29% de las alternativas “Desacuerdo”, “Totalmente en desacuerdo” considerando que las herramientas tecnológicas no facilitan sus actividades diarias, mientras que el 28.57% y 14.29% correspondientes a las opciones “Totalmente de acuerdo”, “De acuerdo” evidencia que su experiencia con las herramientas tecnológicas es de mucha ayuda, por lo tanto, el 7.14% representa a la selección “Neutral”.

Interpretación

Se evidencia que gran parte de los colaboradores opinan que las herramientas tecnológicas actuales en el GAD Parroquial Alóag, no facilitan sus actividades dado que, debido a que existen interferencias en las herramientas tecnológicas y a su vez, estos equipos tecnológicos no se encuentran actualizados o están obsoletos, lo cual impide un correcto desenvolvimiento de los colaboradores.

10. ¿Los sistemas tecnológicos cuentan con una buena implementación y son fáciles de usar?

Tabla

Tabla 13

¿Los sistemas tecnológicos cuentan con una buena implementación y son fáciles de usar?

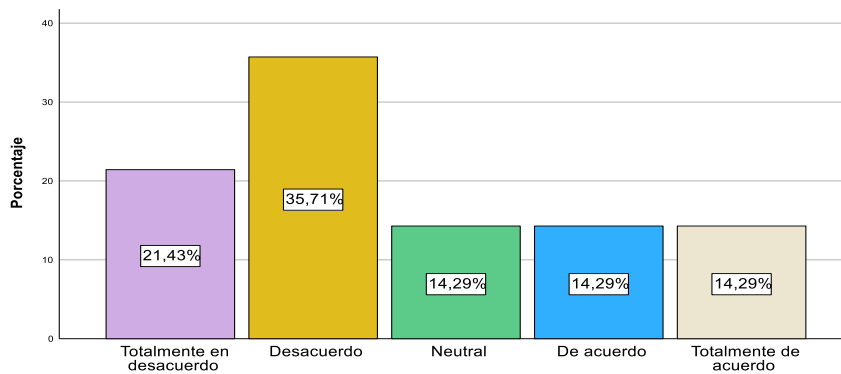
Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	3	21.43%
En desacuerdo	5	35.71%
Neutral	2	14.29%
De acuerdo	2	14.29%
Totalmente de acuerdo	2	14.29%
Total	14	100%

Nota: En esta tabla se representa las respuestas sobre la utilización de los sistemas tecnológicos.

Figura

Figura 12

¿Los sistemas tecnológicos cuentan con una buena implementación y son fáciles de usar?



Nota: En esta figura de barras se representa el resultado de la utilización de sistemas tecnológicos.

Análisis

Según los resultados de los colaboradores, 35.71% y 21.43% que optaron por las opciones “Desacuerdo”, “Totalmente en desacuerdo” mencionaron que los sistemas tecnológicos no son de fácil utilización, por lo que el 14.29 que representa a “Neutral” donde que los colaboradores no tienen opinión clara sobre el uso de los sistemas, mientras que el 14.29% de las alternativas “De acuerdo”, “Totalmente de acuerdo”, donde se interpreta que los sistemas tecnológicos del GAD Parroquial Alóag dan cambios positivos .

Interpretación

La mayoría de los colaboradores ven la insatisfacción en la implementación de los sistemas tecnológicos en el GAD Parroquial Alóag, porque no son de fácil utilización, no están aptos para el cambio ya que no reciben las capacitaciones necesarias para el manejo de los sistemas, creando problemas en el desempeño de los colaboradores.

11. ¿El uso de tecnología mejora la rapidez y precisión en la administración de la información?

Tabla

Tabla 14

¿El uso de tecnología mejora la rapidez y precisión en la administración de la información?

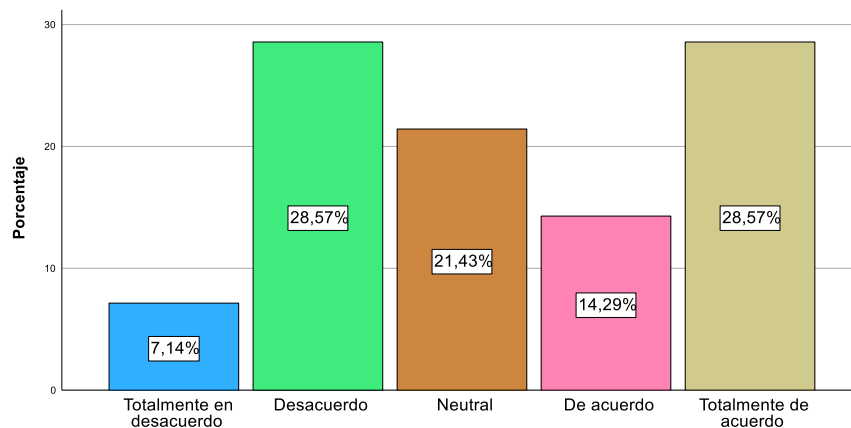
Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	1	7.14%
En desacuerdo	4	28.57%
Neutral	3	21.43%
De acuerdo	2	14.29%
Totalmente de acuerdo	4	28.57%
Total	14	100%

Nota: En esta tabla se representa las respuestas del uso de tecnología en la gestión de la información.

Figura

Figura 13

¿El uso de la tecnología mejora la precisión y rapidez en la administración de la información?



Nota: En esta figura de barras se representa los resultados del uso de la tecnología para el uso de la administración de la información.

Análisis

Considerando a los encuestados, el 28.57% y 14.29% que eligen las opciones de “Totalmente de acuerdo”, “De acuerdo” indica que el uso de la tecnología si es una mejora, por lo que el 28.57% y 7.14% representa a las alternativas “Desacuerdo”, “Totalmente en desacuerdo” dando a conocer que no es factible el uso de la tecnología, en el cual el 21.43% “Neutral”.

Interpretación

Se percibe por la mayoría de los colaboradores que, el uso de la tecnología no mejora la precisión ni rapidez en la administración de la información no cumple con los parámetros establecidos y el personal no cuenta con las capacitaciones necesarias para su uso, generando retrasos en la administración de la información.

12. ¿Se brinda soporte técnico adecuado para resolver problemas tecnológicos relacionados con la gestión?

Tabla

Tabla 15

¿Se brinda soporte técnico adecuado para resolver problemas tecnológicos relacionados con la gestión?

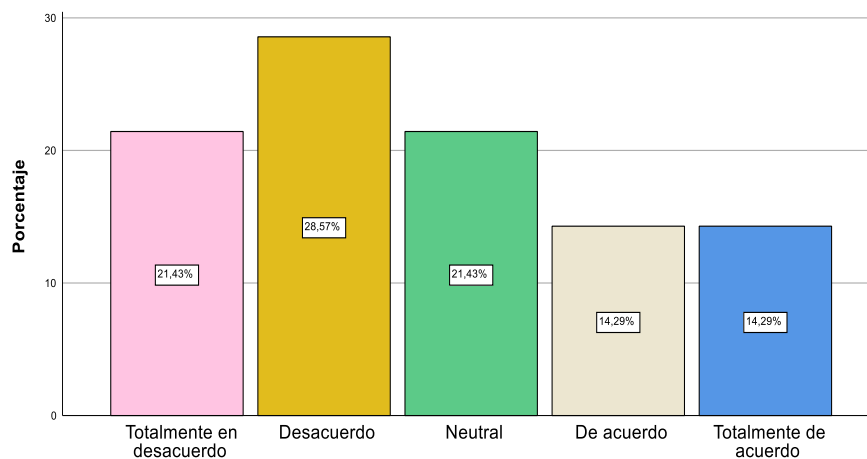
Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	3	21.43%
En desacuerdo	4	28.57%
Neutral	3	21.43%
De acuerdo	2	14.29%
Totalmente de acuerdo	2	14.29%
Total	14	100%

Nota: En esta tabla se representa las respuestas del soporte técnico para resolver problemas de gestión

Figura

Figura 14

¿Se brinda soporte técnico adecuado para resolver problemas tecnológicos relacionados con la gestión?



Nota: En esta figura de barras se representa los resultados del soporte técnico para resolver problemas de gestión.

Análisis

Basándose en los resultados, el 28.57% y 21.43% representan a las opciones elegidas “Desacuerdo”, “Totalmente en desacuerdo” evidenciando que no se da un soporte técnico adecuado, mientras que el 21.43% que es la alternativa “Neutral” considerando que no ven ninguna rutina de soporte técnico, en donde el 14.29% de las alternativas “De acuerdo”, “Totalmente de acuerdo”, de tal manera por la mayoría de los colaboradores hay expectativas de que se brinda soporte técnico.

Interpretación

La mayoría de los encuestados mencionan que no se brinda el necesario soporte técnico relacionado con la gestión dentro del GAD Parroquial Alóag, debido a la carencia del personal capacitado y la falta de reglas para dar soluciones a los problemas de los sistemas tecnológicos. Formando dificultades en la atención al usuario por sus trámites.

13. ¿La comunicación interna es efectiva para compartir información clave en el GAD Parroquial Alóag?

Tabla

Tabla 16

¿La comunicación interna es efectiva para compartir información clave en el GAD Parroquial Alóag?

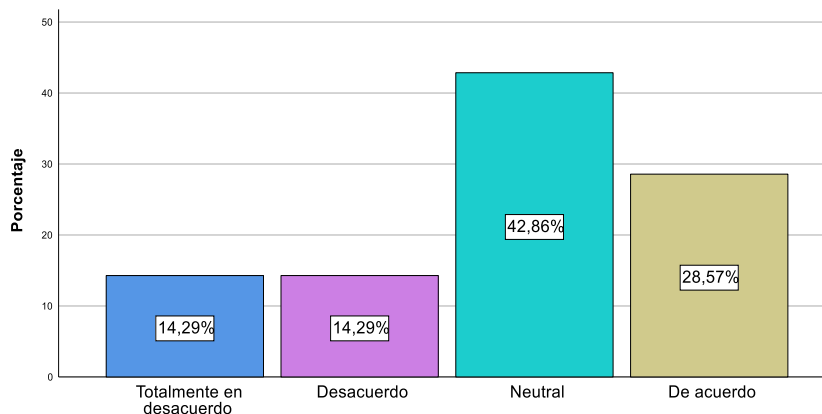
Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	2	14.29%
En desacuerdo	2	14.29%
Neutral	6	42.86%
De acuerdo	4	28.57%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	14	100%

Nota: En esta tabla se representa las respuestas de la efectividad de la comunicación interna

Figura

Figura 15

¿La comunicación interna es efectiva para compartir información clave en el GAD Parroquial Alóag?



Nota: En esta figura de barras se representa los resultados de la efectividad de la comunicación interna.

Análisis

De los colaboradores encuestados, el 42.96% representan a la alternativa “Neutral” donde se observa que tienen un entendimiento confuso sobre la comunicación interna, por lo que el 28.57% de la opción “De acuerdo” consideran que la comunicación interna es efectiva,

mientras que el 14.29% de las opciones elegidas “Desacuerdo”, “Totalmente en desacuerdo”, fundamentando así que la comunicación interna no es efectiva.

Interpretación

En base a las encuestas realizadas se evidencia que los colaboradores no tienen clara la definición y tienen problemas en la comunicación interna para compartir información, a causa de la mala utilización de la comunicación entre colaborador y no tienen una relación comprensible. Creando dilemas en las actividades diarias, conjuntamente la mala toma de decisiones.

14. ¿Los procesos de comunicación interna facilitan la administración de la información?

Tabla

Tabla 17

¿Los procesos de comunicación interna facilitan la administración de la información?

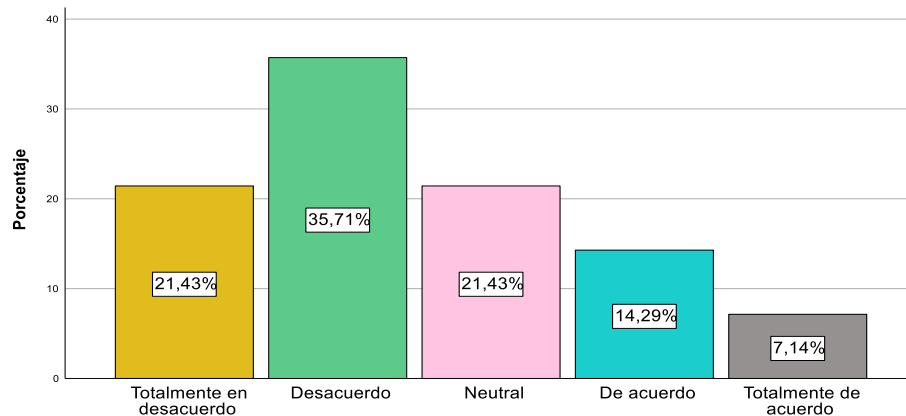
Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	3	21.43%
En desacuerdo	5	35.71%
Neutral	3	21.43%
De acuerdo	2	14.29%
Totalmente de acuerdo	1	7.14%
Total	14	100%

Nota: En esta tabla se representa las respuestas de los procesos de comunicación para la administración de la información.

Figura

Figura 16

¿Los procesos de comunicación interna facilitan la administración de la información?



Nota: En esta figura de barras se representa los resultados de los procesos de comunicación para la administración de la información.

Análisis

Según los resultados obtenidos, el 35.71% y 21.43% que indica las alternativas “Desacuerdo”, “Totalmente en desacuerdo” demostrando que los procesos comunicación interna no son factibles, mientras que el 21.43% de la respuesta “Neutral” no tienen claro de los procesos de comunicación interna, por ende, el 14.29% y 7.14% que optaron por la opción “De acuerdo”, “Totalmente de acuerdo”, están de acuerdo con los procesos de comunicación

Interpretación

Los colaboradores en su gran mayoría manifestaron que los procesos de comunicación interna no son satisfactorios para la administración de la información en el GAD Parroquial Alóag, porque los canales no son apropiados y no tienen reuniones para la socialización entre colaboradores, produciendo desorden en los procesos de comunicación y errores en la administración de la información.

15. ¿Existe una buena coordinación entre los equipos para la gestión de procesos?

Tabla

Tabla 18

¿Existe una buena coordinación entre los equipos para la gestión de procesos?

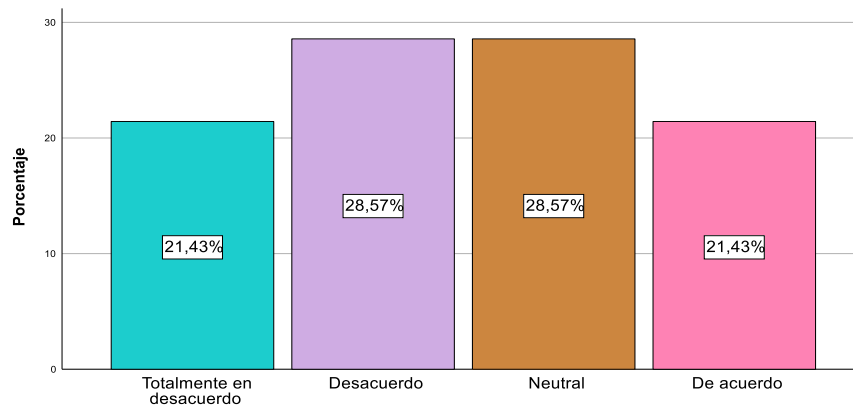
Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	3	21.43%
En desacuerdo	4	28.57%
Neutral	4	28.57%
De acuerdo	3	21.43%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	14	100%

Nota: En esta tabla se representa las respuestas de la coordinación en equipos para la gestión de procesos.

Figura

Figura 17

¿Existe una buena coordinación entre los equipos para la gestión de procesos?



Nota: En esta figura de barras se representa los resultados de la coordinación en equipos para la gestión de procesos.

Análisis

De acuerdo con el instrumento aplicado, el 28.57% y 21.43% que optaron por la respuesta “Desacuerdo”, “Totalmente en desacuerdo” considerando que la coordinación no es suficientemente, por lo tanto, el 28.57% que eligieron la alternativa “Neutral” indicando la

falta de claridad en coordinación, mientras que el 21.43% “De acuerdo”, evidenciando de que existe una buena comunicación entre equipos para la gestión de procesos.

Interpretación

La gran parte de respuestas en desacuerdo, totalmente desacuerdo y neutral evidencia que no existe una correcta coordinación entre equipos para la gestión de procesos y esto origina a que se presenten problemas de comunicación, porque no tienen una adecuada comunicación ni normas establecidas entre los colaboradores, y esto crea la deficiencia en el alcance de las metas de la comunicación interna.

16. ¿El flujo de información entre áreas es eficiente y confiable?

Tabla

Tabla 19

¿El flujo de información entre áreas es eficiente y confiable?

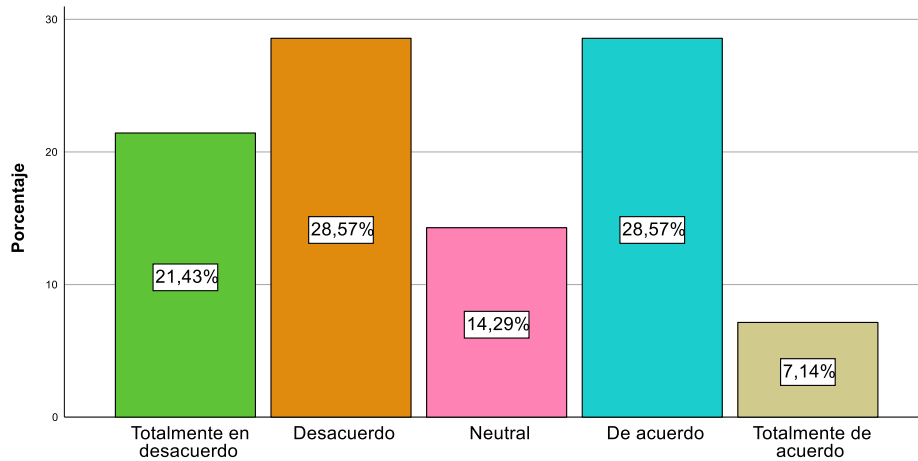
Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	3	21.43%
En desacuerdo	4	28.57%
Neutral	2	14.29%
De acuerdo	4	28.57%
Totalmente de acuerdo	1	7.14%
Total	14	100%

Nota: En esta tabla se representa las respuestas del flujo de información entre áreas.

Figura

Figura 18

¿El flujo de información entre áreas es eficiente y confiable?



Nota: En esta figura de barras se representa los resultados del flujo de información entre áreas.

Análisis

De acuerdo con los encuestados, el 28.57% y 21.43% de las respuestas “Desacuerdo”, “Totalmente en desacuerdo” demostrando que no es confiable el flujo de información, por lo que, el 28.57% y 7.14% que eligieron las alternativas “De acuerdo”, “Totalmente de acuerdo”, que indica que el flujo de información es confiable y eficiente, mientras que, el 14.29% de la alternativa “Neutral”, justificando que no tienen claro la efectividad el flujo de información.

Interpretación

La gran mayoría de colaboradores demuestran la ineficiencia del flujo de información entre áreas dentro del GAD Parroquial Alóag, porque no se tiene establecido los roles y responsabilidades entre áreas para compartir información, creando dificultades en la eficiencia operativa de la institución.

17. ¿Está satisfecho con los procesos actuales para la administración de información del GAD Parroquial Alóag?

Tabla

Tabla 20

¿Está satisfecho con los procesos actuales para la administración de información del GAD Parroquial Alóag?

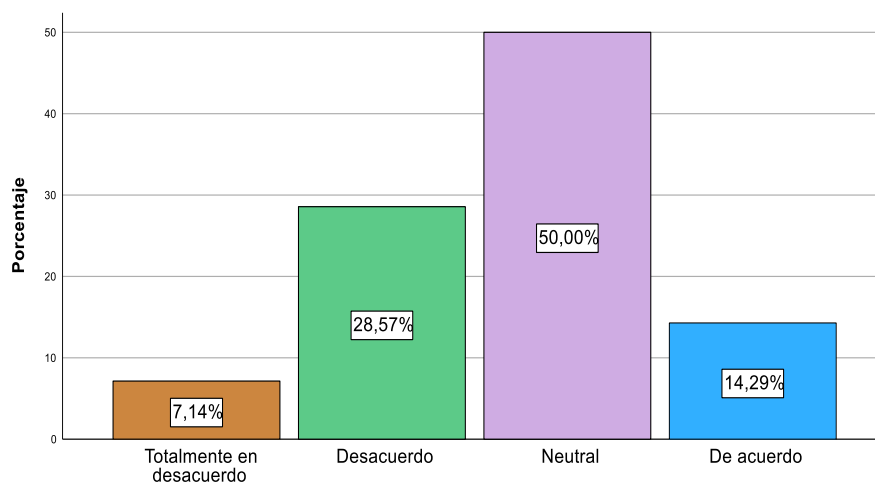
Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	1	7.14%
En desacuerdo	4	28.57%
Neutral	7	50%
De acuerdo	2	14.29%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	14	100%

Nota: En esta tabla se representa las respuestas de los procesos actuales para la administración de la información.

Figura

Figura 19

¿Está satisfecho con los procesos actuales para la administración de información del GAD Parroquial Alóag?



Nota: En esta figura de barras se representa los resultados sobre los procesos actuales para la administración de la información.

Análisis

Según los resultados obtenidos, el 50% escogen la alternativa “Neutral” mostrando que no tienen clara la satisfacción referente a los, por lo que el 28.57% y 7.14% de las

respuestas “Desacuerdo”, “Totalmente en desacuerdo” no están conformes con los procesos actuales que lleva el GAD Parroquial Alóag, mientras que el 14.29% que optaron por la opción “De acuerdo”, considerando que estas claros con los procesos actuales.

Interpretación

El mayor porcentaje de los colaboradores del GAD Parroquial Alóag resaltan que están insatisfechos con la disposición de los procesos actuales para la administración de la información, porque no se cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias, falta de conocimientos de los procesos actuales.

18. ¿Los objetivos vinculados a la administración de información se cumplen de manera adecuada?

Tabla

Tabla 21

¿Los objetivos vinculados a la administración de información se cumplen de manera adecuada?

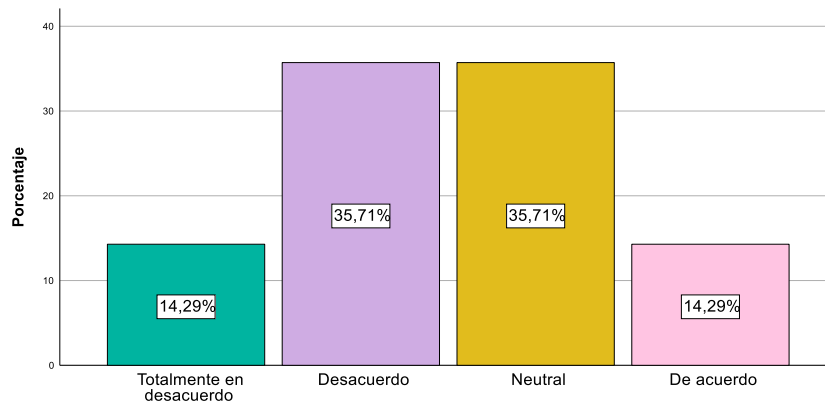
Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	2	14.29%
En desacuerdo	5	35.71%
Neutral	5	35.71%
De acuerdo	2	14.29%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	14	100%

Nota: En esta tabla se representa las respuestas del cumplimiento de los objetivos vinculados a la administración de la información.

Figura

Figura 20

¿Los objetivos vinculados a la administración de la información se cumplen adecuadamente?



Nota: En esta figura de barras se representa los resultados del cumplimiento de los objetivos relacionas con la administración de la información.

Análisis

De acuerdo con los encuestados, el 35.71% y 14.29% que representa a las opciones “Desacuerdo”, “Totalmente en desacuerdo” indicando que no se cumplen los objetivos, mientras que el 35.71% de la respuesta “Neutral” demuestra que no tienen precisado el cumplimiento de los objetivos, por lo que el 14.29% de los que eligieron “De acuerdo”, manifestando que se cumple de manera adecuada los objetivos.

Interpretación

Se evidencia de la mayoría de los encuestados que no se cumplen los objetivos de manera adecuada en la administración de la información, por la falta de socialización y conocimientos de los objetivos relaciones con la administración de la información del GAD Parroquial Alóag.

19. ¿El sistema de gestión de procesos le permite trabajar de forma efectiva?

Tabla

Tabla 22

¿El sistema de gestión de procesos le permite trabajar de forma efectiva?

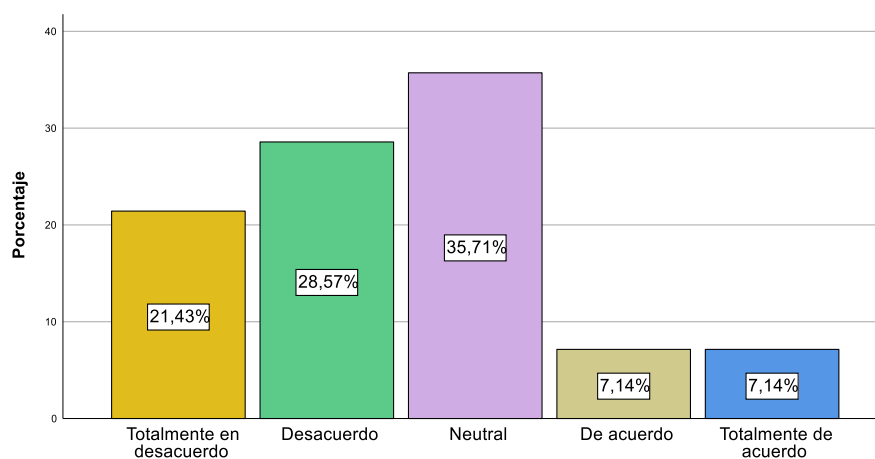
Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	3	21.43%
En desacuerdo	4	28.57%
Neutral	5	35.71%
De acuerdo	1	7.14%
Totalmente de acuerdo	1	7.14%
Total	14	100%

Nota: En esta tabla se representa las respuestas de la efectividad del sistema de administración de procesos.

Figura

Figura 21

¿El sistema de gestión de procesos le permite trabajar de forma efectiva?



Nota: En esta figura de barras se representa el resultado de la efectividad del sistema de gestión de procesos.

Análisis

El 35.71% que optaron por la alternativa “Neutral” refleja la deficiencia de la gestión de procesos en los resultados de las actividades realizadas, por lo que el 28.57% y 21.43% de

las respuestas “Desacuerdo”, “Totalmente en desacuerdo” considerando que la gestión de procesos no está optimizando factores claves para trabajar de manera efectiva, mientras que, el 7.14% de las opciones “De acuerdo”, “Totalmente de acuerdo”.

Interpretación

La gran parte de colaboradores corresponden a las respuestas “Desacuerdo” y “Totalmente en Desacuerdo” interpreta, que el sistema de gestión de procesos no posibilita trabajar adecuadamente en el GAD Parroquial Alóag, porque no están bien diseñados para las áreas correspondientes.

20. ¿Está satisfecho con la calidad de servicio interno brindada a los usuarios?

Tabla

Tabla 23

¿Está satisfecho con la calidad de servicio interno brindada a los usuarios?

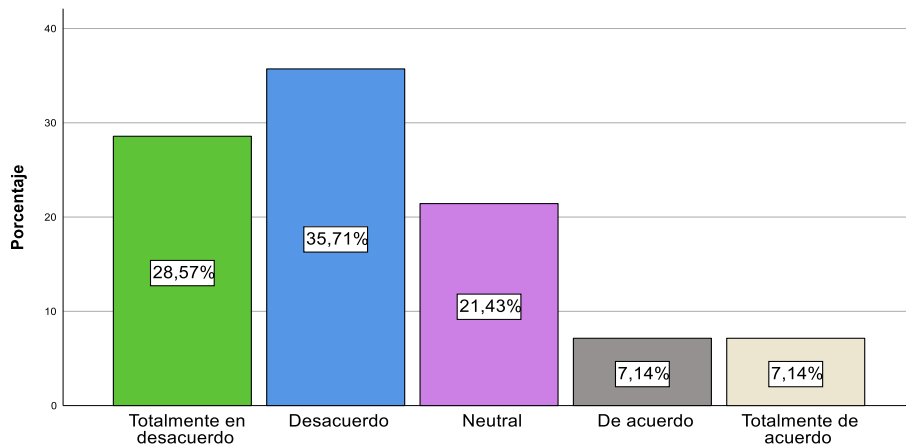
Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	4	28.57%
En desacuerdo	5	35.71%
Neutral	3	21.43%
De acuerdo	1	7.14%
Totalmente de acuerdo	1	7.14%
Total	14	100%

Nota: En esta tabla se representa las respuestas de la calidad de servicio brindado a los usuarios.

Figura

Figura 22

¿Está satisfecho con la calidad de servicio interno que brinda a los usuarios?



Nota: En esta figura se representa los resultados de la satisfacción de la calidad de servicio brindado al usuario.

Análisis

De acuerdo con el instrumento aplicado, el 35.71% y 28.57% que eligieron las opciones “Desacuerdo”, “Totalmente en desacuerdo” indicando que los servicios brindados no cumplen con las perspectivas de los usuarios, por lo que 21.43% de la respuesta “Neutral” demostrando que no tienen claro la satisfacción brindada, mientras que el 7.14% de las alternativas “De acuerdo”, “Totalmente de acuerdo”, considerando que los colaboradores en su mayoría están satisfechos con los servicios brindados.

Interpretación

En los resultados obtenidos, podemos evidenciar que los colaboradores del GAD Parroquial Alóag no están de acuerdo con el servicio brindado a los usuarios, porque no se mejoran los aspectos necesarios de manera interna que involucran en su totalidad en los servicios brindados, la escasa formación a los colaboradores, y falta de recursos tecnológicos.

9.2 Encuesta Usuarios

1. ¿La información que le proporciona el GAD Parroquial Alóag es clara y fácil de comprender?

Tabla

Tabla 24

¿La información que le proporciona el GAD Parroquial Alóag es clara y fácil de comprender?

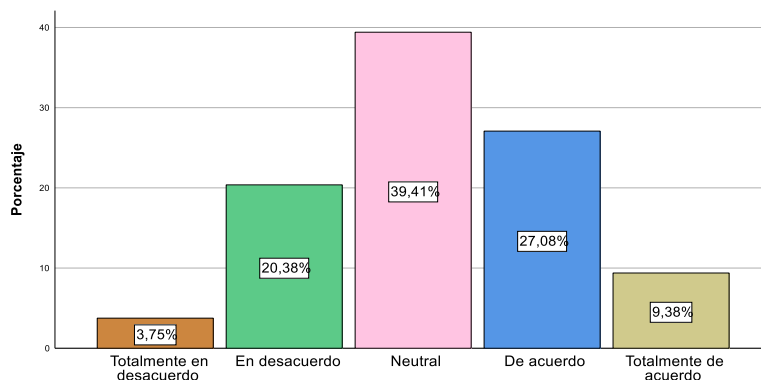
Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	14	3.75%
En desacuerdo	76	20.38%
Neutral	147	39.41%
De acuerdo	101	27.08%
Totalmente de acuerdo	35	9.38%
Total	373	100%

Nota: La tabla representa las respuestas sobre la información clara y fácil de comprender.

Figura

Figura 23

¿La información que le proporciona el GAD Parroquial Alóag es clara y fácil de comprender?



Nota: En esta figura de barras se representa los resultados de la información clara y fácil de comprender.

Análisis

Según la gráfica, los resultados muestran que el 27.08% “De Acuerdo”, y el 9.38% “Totalmente de Acuerdo” consideran que la información que proporciona el GAD Parroquial

Alóga es clara y fácil de comprender, mientras que un 39.41% opinan de manera “Neutral”. Por otro lado, el 20.38% “En Desacuerdo” y el 3.75% “Totalmente En Desacuerdo” opina que la información no está siendo comprensible, representando una minoría a las respuestas positivas.

Interpretación

La mayor parte de los usuarios tienen una opinión positiva sobre la claridad de la información reflejando que existen esfuerzos por brindar la información de una forma clara y comprensible, fortaleciendo las estrategias de comunicación, aumentando la opinión positiva de los usuarios.

2. ¿Los canales que se utilizan para compartir información con los usuarios son accesibles y prácticos?

Tabla

Tabla 25

¿Los canales que se utilizan para compartir información con los usuarios son accesibles y prácticos?

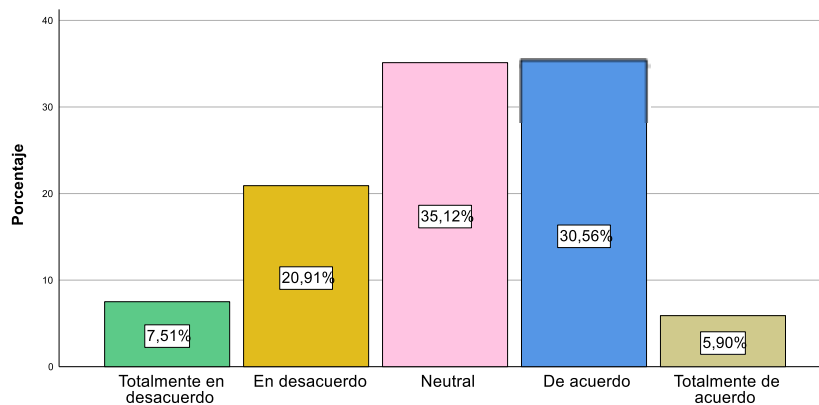
Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	19	5.10%
En desacuerdo	91	24.4%
Neutral	119	31.9%
De acuerdo	119	31.9%
Totalmente de acuerdo	25	6.7%
Total	373	100%

Nota: En esta tabla se representa las respuestas si los canales son accesibles y prácticos para compartir información a los usuarios.

Figura

Figura 24

¿Los canales que se utilizan para compartir información con los usuarios son accesibles y prácticos?



Nota: En esta figura de barras se representa los resultados de los canales son accesibles y prácticos para compartir la información.

Análisis

Se observa que, el 31.9% “De Acuerdo” y el 6.7% “Totalmente De Acuerdo” indican su conformidad en que los medios de comunicación son adecuados. Además, el 31.9% se encuentran en una postura “Neutral”. En cuanto al 24.4% “En Desacuerdo” y el 5.10% “Totalmente En Desacuerdo” considera que los canales no son accesibles ni prácticos.

Interpretación

Con los datos obtenidos la mayoría de usuarios tienen una percepción positiva sobre la accesibilidad y practicidad de los canales que comparten información, evidencia que el GAD Parroquial Alóag tiene iniciativas en la comunicación efectiva, en cuanto a las respuestas negativas se percibe la presencia de falta de difusión, preferencia por otros medios que causan

3. ¿Recibe la información que necesita en el tiempo y en la forma por parte del GAD Parroquial Alóag?

Tabla

Tabla 26

¿Recibe la información que necesita en el tiempo y en la forma por parte del GAD Parroquial Alóag?

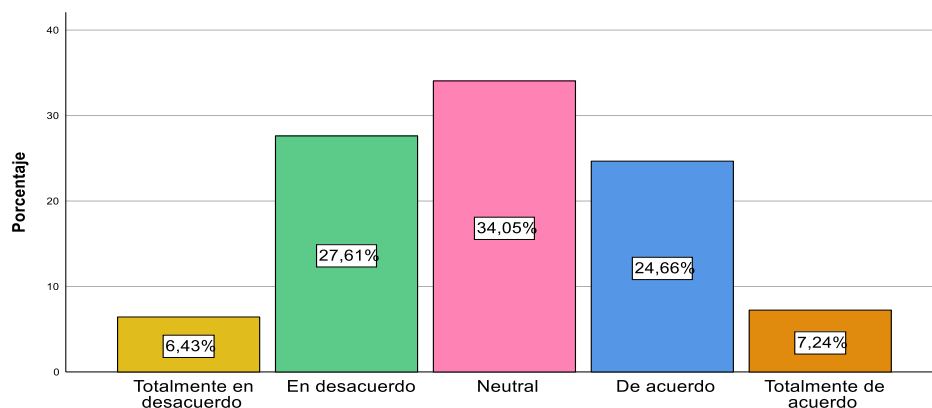
Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	24	6.43%
En desacuerdo	103	27.61%
Neutral	127	34.05%
De acuerdo	92	24.66%
Totalmente de acuerdo	27	7.24%
Total	373	100%

Nota: En esta tabla se presenta las respuestas de si recibe la información en tiempo y forma necesitada.

Figura

Figura 25

¿Recibe la información que necesita en el tiempo y en la forma por parte del GAD Parroquial Alóag?



Nota: En esta figura de barras se representa los resultados de la información en tiempo y forma necesitada.

Análisis

Los resultados indican que el 24.66% “De Acuerdo” y el 7.24% “Totalmente De Acuerdo” opinan que la gestión es eficiente en cuanto a la comunicación. Además, el 34.05% se mantiene en una postura “Neutral” sugiriendo que no tienen una opinión negativa pero tampoco consideran que la información sea clara y adecuada. Mientras que el 27.61% “En

Desacuerdo” y el 6.43% “Totalmente En Desacuerdo” indican que no es adecuada la manera en que les llega la información.

Interpretación

La mayoría de usuarios perciben las deficiencias al entregar la información, esto como posible causa de problemas en acceso, demoras en distribución de documentos o falta de comunicación entre departamentos. Para una mejora se puede optimizar tiempos de entrega, mejorando la forma de entrega para una mejor satisfacción en la comunidad.

4. ¿Cree que el acceso a la información en el GAD Parroquial Alóag es eficiente para resolver sus necesidades?

Tabla

Tabla 27

¿Cree que el acceso a la información en el GAD Parroquial Alóag es eficiente para resolver sus necesidades?

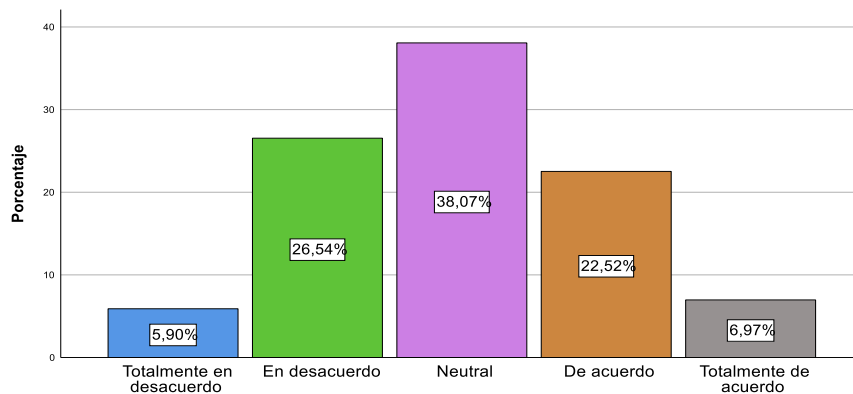
Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	22	5.90%
En desacuerdo	99	26.54%
Neutral	142	38.07%
De acuerdo	84	22.52%
Totalmente de acuerdo	26	6.97%
Total	373	100%

Nota: En esta tabla se representa las respuestas sobre la eficiencia en el acceso a la información.

Figura

Figura 26

¿Cree que el acceso a la información en el GAD Parroquial Alóag es eficiente para resolver sus necesidades?



Nota: En esta figura de barras se representa los resultados de la eficiencia en el acceso a la información.

Análisis

Se observa que de los usuarios encuestados el 22.52% “De Acuerdo” y el 6.97% “Totalmente De Acuerdo” indican que el acceso a la información es eficiente para resolver sus necesidades, mientras que el 38.07% opinan de manera “Neutral”. En cuanto al 26.54% “En Desacuerdo” y el 5.90% “Totalmente En Desacuerdo” perciben que el acceso no es eficiente esto podría ser por la falta de experiencia al uso de los canales informativos.

Interpretación

Un gran porcentaje considera ineficiente el acceso a la información, lo que sugiere que existe indisponibilidad de la información solicitada, dificultad al comunicarse por la falta de medios de comunicación o prolongación en los tiempos de respuestas, causando el mal servicio en la atención al cliente.

5. ¿Los procesos administrativos en el GAD Parroquial Alóag son ágiles y eficientes?

Tabla

Tabla 28

¿Los procesos administrativos en el GAD Parroquial Alóag son ágiles y eficientes?

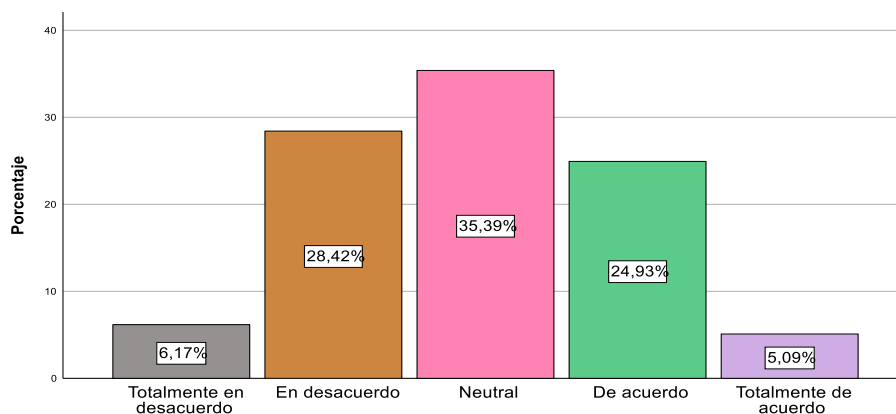
Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	23	6.17%
En desacuerdo	106	28.42%
Neutral	132	35.39%
De acuerdo	93	24.93%
Totalmente de acuerdo	19	5.09%
Total	373	100%

Nota: En esta tabla se representa las respuestas de los procesos administrativos.

Figura

Figura 27

¿Los procesos administrativos en el GAD Parroquial Alóag son ágiles y eficientes?



Nota: En esta figura de barras se representa los resultados de los procesos administrativos

Análisis

Se observa que de los usuarios encuestados el 24.93% “De Acuerdo” y el 5.09% “Totalmente De Acuerdo” opinan que la gestión administrativa es favorable. En tanto, el 35.39% perciben de manera “Neutral”, mientras que el 28.42% “En Desacuerdo” y el 6.17%

“Totalmente En Desacuerdo” considera que los procesos administrativos no son ágiles ni eficientes.

Interpretación

La usuarios en su mayoría consideran que los procesos administrativos no son ágiles ni eficientes, sugiriendo que hay una falta de rapidez y efectividad, esto podría ser a causa de tiempos de espera prolongados, procesos que no tengan modernización y falta de capacitación por parte del personal para brindar un buen servicio.

6. ¿Las gestiones que se realizan en el GAD Parroquial Alóag son organizadas y sin contratiempos?

Tabla

Tabla 29

¿Las gestiones que se realizan en el GAD Parroquial Alóag son organizadas y sin contratiempos?

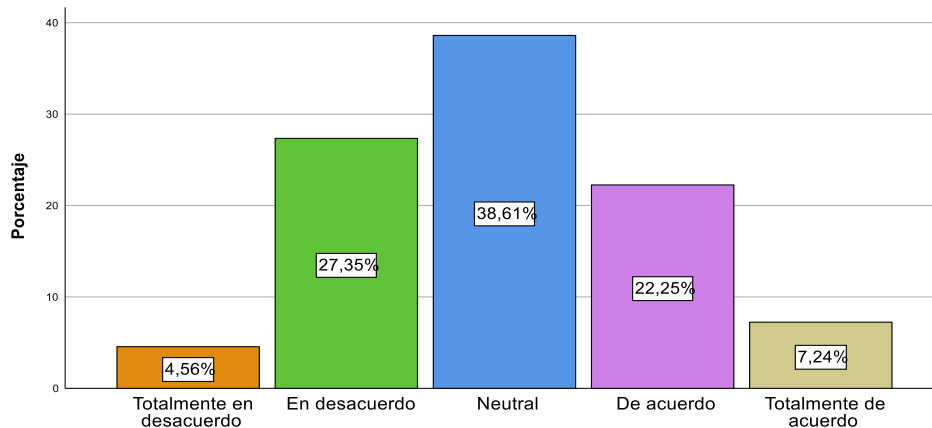
Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	17	4.56%
En desacuerdo	102	27.35%
Neutral	144	38.61%
De acuerdo	83	22.25%
Totalmente de acuerdo	27	7.24%
Total	373	100%

Nota: En esta tabla se representa de las respuestas de gestiones organizadas y sin contratiempos

Figura

Figura 28

¿Las gestiones que se realizan en el GAD Parroquial Alóag son organizadas y sin contratiempos?



Nota: En esta figura de barras se representa los resultados de gestiones organizadas y sin contratiempos.

Análisis

Se evidencia que de los usuarios encuestados el 22.25% “De Acuerdo” y el 7.24% “Totalmente De Acuerdo” opinan de manera positiva sobre la eficiencia en la gestión, mientras que, el 38.61% se encuentra en una postura “Neutral”. Por otro lado, el 27.35% “En Desacuerdo” y el 4.56% “Totalmente En Desacuerdo” indican que las gestiones no están correctamente organizadas y presentan contratiempos.

Interpretación

Se percibe que el mayor porcentaje de usuarios encuestados indican de manera negativa las gestiones que se realizan en el GAD Parroquial Alóag pues presentan contratiempos y falta de organización, esto podría deberse a demoras en la presentación de tramites o documentos, falta de información clara, respuestas negativas por parte del personal.

- 7. ¿Usted siente que las políticas y procedimientos en el GAD Parroquial Alóag están diseñadas para beneficiar a los usuarios?**

Tabla

Tabla 30

¿Usted siente que las políticas y procedimientos en el GAD Parroquial Alóag están diseñadas para beneficiar a los usuarios?

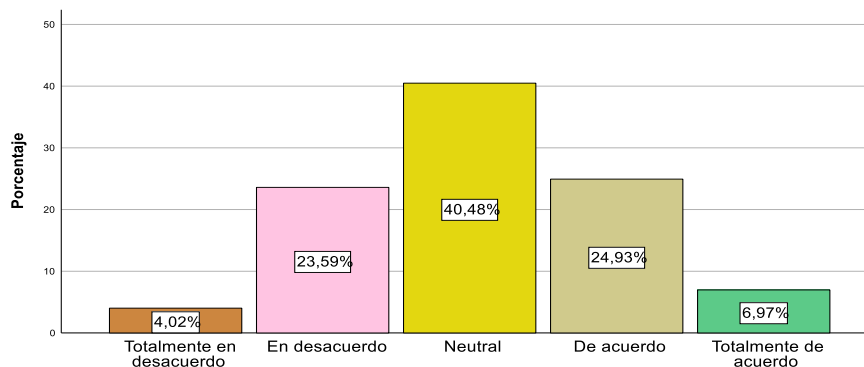
Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	15	4.02%
En desacuerdo	88	23.59%
Neutral	151	40.48%
De acuerdo	93	24.93%
Totalmente de acuerdo	26	6.97%
Total	373	100%

Nota: En esta tabla se representa las respuestas de las políticas y procedimientos diseñados en beneficios de los usuarios.

Figura

Figura 29

¿Usted siente que las políticas y procedimientos en el GAD Parroquial Alóag están diseñadas para beneficiar a los usuarios?



Nota: En esta grafica de barras se representa los resultados de políticas y procedimientos diseñados en beneficio de los usuarios.

Análisis

El 24.93% “De Acuerdo” y el 6.97% “Totalmente De Acuerdo” indican opiniones favorables sobre el impacto de las políticas y procedimientos, en tanto el 40.48% sostienen una postura “Neutral”. Mientras que el 23.59% “En Desacuerdo” y el 4.02% “Totalmente En Desacuerdo” consideran que las políticas no están diseñadas para su beneficio.

Interpretación

Los resultados indican que el alto porcentaje de respuestas negativas y neutrales se podría deber a la falta de información y comunicación sobre los beneficios de los procedimientos y políticas, esto puede ser por una escasa inclusión al momento de tomar decisiones, poca participación por parte de la comunidad, lo que indica que se necesita una mayor divulgación y transparencia por parte del GAD Parroquial Alóag y sus colaboradores.

8. ¿Existe coherencia en los pasos y requisitos solicitados por el GAD Parroquial Alóag para la administración de la información?

Tabla

Tabla 31

¿Existe coherencia en los pasos y requisitos solicitados por el GAD Parroquial Alóag para la administración de la información?

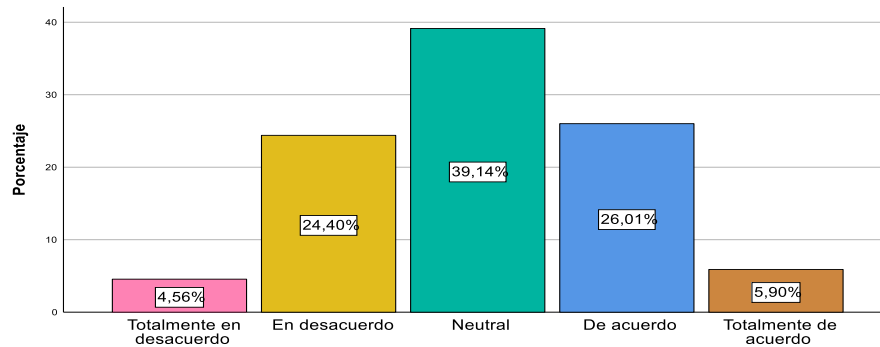
Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	17	4.56%
En desacuerdo	91	24.40%
Neutral	146	39.14%
De acuerdo	97	26.01%
Totalmente de acuerdo	22	5.90%
Total	373	100%

Nota: En esta tabla se representa las respuestas de los pasos y requisitos para la administración de la información.

Figura

Figura 30

¿Existe coherencia en los pasos y requisitos solicitados por el GAD Parroquial Alóag para la administración de la información?



Nota: En esta figura de barras se representa los resultados de los pasos y requisitos para la administración de la información.

Análisis

El 26.01% “De Acuerdo” y el 5.90% “Totalmente De Acuerdo” perciben de manera positiva acerca de si existe coherencia en la administración de la información, además el 39.14% opina de manera “Neutral”. Por otro lado, el 24.40% “En Desacuerdo” y 4.56% “Totalmente En Desacuerdo” lo que indica que para ellos no son coherentes los pasos y requisitos solicitados.

Interpretación

Con respecto a los resultados obtenidos la mayoría de usuarios perciben una respuesta negativa en la coherencia de pasos y requisitos que se solicita para la administración de la información, esto se puede relacionar a la poca claridad que se indica al momento de realizar este procedimiento, existiendo contratiempos.

9. ¿El GAD Parroquial Alóag utiliza alguna herramienta tecnológica que facilitan la administración de la información?

Tabla

Tabla 32

¿El GAD Parroquial Alóag utiliza alguna herramienta tecnológica que facilitan la administración de la información?

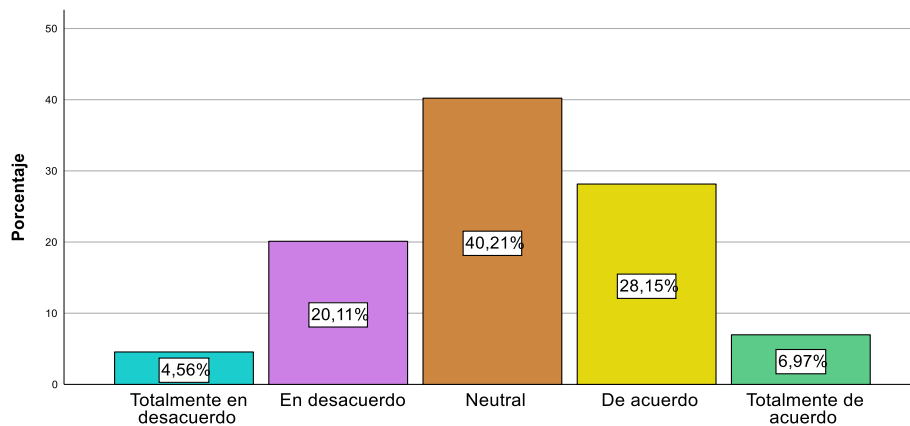
Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	17	4.56%
En desacuerdo	75	20.11%
Neutral	150	40.21%
De acuerdo	105	28.15%
Totalmente de acuerdo	26	6.97%
Total	373	100%

Nota: En esta tabla se representa las respuestas del uso de herramientas tecnológicas para la administración de la información.

Figura

Figura 31

¿El GAD Parroquial Alóag utiliza alguna herramienta tecnológica que facilitan la administración de la información?



Nota: En esta figura de barras se representa los resultados del uso de herramientas tecnológicas para la administración de la información.

Análisis

Se observa que, de los usuarios encuestados el 28.15% “De Acuerdo” y el 6.97% “Totalmente De Acuerdo” opinan que si se utiliza herramientas que facilitan la administración de la información, en cambio el 20.11% “En Desacuerdo” y el 4.56% “Totalmente de Acuerdo” indican una respuesta negativa. Por otro lado, el 40.21% se mantiene en una postura “Neutral” indicando que los usuarios no tienen un criterio claro.

Interpretación

Los resultados indican que existe un gran porcentaje de opinión positiva respecto a la utilización de tecnología para la administración de la información, sin embargo, existe un gran porcentaje de usuarios con opinión neutral, esto indica la falta de comunicación y el desconocimiento del tema, reflejando la falta de tecnología y la oportunidad de adquirirlas.

10. ¿Las plataformas digitales del GAD Parroquial Alóag son fáciles de usar para realizar consultas o trámites?

Tabla

Tabla 33

¿Las plataformas digitales del GAD Parroquial Alóag son fáciles de usar para realizar consultas o trámites?

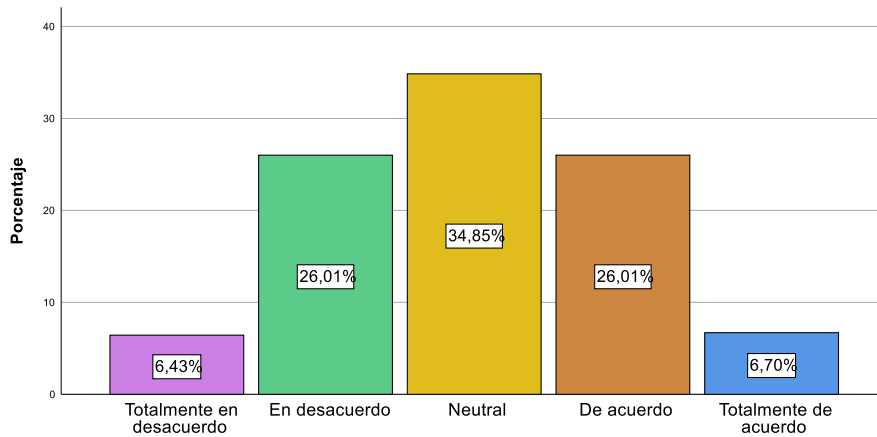
Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	24	6.43%
En desacuerdo	97	26.01%
Neutral	130	34.85%
De acuerdo	97	26.01%
Totalmente de acuerdo	25	6.70%
Total	373	100%

Nota: En esta tabla se representa las respuestas de las plataformas digitales para consultas o trámites

Figura

Figura 32

¿Las plataformas digitales del GAD Parroquial Alóag son fáciles de usar para realizar consultas o trámites?



Nota: En esta figura de barras se representa los resultados de las plataformas digitales para consultas o trámites.

Análisis

Se percibe, de los usuarios encuestados, el 26.01% “De Acuerdo” y el 6.70% “Totalmente De Acuerdo” opinan que las plataformas son fáciles de usar, mientras que el 34.85% se mantiene en una postura “Neutral” lo que sugiere no han utilizado las plataformas. Finalmente, el 26.01% “En Desacuerdo” y el 6.43% “Totalmente En Desacuerdo” tienen una percepción negativa sobre la facilidad del uso de las plataformas digitales.

Interpretación

La gran parte de respuestas indican que las plataformas digitales del GAD Parroquial Alóag son prácticamente accesibles, pero pueden mejorar, el desconocimiento se debe a la falta de promoción y al desconocimiento de la existencia de las mismas.

11. ¿La implementación de tecnología podría mejorar mi experiencia como usuario en el GAD Parroquial Alóag?

Tabla

Tabla 34

¿La implementación de tecnología podría mejorar mi experiencia como usuario en el GAD Parroquial Alóag?

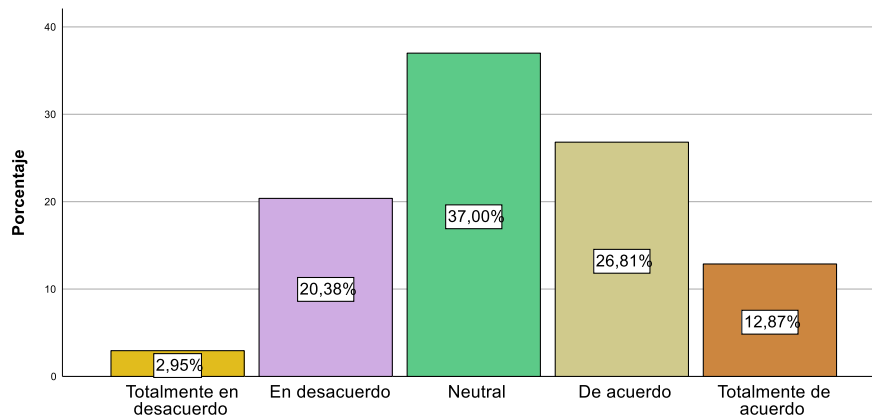
Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	11	2.95%
En desacuerdo	76	20.38%
Neutral	138	37.00%
De acuerdo	100	26.81%
Totalmente de acuerdo	48	12.87%
Total	373	100%

Nota: En esta tabla se representa las respuestas de la implementación de tecnología

Figura

Figura 33

¿La implementación de tecnología podría mejorar mi experiencia como usuario en el GAD Parroquial Alóag?



Nota: En esta figura de barras está representando los resultados de la implementación de tecnología.

Análisis

De acuerdo a los usuarios, el 26.81% “De Acuerdo” y 12.87% “Totalmente De Acuerdo” indican que su experiencia podría mejorar con la implementación de nuevas tecnologías, en tanto el 37% se encuentra en una opinión “Neutral”. Por otro lado, el 2.95% “Totalmente En Desacuerdo” y el 20.38% “En Desacuerdo” tienen una opinión negativa sobre la implementación.

Interpretación

Una gran parte de la población considera que la implementación de tecnologías podrá mejorar su experiencia en el GAD Parroquial Alóag, en cuanto a las respuestas negativas podría ser a causa de la resistencia al cambio, preocupación por como podrán acceder o la falta de confianza.

12. ¿La Gestión en el GAD Parroquial Alóag garantiza que la información sea precisa y actualizada?

Tabla

Tabla 35

¿La Gestión en el GAD Parroquial Alóag garantiza que la información sea precisa y actualizada?

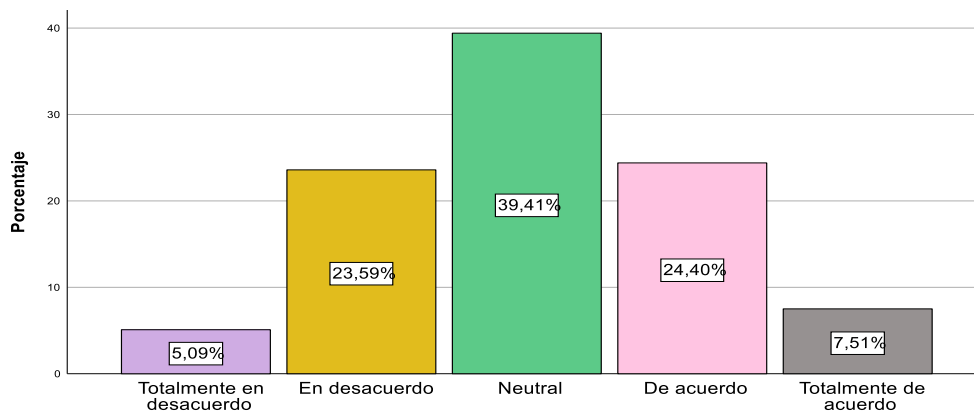
Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	19	5.09%
En desacuerdo	88	23.59%
Neutral	147	39.41%
De acuerdo	91	24.40%
Totalmente de acuerdo	28	7.51%
Total	373	100%

Nota: En esta figura se representa las respuestas de la información precisa y actualizada.

Figura

Figura 34

¿La Gestión en el GAD Parroquial Alóag garantiza que la información sea precisa y actualizada?



Nota: En esta figura de barras se representa los resultados de la información precisa y actualizada.

Análisis

En base a los resultados, el 24.40% “De Acuerdo” y el 7.51% “Totalmente de Acuerdo” perciben de una manera positiva si la gestión es precisa y actualizada, en tanto un 39.41% se encuentra en una postura “Neutral”. Por ende, el 5.09% “Totalmente En Desacuerdo” y el 23.59% “En Desacuerdo” lo que refleja una opinión negativa.

Interpretación

La alta opinión positiva de usuarios indica su conformidad en la información brindada es precisa y actualizada, sin desestimar las opiniones neutrales y negativas que podrían ser por la falta de comunicación efectiva, experiencias previas negativas y la información desactualizada.

13. ¿Está satisfecho con la forma en que el GAD Parroquial Alóag administra la información?

Tabla

Tabla 36

¿Está satisfecho con la forma en que el GAD Parroquial Alóag administra la información?

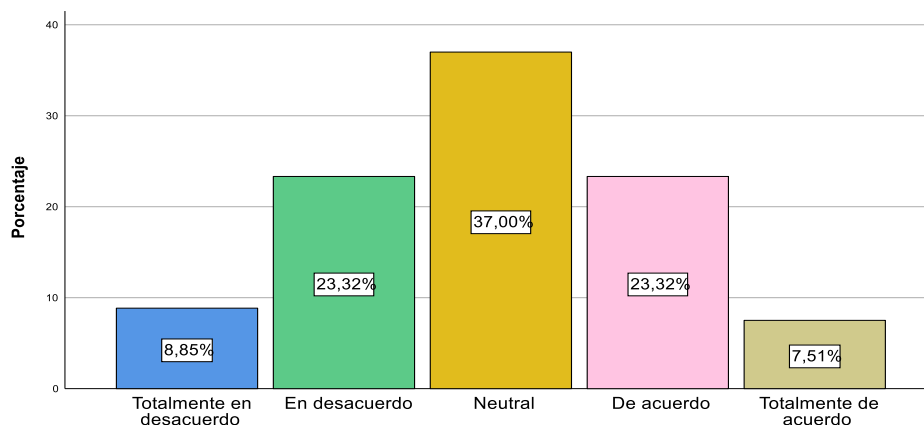
Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	19	8.85%
En desacuerdo	88	23.32%
Neutral	147	37.00%
De acuerdo	91	23.32%
Totalmente de acuerdo	28	7.51%
Total	373	100%

Nota: En esta tabla se representa las respuestas de la satisfacción en la administración de la información.

Figura

Figura 35

¿Está satisfecho con la forma en que el GAD Parroquial Alóag administra la información?



Nota: En esta figura de barras se representa los resultados de satisfacción de la administración de la información.

Análisis

El 23.32% “De Acuerdo” y el 7.51% “Totalmente De Acuerdo” se encuentran satisfechos sobre la administración de la información, mientras que el 37% opinan de forma

“Neutral”. Como ultimo el 23.32% “En Desacuerdo” y el 8.85% “Totalmente En Desacuerdo” lo que indica que no se sienten satisfechos.

Interpretación

Los usuarios en su mayoría están satisfechos con la administración de la información, existiendo un porcentaje negativo y neutral con posibles causas que indican la falta del conocimiento sobre los procesos internos del GAD, existiendo incertidumbre.

14. ¿Las soluciones que le ofrece el GAD Parroquial Alóag responde a sus expectativas?

Tabla

Tabla 37

¿Las soluciones que le ofrece el GAD Parroquial Alóag responde a sus expectativas?

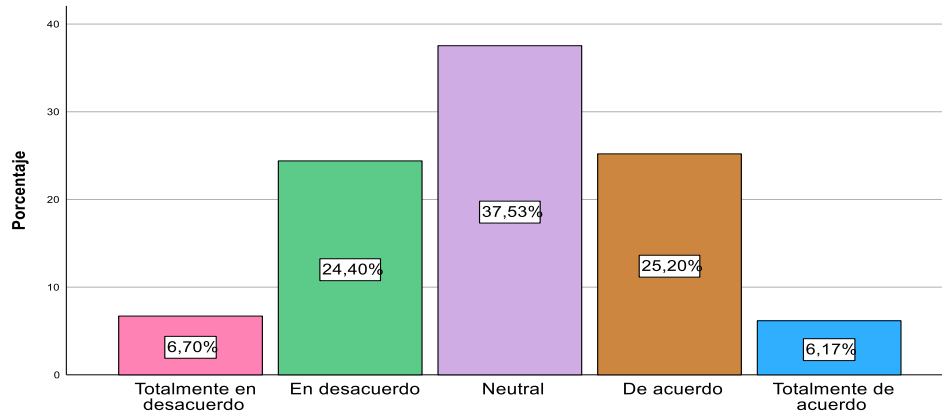
Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	25	6.70%
En desacuerdo	91	24.40%
Neutral	140	37.53%
De acuerdo	94	25.20%
Totalmente de acuerdo	23	6.17%
Total	373	100%

Nota: En esta tabla se representa las respuestas de las expectativas de las soluciones ofrecidas.

Figura

Figura 36

¿Las soluciones que le ofrece el GAD Parroquial Alóag responde a sus expectativas?



Nota: En esta figura de barras se representa los resultados de las expectativas de soluciones ofrecidas.

Análisis

Se identifica que, de los usuarios encuestados, el 25.20% “De Acuerdo” y el 6.17% “Totalmente De Acuerdo” opina de manera positiva sobre las soluciones ofrecidas por parte del GAD Parroquial Alóag, además el 37.53% se mantiene “Neutral”. Finalmente, el 24.40% “En Desacuerdo” y un 6.70% “Totalmente En Desacuerdo” indicando que no cumplen sus expectativas.

Interpretación

Un gran porcentaje de usuarios encuestados opina de manera positiva y neutral sobre si las soluciones ofrecidas por parte del GAD Parroquial Alóag cumplen sus expectativas, sin desestimar el porcentaje negativo que puede ser a causa de que las soluciones ofrecidas no se ajustan a sus requerimientos.

15. ¿El personal del GAD Parroquial Alóag les brinda un servicio adecuado y centrado a sus necesidades?

Tabla

Tabla 38

¿El personal del GAD Parroquial Alóag les brinda un servicio adecuado y centrado a sus necesidades?

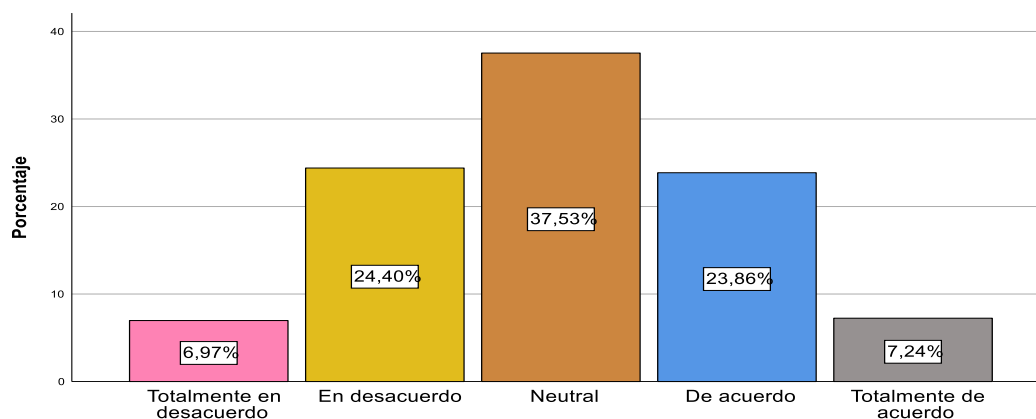
Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	26	6.97%
En desacuerdo	91	24.40%
Neutral	140	37.53%
De acuerdo	89	23.86%
Totalmente de acuerdo	27	7.24%
Total	373	100%

Nota: En esta tabla se representa las respuestas del servicio brindado adecuado y centrado.

Figura

Figura 37

¿El personal del GAD Parroquial Alóag le brinda un servicio adecuado y centrado a sus necesidades?



Nota: En esta figura de barras se representa los resultados del servicio brindado por parte del personal.

Análisis

De los usuarios encuestados se obtuvo, el 24.40% “De acuerdo” y un 7.24% “Totalmente De Acuerdo” indican de manera positiva su opinión sobre el servicio brindado, en cuanto al 37.53% perciben de manera “Neutral”. Por otro lado, el 24.40% “En

Desacuerdo” y un 6.97% “Totalmente En Desacuerdo” opinan de forma negativa sintiéndose insatisfechos con el servicio obtenido.

Interpretación

De los resultados obtenidos la mayoría de usuarios responden negativamente y neutral indican que no tienen una idea clara y se encuentran inconformes con el servicio brindado por parte del GAD Parroquial Alóag esto puede ser por la falta de interacción, demoras en respuestas, mala atención lo que genera una percepción negativa.

16. ¿Su experiencia general con los procesos y servicios del GAD Parroquial Alóag es positiva?

Tabla

Tabla 39

¿Su experiencia general con los procesos y servicios del GAD Parroquial Alóag es positiva?

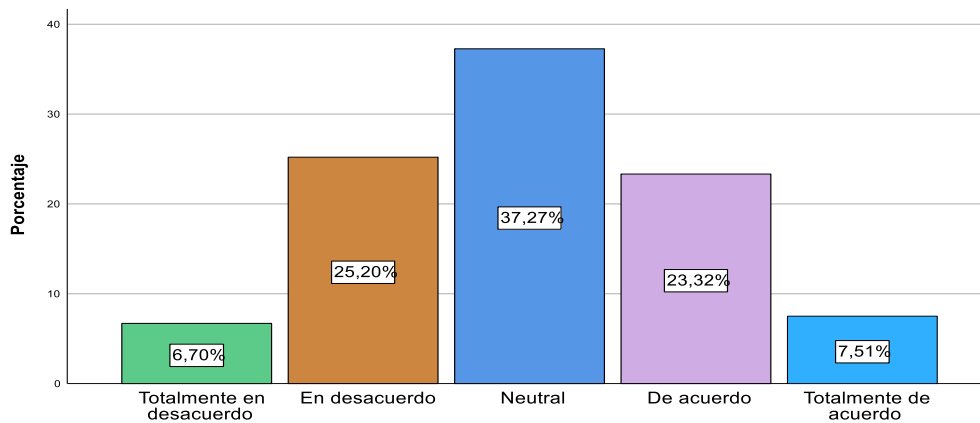
Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	25	6.70%
En desacuerdo	94	25.20%
Neutral	139	37.27%
De acuerdo	87	23.32%
Totalmente de acuerdo	28	7.51%
Total	373	100%

Nota: En esta tabla se representa las respuestas de la experiencia con procesos y servicios.

Figura

Figura 38

¿Su experiencia general con los procesos y servicios del GAD Parroquial Alóag es positiva?



Nota: En esta figura de barras se muestra el resultado de la experiencia con procesos y servicios.

Análisis

Se evidencia que de los usuarios encuestados el 23.32% “De Acuerdo” y el 7.51% “Totalmente De Acuerdo” opinan de manera positiva en cuanto a los procesos y servicios del GAD Parroquial Alóag, mientras que el 37.27% opina de manera “Neutral”. Por otro lado, el 25.20% “En Desacuerdo” y el 6.70% “Totalmente En Desacuerdo” indicando que tienen una insatisfacción.

Interpretación

Se puede identificar que la mayoría de usuarios no han tenido una experiencia positiva en relación a los procesos y servicios del GAD Parroquial Alóag, esto se podría relacionar con demoras en los tramites, la falta de claridad en procesos, mala atención a los usuarios.

17. ¿El GAD Parroquial Alóag le brinda información transparente sobre sus gestiones y decisiones?

Tabla

Tabla 40

¿El GAD Parroquial Alóag le brinda información transparente sobre sus gestiones y decisiones?

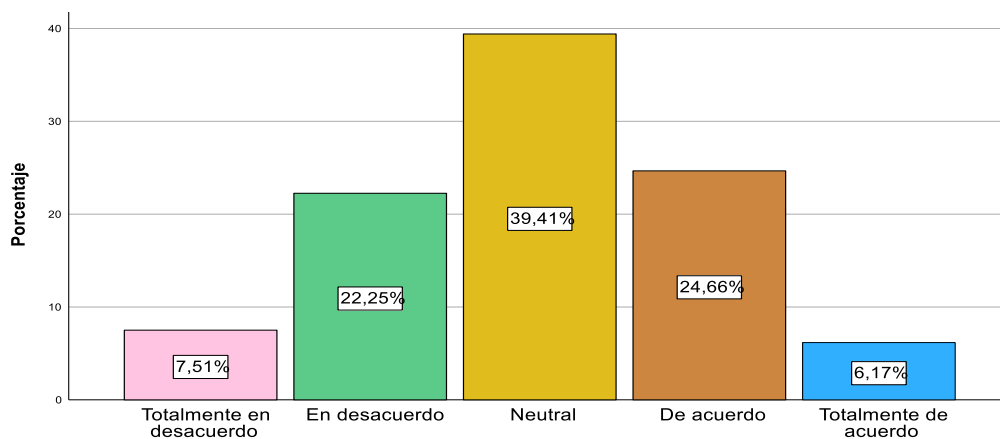
Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	28	7.51%
En desacuerdo	83	23.25%
Neutral	147	39.41%
De acuerdo	92	23.66%
Totalmente de acuerdo	23	6.17%
Total	373	100%

Nota: En esta tabla se representa las respuestas de la información brindada sobre gestiones y decisiones.

Figura

Figura 39

¿El GAD Parroquial Alóag le brinda información transparente sobre sus gestiones y decisiones?



Nota: En esta figura de barras se representa los resultados de la información brindada sobre gestiones y decisiones.

Análisis

De los usuarios encuestados el 23.66% “De Acuerdo” y el 6.17% “Totalmente De Acuerdo” opinan que la información que se les brinda es transparente, además el 39.41% perciben de manera “Neutral” lo que indica que no tienen claridad sobre el tema. Finalmente,

el 23.25% “En Desacuerdo” y el 7.5% “Totalmente En Desacuerdo” perciben que no existe suficiente transparencia en la información que se les proporciona.

Interpretación

La mayoría de usuarios se encuentran algo indecisos y un tanto de acuerdo en si la información brindada por el GAD Parroquial Alóag sobre sus gestiones y decisiones es transparente, porque se ha generado confianza, el GAD debe brindar seguridad pues es uno de los pilares fundamentales que los usuarios se sientan de acuerdo y seguros con las decisiones tomadas.

18. ¿Confió en que los procesos del GAD Parroquial Alóag cumplen con normas y estándares establecidos?

Tabla

Tabla 41

¿Confió en que los procesos del GAD Parroquial Alóag cumplen con normas y estándares establecidos?

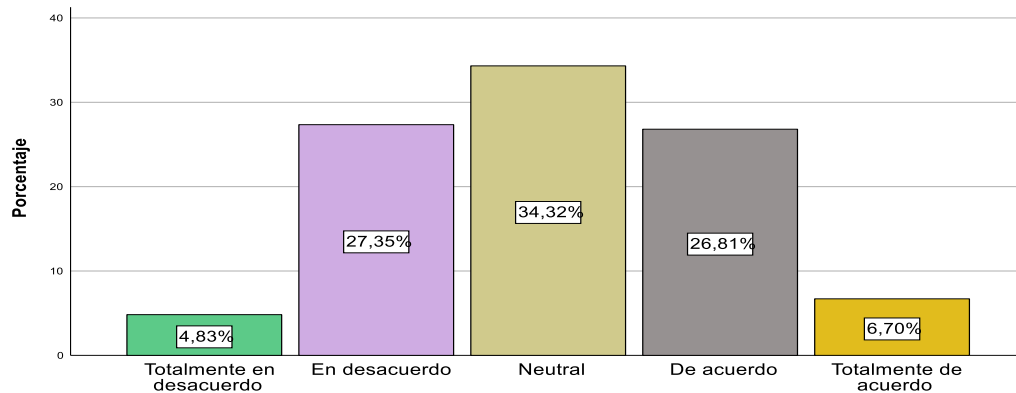
Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	18	4.83%
En desacuerdo	102	27.35%
Neutral	128	34.32%
De acuerdo	100	26.81%
Totalmente de acuerdo	25	6.70%
Total	373	100%

Nota: En esta tabla se representa las respuestas de las normas y estándares establecidos en los procesos

Figura

Figura 40

¿Confió en que los procesos del GAD Parroquial Alóag cumplen con normas y estándares establecidos?



Nota: En esta figura de barras se representa los resultados de las normas y estándares establecidos en los procesos.

Análisis

Se observa que de los usuarios encuestados el 26.81% “De Acuerdo” y el 6.70% “Totalmente De Acuerdo” confían que se cumple las normas y estándares establecidos, mientras que un 34.32% se mantiene de manera “Neutral” sobre el tema. Por otro lado, el 27.35% “En Desacuerdo” y el 4.83% “Totalmente En Desacuerdo” que indican la desconfianza en el cumplimiento de los procesos.

Interpretación

Se interpreta que la mayoría de usuarios se encuentran en inconformidad y existiendo un casi empate de opiniones entre el de acuerdo y en desacuerdo, se concluye que no confían plenamente en que se esté cumpliendo con las normas y estándares establecidos para los procesos por parte del GAD Parroquial Alóag, esto puede estar vinculado a la falta de transparencia en los procedimientos, en dudas no respondidas, contratiempos sin razones e irregularidades en procesos.

19. ¿La información que le brinda el GAD Parroquial Alóag es confiable?

Tabla

Tabla 42

¿La información que le brinda el GAD Parroquial Alóag es confiable?

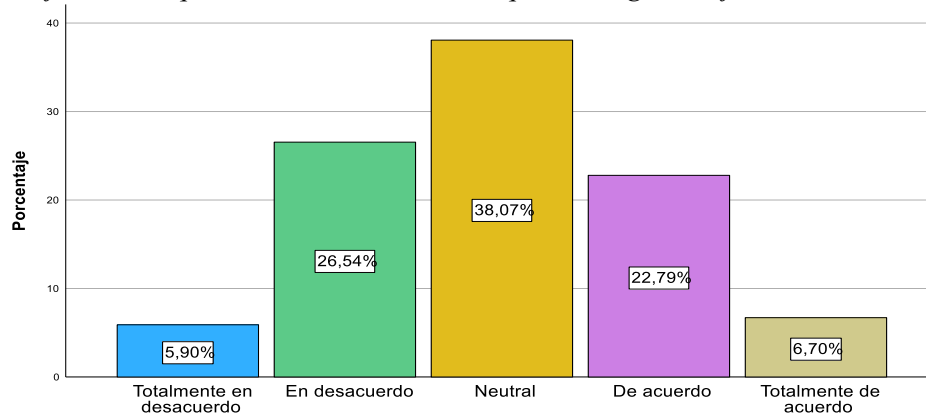
Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	22	5.90%
En desacuerdo	99	26.54%
Neutral	142	38.07%
De acuerdo	85	22.79%
Totalmente de acuerdo	25	6.70%
Total	373	100%

Nota: En esta tabla se representa las respuestas de la información confiable.

Figura

Figura 41

¿La información que le brinda el GAD Parroquial Alóag es confiable?



Nota: En esta figura de barras se representa los resultados de la información confiable.

Análisis

Se aprecia que de los usuarios encuestados el 22.79% “De Acuerdo” y el 6.70% “Totalmente De Acuerdo” perciben de manera positiva su confianza en la transparencia y precisión, en tanto el 38.07% se encuentra en una postura “Neutral”. Finalmente, el 26.54% “En Desacuerdo” y el 5.90% “Totalmente En Desacuerdo” expresa su desconfianza en cuanto a si la información que le brinda el GAD es confiable.

Interpretación

Se identifica una gran parte de usuarios tienen una opinión neutral y negativa de la información brindada por el GAD Parroquial Alóag, como consecuencia de la comunicación deficiente, experiencias negativas, desinformación y la falta de transparencia.

20. ¿El GAD Parroquial Alóag permite a sus usuarios realizar consultas sobre los procesos de manera abierta?

Tabla

Tabla 43

¿El GAD Parroquial Alóag permite a sus usuarios realizar consultas sobre los procesos de manera abierta?

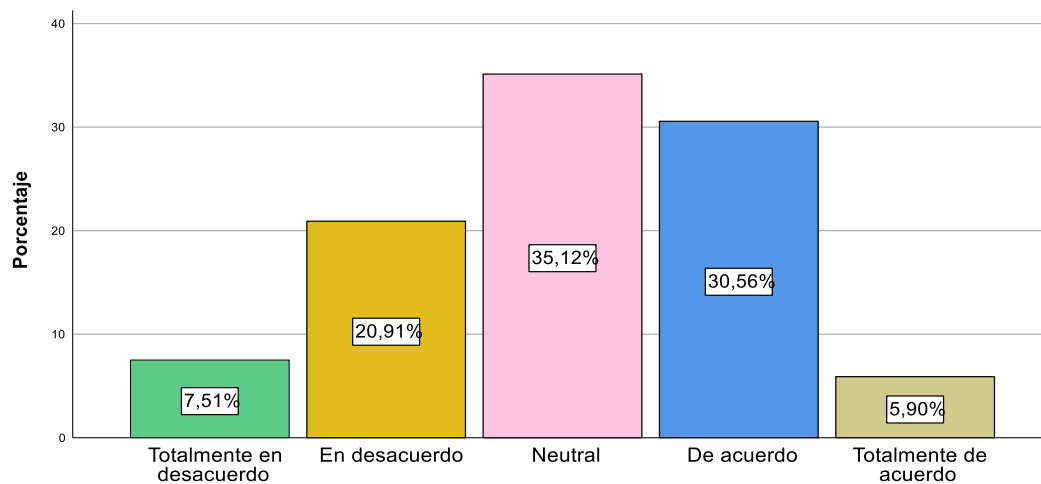
Respuestas	Personas	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	28	7.51%
En desacuerdo	78	20.91%
Neutral	131	35.12%
De acuerdo	114	30.56%
Totalmente de acuerdo	22	5.90%
Total	373	100%

Nota: En esta tabla se representa las respuestas sobre consultas de manera abierta de procesos

Figura

Figura 42

¿El GAD Parroquial Alóag permite a sus usuarios realizar consultas sobre los procesos de manera abierta?



Nota: En esta figura de barras se representa los resultados de consultas de manera abierta de procesos.

Análisis

Se observa que de los usuarios encuestados el 30.56% “De Acuerdo” y el 5.90% “Totalmente De Acuerdo” responde de manera positiva a que se les permita realizar sus consultas, en cuanto al 35.12% opina de manera “Neutral”. Por otro lado, el 20.91% “En Desacuerdo” y el 7.51% “Totalmente En Desacuerdo” indicando que no perciben facilidad en el acceso a sus consultas.

Interpretación

Los usuarios en su usuarios están satisfechos y algo indecisos con las consultas de manera abierta sobre sus procesos, esto como consecuencia de la falta de respuestas a tiempo, demoras innecesarias, y mala atención al ser así el GAD Parroquial Alóag deberá trabajar en mejorar la atención al cliente, pues los usuarios son algo fundamental para el GAD y así ellos puedan sentirse seguros de que les están brindando las respuestas necesarias.

10. PESTEC

PESTEC del GAD Parroquial Alóag Colaboradores y Usuarios

Tabla 44

Tabla PESTEC

FACTOR POLÍTICO		TIPO	OPORTUNIDAD			AMENAZA			IMPACTO		
			ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
1	Normativas locales	FAC.POL	X						X		
2	Políticas de transparencia	FAC.POL	X						X		
3	Relaciones con otras instituciones	FAC.POL		X						X	
4	Estabilidad Política	FAC.POL				X			X		
5	Participación Ciudadana	FAC.POL	X						X		

FACTOR ECONOMICO		TIPO	OPORTUNIDAD			AMENAZA			IMPACTO		
			ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
1	Financiamiento del GAD	FAC.ECO				X			X		
2	Costos de implementación de nuevas tecnologías	FAC.ECO					X			X	
3	Recursos para capacitación	FAC.ECO	X						X		
4	Impacto de la economía local	FAC.ECO				X			X		
5	Inversiones Externas	FAC.ECO		X						X	

FACTOR SOCIAL		TIPO	OPORTUNIDAD			AMENAZA			IMPACTO		
			ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
1	Expectativas de la comunidad	FAC.SOC	X						X		
2	Conocimiento Tecnológico	FAC.SOC				X			X		
3	Relación y colaboración entre moradores	FAC.SOC		X						X	
4	Interés en la participación	FAC.SOC	X						X		
5	Opiniones de la transparencia	FAC.SOC	X						X		
FACTOR TECNOLÓGICO		TIPO	OPORTUNIDAD			AMENAZA			IMPACTO		
			ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
1	Equipo y software disponibles en el GAD	FAC.TEC				X			X		
2	Acceso al internet	FAC.TEC					X			X	
3	Herramientas para la administración de la información	FAC.TEC	X						X		
4	Capacidad para implementar nuevas tecnologías	FAC.TEC	X						X		
5	Protección de datos	FAC.TEC					X			X	
FACTOR ecológico-ambiental		TIPO	OPORTUNIDAD			AMENAZA			IMPACTO		
			ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
1	Sostenibilidad Ambiental	FAC.E.A	X						X		
2	Impacto de la tecnología	FAC.E.A					X			X	
3	Proyectos ecos amigables	FAC.E.A	X						X		
4	Educación Ecológica	FAC.E.A		X						X	
5	Regulaciones Ambientales	FAC .E.A					X			X	
FACTOR CULTURAL		TIPO	OPORTUNIDAD			AMENAZA			IMPACTO		
			ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO

1	Actitudes de la comunidad hacia la tecnología	FAC.CUL		X		X
2	Tradiciones locales	FAC.CUL		X		X
3	Educación formal e informal	FAC.CUL	X			X
4	Principios que guían la participación ciudadana	FAC.CUL	X			X
5	Diversidad cultural	FAC.CUL			X	X

NOTA: En esta tabla representamos la Matriz PESTEC donde damos una validación al impacto de los factores externos

11. FODA

Del GAD Parroquial Alóag Colaboradores y Usuarios

Tabla 45

Matriz FODA

FORTALEZAS	OPÓRTUNIDADES
Herramientas de gestión de procesos eficientes en el GAD Parroquial Alóag.	Facilidad de acceso a las normativas locales que permite un mejor desarrollo y bienestar comunitario
Efectividad en la comunicación interna.	Gestión para los usuarios proporcionando información actualizada
Información clara y fácil de comprender	Flexibilidad de la participación de la comunidad de las políticas locales
Facilidad para el acceso a canales informativos.	Asignación de recursos del estado para la mejorar los GAD'S
Políticas y procedimientos en beneficio a usuarios.	Incremento de confianza por parte de los usuarios al recibir la rendición de cuentas.
Coherencia en pasos y requisitos para la gestión de información.	Adaptación de nuevas tecnologías que puedan mejorar y facilitar el acceso al servicio público.
Herramientas tecnológicas en la administración de información.	Observación a los ODS para mejorar el estilo de vida poblacional.
Plataformas digitales para consultas y tramites.	Uso de los principios de participación ciudadana direccionada a la cultura y diversidad.
Tecnología para una mejor experiencia del usuario.	Crecimiento de expectativas de la comunidad, el deseo de ser escuchados y valorados ente las autoridades.

Información precisa y actualizada.

Oportunidad de relacionarse con otras instituciones que beneficien positivamente las necesidades de la comunidad.

Soluciones ofrecidas por el GAD Parroquial Alóag.

Relación y colaboración fomenta la interactividad entre los moradores, mejora el desarrollo social.

Normas y estándares establecidos de los procesos.

Consulta de procesos de manera abierta por parte de los usuarios.

DEBILIDADES

AMENAZAS

Procesos confusos y complicados.

Inestabilidad Política en los GADS Parroquiales.

Procedimientos indefinidos para la administración de la información.

Bajo financiamiento a los GADS Parroquiales.

Instrucciones mal compartidas sobre la gestión de procesos.

Baja situación de la economía de los moradores de la localidad

Incumplimiento de objetivos de los procesos internos.

Limitado conocimiento tecnológico de la comunidad.

Vulneración de capacitaciones para manejar la información.

Escases de equipo y software disponibles en los GADS Parroquiales.

Insatisfacción en los resultados de las capacitaciones.

Deficiencia en el acceso al internet

Dificultad de desarrollo de competencias con la administración de la información.

Riesgo en la brecha de seguridad de protección de datos.

Indisponibilidad de herramientas tecnológicas.

Desconocimiento de los avances tecnológicos en los GADS Parroquiales.

Falta de uso de los sistemas tecnológicos.

Actitud negativa hacia el uso de nuevas tecnologías por parte de la comunidad.

Manejo inadecuado de la tecnología en la administración de la información.

Dificultad de adaptación al cambio por parte de las personas de la comunidad.

Soporte técnico en problemas de gestión.

Mala comunicación de procesos en la administración de información.

Flujo de información negativo entre áreas.

Descoordinación para gestionar procesos.

Insatisfacción con los procesos actuales para la administración de la información.

Ineficiencia de los sistemas de gestión de procesos.

Incumplimiento de objetivos en la administración de la información.

Calidad inadecuada de servicio brindado al usuario.

Información en tiempo y forma no solicitada.

Acceso ineficiente a la información.

Procesos administrativos lentos e ineficiente.

Gestiones mal organizadas y con contratiempos.

Insatisfacción en la administración de la información.

Servicio inadecuado y poco centrado en las necesidades.

Experiencia negativa en procesos y servicio.

Poca transparencia en gestiones y decisiones.

Mínima fiabilidad en la información brindada.

Nota: En esta tabla representamos la Matriz FODA (Fortalezas-Oportunidades-Debilidades-Amenazas) del GAD Parroquial Alóag

12. MEFI

Tabla 46

Matriz MEFI

FORTALEZAS		PESO	PESO %	VALOR	PONDERACIÓN
F1	Herramientas de gestión de procesos eficientes en el GAD Parroquial Alóag.	0.06	6%	4	0.24
F2	Efectividad en la comunicación interna.	0.04	4%	3	0.12
F3	Información clara y fácil de comprender	0.04	4%	3	0.12
F4	Facilidad para el acceso a canales informativos.	0.06	6%	4	0.24
F5	Políticas y procedimientos en beneficio a usuarios.	0.04	4%	3	0.12
F6	Coherencia en pasos y requisitos para administrar la información.	0.05	5%	4	0.20
F7	Herramientas tecnológicas en la administración de la información.	0.04	4%	3	0.12
F8	Plataformas digitales para consultas y tramites.	0.05	5%	4	0.20
F9	Tecnología para una mejor experiencia del usuario.	0.04	4%	3	0.12
F10	Información precisa y actualizada.	0.05	5%	4	0.20
F11	Soluciones ofrecidas por el GAD Parroquial Alóag.	0.05	5%	4	0.20
F12	Normas y estándares establecidos de los procesos.	0.04	4%	3	0.12
F13	Consulta de procesos de manera abierta por parte de los usuarios.	0.04	4%	3	0.12
		0.60	60%		2.12
DEBILIDADES		PESO	PESO %	VALOR	PONDERACIÓN
D1	Procesos confusos y complicados.	0.03	3%	1	0.03
D2	Procedimientos indefinidos para la administración de la información.	0.02	2%	1	0.02
D3	Instrucciones mal compartidas sobre la gestión de procesos.	0.02	2%	1	0.02
D4	Incumplimiento de objetivos de los procesos internos.	0.002	0.2%	2	0.004
D5	Vulneración de capacitaciones para manejar la información.	0.02	2%	1	0.02
D6	Insatisfacción sobre los resultados de las capacitaciones.	0.004	0.4%	2	0.008
D7	Dificultad para desarrollar competencias mediante la administración de información.	0.02	2%	2	0.04

D8	Indisponibilidad de herramientas tecnológicas.	0.03	3%	1	0.03
D9	Falta de uso de los sistemas tecnológicos.	0.02	2%	1	0.02
D10	Manejo tecnológico inadecuado para la administración de información.	0.003	0.3%	2	0.006
D11	Soporte técnico en problemas de gestión.	0.001	0.1%	2	0.002
D12	Mala comunicación de procesos en la administración de la información.	0.03	3%	1	0.03
D13	Descoordinación para la gestión de procesos.	0.03	3%	1	0.03
D14	Flujo de información negativo entre áreas.	0.002	0.2%	2	0.004
D15	Insatisfacción con los procesos actuales para la administración de información.	0.004	0.4%	2	0.008
D16	Incumplimiento de objetivos en la administración de la información.	0.003	0.3%	2	0.006
D17	Ineficiencia de los sistemas de gestión de procesos.	0.04	4%	1	0.04
D18	Calidad inadecuada de servicio brindado al usuario.	0.03	3%	1	0.03
D20	Información en tiempo y forma no solicitada.	0.003	0.03%	2	0.006
D21	Acceso ineficiente a la información.	0.04	4%	1	0.04
D22	Procesos administrativos lentos e ineficiente.	0.004	0.4%	1	0.004
D23	Gestiones mal organizadas y con contratiempos.	0.01	1%	1	0.01
D24	Insatisfacción en la administración de la información.	0.003	0.3%	1	0.003
D25	Servicio inadecuado y poco centrado en las necesidades.	0.02	2%	1	0.02
D26	Experiencia negativa en procesos y servicio.	0.003	0.3%	2	0.006
D27	Poca transparencia en gestiones y decisiones.	0.004	0.4%	1	0.004
D28	Mínima fiabilidad en la información brindada.	0.004	0.4%	1	0.004
		0.40	4%		0.445
TOTAL		1	100		2.565

Nota: En esta tabla representamos la Matriz de Evaluación de Factores Internos

Siendo base promedio 2.5 restando del ponderado final obtenido 2.565 de la investigación se tiene una diferencia de -0.065 que indica un impacto que genera un escenario

positivo a favor de las fortalezas, así como también existen debilidades que se necesita mejorar.

Este valor total de 2.565, nos indica que el GAD Parroquial Alóag tiene una buena fortaleza interna con un valor de 2.12 y las debilidades con el valor de 0.445 que se necesita de una prosperidad, por lo tanto, priorizamos fortalezas y minimizamos las debilidades y se propone estrategias en el cruce matricial.

13. MEFE

Tabla 47

Matriz MEFE

	OPORTUNIDADES	PESO	PESO	VALOR	PONDERACIÓN
			%		
O1	Facilidad de acceso a las normativas locales que permite un mejor desarrollo y bienestar comunitario	0.06	6%	2	0.12
O2	Gestión para los usuarios proporcionando información actualizada	0.05	5%	4	0.20
O3	Flexibilidad de la participación de la comunidad de las políticas locales	0.05	5%	4	0.20
O4	Asignación de recursos del estado para mejorar los GAD'S	0.05	5%	4	0.20
O5	Incremento de confianza por parte de los usuarios al recibir la rendición de cuentas.	0.02	2%	2	0.04
O6	Adaptación de nuevas tecnologías de la información puedan mejorar y facilitar el acceso al servicio público.	0.06	6%	2	0.12
O7	Observación a los ODS para mejorar el estilo de vida poblacional.	0.03	3%	2	0.06
O8	Uso de los principios de participación ciudadana direccionada a la cultura y diversidad.	0.05	5%	4	0.20
O9	Crecimiento de expectativas de la comunidad, el deseo de ser escuchados y valorados ente las autoridades.	0.05	5%	4	0.20
O10	Oportunidad de relacionarse con otras instituciones que beneficien positivamente las necesidades de la comunidad.	0.05	5%	4	0.20
O11	Relación y colaboración fomenta la interactividad entre los moradores, mejora el desarrollo social.	0.03	3%	2	0.06
		0.5	50%		1.60
	AMENAZAS	PESO	PESO	VALOR	PONDERACIÓN
			%		
A1	Inestabilidad Política en los GADS Parroquiales.	0.07	7%	4	0.28
A2	Bajo financiamiento a los GADS Parroquiales.	0.03	3%	2	0.06
A3	Baja situación de la economía de los moradores de la localidad	0.02	2%	2	0.04

A4	Limitado conocimiento tecnológico de la comunidad.	0.07	7%	4	0.28
A5	Escases de equipo y software disponibles en los GADS Parroquiales.	0.06	6%	4	0.24
A6	Deficiencia en el acceso al internet	0.04	4%	3	0.12
A7	Riesgo en la brecha de seguridad de protección de datos.	0.06	6%	3	0.18
A8	Desconocimiento de los avances tecnológicos en los GADS Parroquiales.	0.06	6%	4	0.24
A9	Actitud negativa de la comunidad hacia el uso de nuevas tecnologías.	0.06	6%	4	0.24
A10	Dificultad de adaptación al cambio por parte de las personas de la comunidad.	0.03	3%	4	0.12
		0.5	50%		1.80
Total		1	100%		3.40

Nota: En esta tabla representamos la Matriz de Evaluación de Factores Externos

Considerando los valores se da a conocer que el valor total de 3.40 indica que el GAD Parroquial Alóag tiene un nivel superior de respuesta ante las oportunidades y amenazas en el ámbito externo.

Valores superiores a base promedio 2.5 en la cual sugiere que la institución aproveche las oportunidades reduciendo de tal manera las amenazas, las oportunidades con su ponderado de 1.60 y las amenazas con 1.80, por lo tanto, se procede a crear estrategias en el cruce matricial.

14. Matriz Estratégica (Cruce Matricial)

Tabla 48

Matriz Estratégica (Cruce Matricial)

MATRIZ ESTRATÉGICO DE FODA

FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
F1. Herramientas de gestión de procesos eficientes en el GAD Parroquial Alóag.	D1. Procesos confusos y complicados.
F2. Efectividad en la comunicación interna.	D2. Procedimientos indefinidos para la administración de la información.
F3. Información clara y fácil de comprender	D3. Instrucciones mal compartidas sobre la gestión de procesos.
F4. Facilidad para el acceso a canales informativos.	D4. Incumplimiento de objetivos de los procesos internos.
F5. Políticas y procedimientos en beneficio a usuarios.	D5. Vulneración de capacitaciones para manejar la información.
F6. Coherencia en pasos y requisitos para la administración de la información.	D6. Insatisfacción en los resultados de las capacitaciones.
F7. Herramientas tecnológicas en la administración de la información.	D7. Dificultad en desarrollar competencias con la administración de información.
F8. Plataformas digitales para consultas y tramites.	D8. Disponibilidad de herramientas tecnológicas.
F9. Tecnología para una mejor experiencia del usuario.	D9. Falta de uso de los sistemas tecnológicos.
F10. Información precisa y actualizada.	D10. Manejo tecnológico inadecuado en la administración de información.
F11. Soluciones ofrecidas por el GAD Parroquial Alóag.	
F12. Normas y estándares establecidos de los procesos.	
F13. Consulta de procesos de manera abierta por parte de los usuarios.	

- D11. Soporte técnico en problemas de gestión.
- D12. Mala comunicación de procesos en la administración de la información.
- D13. Descoordinación para la gestión de procesos.
- D14. Flujo de información negativo entre áreas.
- D15. Insatisfacción con los procesos actuales para la administración de información.
- D16. Incumplimiento de objetivos en la administración de la información.
- D17. Ineficiencia de los sistemas de gestión de procesos.
- D18. Calidad inadecuada de servicio brindado al usuario.
- D19. Comprensión difícil de la información.
- D20. Información en tiempo y forma no solicitada.
- D21. Acceso ineficiente a la información.
- D22. Procesos administrativos lentos e ineficiente.
- D23. Gestiones mal organizadas y con contratiempos.
- D24. Insatisfacción en la administración de la información.
- D25. Servicio inadecuado y poco centrado en las necesidades.
- D26. Experiencia negativa en procesos y servicio.
- D27. Poca transparencia en gestiones y decisiones.
- D28. Mínima fiabilidad en la información brindada.

OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (DO)
O1. Facilidad de acceso a las normativas locales que permite un mejor desarrollo y bienestar comunitario	F108. Implementación de herramientas de gestión de procesos.	D102. Optimización de procesos.
O2. Gestión para los usuarios proporcionando información actualizada	F8O3. Crear un espacio virtual para la participación ciudadana.	D5O4. Desarrollo continuo del personal.

O3. Flexibilidad de la participación de la comunidad de las políticas locales

O4. Asignación de recursos económicos por parte del estado para la mejora y desarrollo de los GAD'S

O5. Incremento de confianza por parte de los usuarios al recibir la rendición de cuentas.

O6. Adaptación de nuevas tecnologías de la información puedan mejorar y facilitar el acceso al servicio público.

O7. Observación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para mejorar la calidad de vida de la población.

O8. Uso de los principios de participación ciudadana direccionada a la cultura y diversidad.

O9. Crecimiento de expectativas de la comunidad, el deseo de ser escuchados y valorados ente las autoridades.

O10. Oportunidad de relacionarse con otras instituciones que beneficien positivamente las necesidades de la comunidad.

O11. Relación y colaboración fomenta la interactividad entre los moradores, mejora el desarrollo social.

F4O2. Implementar nuevas herramientas o programas actualizados que aprovechen los colaboradores para ofrecer un mejor servicio a los usuarios.

F11O9. Talleres de formación y difusión de la información.

F2O10. Comunicación asertiva.

D9O6. Adecuar nuevas tecnologías ayudando a la falta del uso de los sistemas tecnológicos mejorando el acceso al público.

D18O9. Capacitación y seguimiento.

AMENAZAS (A)	ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
A1. Inestabilidad Política en los GADS Parroquiales.	F1A4. Herramientas tecnológicas y software.	D1A4. Capacitación teleinformática.
A2 Bajo financiamiento a los GADS Parroquiales.	F4A9. Canales digitales de comunicación.	D8A9. Asegurar la disponibilidad de herramientas tecnológicas mejorando la actitud de la comunidad hacia el uso de las mismas.

A3. Baja situación de la economía de los moradores de la localidad

A4. Limitado conocimiento tecnológico de la comunidad.

A5. Escases de equipo y software disponibles en los GADS Parroquiales.

A6. Deficiencia en el acceso al internet

A7. Riesgo en la brecha de seguridad de protección de datos.

A8. Desconocimiento de los avances tecnológicos en los GADS Parroquiales.

A9. Actitud negativa de la comunidad hacia el uso de nuevas tecnologías.

A10. Dificultad de adaptación al cambio por parte de las personas de la comunidad.

NOTA: La tabla representa el cruce matricial para la construcción de estrategias

F6A1. Ejecutar reuniones con otros GADS Parroquiales donde se gestione los pasos y requisitos establecidos en la administración de la información evitando una inestabilidad.

F8A8. Plataformas digitales.

F11A5. Implementar tecnología que beneficie al usuario en la solución de sus dudas e inquietudes

D9A4. Incrementar el uso de los sistemas tecnológicos evitando la falta de conocimiento del mismo.

D17A9. Desarrollar talleres de modo educativo-tecnológico.

D21A7. Implementación de herramientas de seguridad y protección de datos.

D23A1. Sistemas de monitoreo.

15. Análisis Estratégico

Tabla 49

Análisis Estratégico

ANALISIS ESTRATEGICO		IMPACTO		
	FO	ALTO	MEDIO	BAJO
F1O8	Implementación de herramientas de gestión de procesos	X		
F8O3	Crear un espacio virtual para la participación ciudadana.		X	
F4O2	Implementar nuevas herramientas o programas actualizados que aprovechen los colaboradores para ofrecer un mejor servicio a los usuarios.		X	
F11O9	Talleres de formación y difusión de la información.	X		
F2O10	Comunicación asertiva.	X		
	FA			
F1A4	Herramientas tecnológicas y software.	X		
F4A9	Canales digitales de comunicación.	X		
F6A1	Ejecutar reuniones con otros GADS Parroquiales donde se gestione los pasos y requisitos establecidos en la administración de la información evitando una inestabilidad.		X	
F8A8	Plataformas digitales.	X		

F11A5	Implementar tecnología que beneficie al usuario en la solución de sus dudas e inquietudes			X
		DO		
D102			X	
	Optimización de procesos.			
D504			X	
	Desarrollo continuo del personal.			
D908	Adecuar nuevas tecnologías ayudando a la falta del uso de los sistemas tecnológicos mejorando el acceso al público.			X
D1809			X	
	Capacitación y seguimiento.			
		DA		
D1A4	Capacitación teleinformática.		X	
D8A10	Asegurar la disponibilidad de herramientas tecnológicas mejorando la actitud de la comunidad hacia el uso de las mismas.			X
D9A4	Incrementar el uso de los sistemas tecnológicos evitando la falta de conocimiento del mismo.			X
D17A10	Desarrollar talleres de modo educativo-tecnológico.			X
D21A7	Implementación de herramientas de seguridad y protección de datos.		X	
D23A1	Sistemas de monitoreo.		X	

Nota: La tabla representa la denominación del impacto de las estrategias

16. Filosofía para el GAD Parroquial Alóag

16.1 Misión Propuesta

El GAD Parroquial Alóag tiene el compromiso de fomentar el desarrollo de nuestra querida comunidad, mediante la implementación de tácticas que impulsen la intervención de ciudadanos, la transparencia y la igualdad. Deseamos fortalecer nuestros servicios protegiendo los recursos naturales, pero principalmente mejora el estilo de vida de nuestros habitantes.

16.2 Visión Propuesta

Ser el GAD Parroquial impulsador en la excelencia administrativa de la información, con la mejora de herramientas tecnológicas, con la responsabilidad de aportar al beneficio de los usuarios. Nos comprometemos a ser un ejemplo de mejora en el servicio brindado, donde cada usuario de la parroquia se sienta satisfecho.

16.3 Valores

Respeto

Honestidad

Transparencia

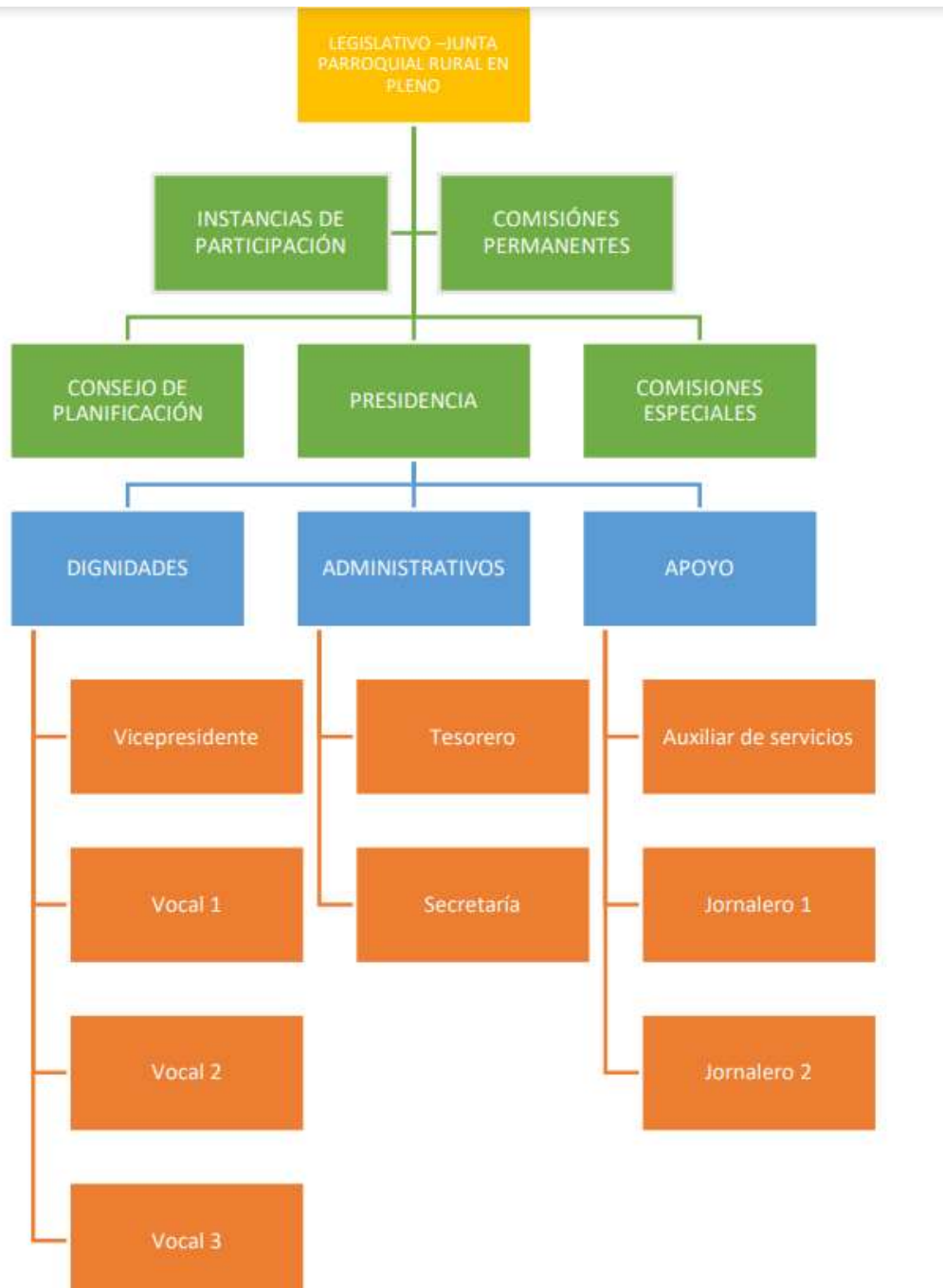
Trabajo en equipo

Compromiso personal

16.4 Organigrama

Ilustración 1

Organigrama GAD Parroquial Alóag



Nota: La figura muestra el organigrama del GAD Parroquial Alóag. Fuente: Página oficial del GADPA

17. Estrategias

Objetivo: Disponer de herramientas que ayuden a una correcta gestión de procesos para una mejora en la administración de la información.

Tabla 50 Herramientas para gestionar procesos

PLAN DE ACCIÓN	
Estrategia Implementación de herramientas de gestión de procesos	Actividades
	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un diagnóstico donde se identifique las necesidades específicas que requiere el GAD en cuanto a la administración de la información. • Elegir la herramienta más adecuada y realizar su implementación. • Establecer un sistema de seguimiento para verificar que la herramienta implementada sean efectiva.
	Recursos
	Humanos: Técnico de sistemas. Tecnológicos: Herramientas de software Bizagi Financiero: Presupuesto
	Tiempo
	Durante 6 meses a 1 año (corto plazo)
Responsable	
	Presidente

Nota: La tabla representa el plan de acción de las herramientas de procesos.

Objetivo: Fomentar la participación ciudadana y mejorar las habilidades

Tabla 51

Talleres de participación

PLAN DE ACCIÓN		
Estrategia Talleres de formación y difusión de la información	Actividades	
	<ul style="list-style-type: none"> • Crear temas a tratar en los talleres, basándose en las necesidades e intereses de la ciudadanía. • Organizar a las personas que coordinaran los talleres asegurando su conocimiento y habilidad. • Informar a la comunidad sobre los talleres de dialogo que se establecerán. 	
	Recursos	
	Humanos: Vocales del GAD Parroquial Alóag Tecnológicos: Materiales didácticos, flyers	

Financiero: Presupuesto
Tiempo
Durante 6 meses a 1 año (corto plazo)
Responsable
Presidente

Nota: La tabla representa el plan de acción de los talleres de participación.

Objetivo: Mejorar la comunicación interna facilitando el flujo de información.

Tabla 52

Efectividad de la comunicación interna

PLAN DE ACCIÓN	
Estrategia Comunicación asertiva	Actividades
	<ul style="list-style-type: none"> • Examinar cómo es la comunicación interna actualmente dentro del GAD Parroquial Alóag. • Capacitar al personal sobre las técnicas de comunicación efectiva que incluya escucha activa y redacción clara. • Diseñar y establecer protocolos de comunicación para interactuar con otras instituciones.
	Recursos
	Humanos: Secretaria/Personal Capacitador.
	Tecnológicos: Equipos tecnológicos, pantallas digitales
	Financiero: Presupuesto
	Tiempo
Durante 6 meses a 1 año (corto plazo)	
Responsable	
Presidente	

Nota: La tabla representa la efectividad de la comunicación interna del GAD.

Objetivo: Ampliar el conocimiento de colaboradores con tecnología avanzada.

Tabla 53

Conocimiento tecnológico del personal

PLAN DE ACCIÓN	
Estrategia Herramientas tecnológicas y software	Actividades
	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar y elegir una herramienta que esté completamente adecuada para la gestión de procesos. • Capacitar al personal sobre el uso de la nueva herramienta. • Desarrollar una retroalimentación de cómo se está llevando la implementación de la nueva herramienta.
	Recursos
	Humanos: Técnico de sistemas. Tecnológicos: Herramientas de software Bizagi, Lucidchart. Financiero: Presupuesto
	Tiempo
	Durante 6 meses a 1 año (corto plazo)
	Responsable
	Presidente

Nota: La tabla representa el plan de acción del conocimiento tecnológico del personal

Objetivo: Fomentar la confianza con sus clientes dándoles a conocer los canales digitales.

Tabla 54

Canales Digitales

PLAN DE ACCIÓN		
Estrategia Canales digitales de comunicación	Actividades	
	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar a los usuarios sobre las mejoras en los canales digitales. • Socializar contenido y su uso. • Adecuar un espacio destinado a donde los usuarios puedan llegar a expresar sus preguntas, inquietudes, dudas y puedan recibir respuestas del personal. 	
	Recursos	
	Humanos: secretaria. Tecnológicos: Canales Digitales (Facebook, Página Web) Financiero: Presupuesto	

Tiempo
Durante 6 meses a 1 año (corto plazo)
Responsable
Presidente

Nota: La tabla representa el plan de acción de canales digitales.

Objetivo: Modernizar la experiencia de los usuarios externos de forma eficiente y responsable.

Tabla 55

Modernización de plataformas digitales

PLAN DE ACCIÓN	
Estrategia	Actividades
Plataformas digitales	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocer las áreas que necesitan modernización en sus plataformas digitales. • Investigar y elegir las nuevas plataformas digitales que cumplan con las necesidades del GAD Parroquial Alóag. • Planificar la migración de datos y la integración de las nuevas plataformas con los sistemas que ya existen. • Capacitar al personal sobre las herramientas y sus funcionalidades.
	Recursos
	<p>Humanos: Técnico de sistemas. Tecnológicos: Herramientas de software Google Drive Financiero: Presupuesto</p>
	Tiempo
	Durante 6 meses a 1 año (corto plazo)
	Responsable
	Presidente

Nota: Esta tabla representa el plan acción de modernización de plataformas digitales.

Objetivo: Optimizar la gestión de procesos siendo más eficientes y accesibles.

Tabla 56

Procesos confusos y complicados

PLAN DE ACCIÓN	
Estrategia Optimización de procesos	Actividades
	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar los procesos actuales que están siendo confusos y complicados para los usuarios. • Simplificar y rediseñar procesos para hacerlos más claros y accesibles, con diagramas de flujo. • Poner en práctica los nuevos procesos y enseñar al personal del GAD sobre su uso
	Recursos
	Humanos: Asesor externo Tecnológicos: Herramientas de software Bizagi, LucidChart Financiero: Presupuesto
	Tiempo
	Durante 6 meses a 1 año (corto plazo)
	Responsable
	Presidente

Nota: La tabla representa el plan de acción de modificación de procesos confusos y complicados.

Objetivo: Crear un entorno laboral más competente, unido y comprometido.

Tabla 57

Capacitación en beneficio de la Administración de la información

PLAN DE ACCIÓN	
Estrategia Desarrollo continuo del personal	Actividades
	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar las áreas en las que el personal necesita capacitación, detectando brechas de habilidades, desempeño actual y consultando necesidades y áreas de interés. • Realizar un plan de capacitación donde se establezca un calendario, se asigne recursos tanto financieros como humanos para un mejor aprendizaje. • Ejecutar el plan de capacitación donde se lleve a cabo las sesiones según lo planificado y realizar evaluaciones post-

capacitación para medir como es el
impacto en el desempeño del personal.

Recursos

Humanos: Asesor externo.

Tecnológicos: Pantallas digitales

Financiero: Presupuesto

Tiempo

Durante 6 meses a 1 año (corto plazo)

Responsable

Presidente

Nota: Esta tabla representa la capacitación en beneficio de la Administración de la Información.

Objetivo: Mejorar las destrezas de los colaboradores mediante capacitaciones.

Tabla 58

Mejora del servicio brindado

PLAN DE ACCIÓN

Actividades

Estrategia
Capacitación y seguimiento

- Realizar un programa de capacitación centrado en cómo debe ser el servicio al cliente y la atención a la comunidad.
- Ejecutar el programa de capacitación con las sesiones planificadas, asegurando la participación de todo el personal.
- Efectuar una retroalimentación post-capacitación preguntando a la comunidad sobre cómo sigue la calidad del servicio.

Recursos

Humanos: Asesor externo.

Tecnológicos: Material didáctico, pantallas digitales

Financiero: Presupuesto

Tiempo

Durante 6 meses a 1 año (corto plazo)

Responsable

Presidente

Nota: La tabla representa capacitar al personal para una mejora del servicio brindado.

Objetivo: Mantener a los colaboradores actualizados con las nuevas herramientas y tecnologías.

Tabla 59 Tecnología para la facilidad de procesos

PLAN DE ACCIÓN

<p>Estrategia</p> <p>Capacitación teleinformática</p>	<p>Actividades</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar el nivel actual de las habilidades tecnológicas del personal y donde se requiere capacitación • Desarrollar un programa de capacitación donde se incluyan información específica sobre aplicaciones y software que el personal podrá utilizar en su trabajo diario. • Organizar capacitación donde se realice evaluaciones antes y después para establecer un sistema de seguimiento al personal
	<p>Recursos</p>
	<p>Humanos: Asesor externo. Tecnológicos: Material didáctico, pantallas digitales Financiero: Presupuesto</p>
	<p>Tiempo</p>
	<p>Durante 6 meses a 1 año (corto plazo)</p>
	<p>Responsable</p>
	<p>Presidente</p>

Nota: La tabla representa la capacitación en la tecnológica para la facilidad de procesos

Objetivo: Mitigar riesgos o filtraciones de datos de los usuarios.

Tabla 60

Herramientas de seguridad

PLAN DE ACCIÓN

<p>Estrategia</p> <p>Implementación de herramientas de seguridad y protección de datos.</p>	<p>Actividades</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer un análisis de los datos que maneja el GAD Parroquial Alóag y evaluar las posibles vulnerabilidades en la protección de la información. • Investigar y seleccionar herramientas que puedan adaptarse a las necesidades del GAD para una protección efectiva. • Capacitar al personal sobre mejores prácticas para la seguridad de datos, incluyendo la capacitación donde se enseñe el uso de la herramienta implementada. 	
	<p>Recursos</p>	
	<p>Humanos: Técnico de sistemas.</p>	

Tecnológicos: Herramientas de software
BitLocker

Financiero: Presupuesto

Tiempo

Durante 6 meses a 1 año (corto plazo)

Responsable

Presidente

Nota: La tabla representa la implementación de herramientas de seguridad.

Objetivo: Proponer un sistema que contribuya el seguimiento a la información de forma regular.

Tabla 61

Sistema de monitoreo

PLAN DE ACCIÓN

PLAN DE ACCIÓN	
Estrategia Sistemas de monitoreo	Actividades
	<ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar un sistema de monitoreo que permita gestionar los procesos del GAD. • Identificar indicadores para medir la efectividad de las gestiones y sus necesidades. • Realizar un Feed Back sobre el sistema implementado.
	Recursos
	Humanos: Técnico de sistemas. Tecnológicos: Herramientas de software Sistema ERP (Odo)
	Financiero: Presupuesto
	Tiempo
	Durante 6 meses a 1 año (corto plazo)
Responsable	
Presidente	

Nota: La tabla representa el plan de acción del sistema de monitoreo

18. Cronograma de Actividades

Tabla 62

Cronograma de actividades

N°	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA											
		2026											
		Abr	May	Jun	Jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	Mar
1	Implementación de herramientas de gestión de procesos		■										
2	Talleres de formación y difusión de la información			■									
3	Comunicación asertiva				■								
4	Herramientas tecnológicas y software.					■							
5	Canales digitales de comunicación						■						
6	Plataformas digitales.							■					
7	Optimización de procesos								■				
8	Desarrollo continuo del personal									■			
9	Capacitación y seguimiento										■		
10	Capacitación teleinformática											■	
11	Implementación de herramientas de seguridad y protección de datos												■
12	Sistemas de monitoreo	■											

Nota: La tabla representa el cronograma de actividades de las estrategias

19. Plan de Acción General

Tabla 63

Plan de acción general

Estrategia	Valor Total
1. Implementación de herramientas de gestión de procesos (Bizagi Anual)	\$192
2. Talleres de formación y difusión de la información	\$40
3. Comunicación asertiva	\$80
4. Herramientas tecnológicas y software (Bizagi-LucidChart Anual)	\$312
5. Canales digitales de comunicación.	\$30
6. Plataformas digitales.	\$100
7. Optimización de procesos (Bizagi-LucidChart Anual)	\$312
8. Desarrollo continuo del personal	\$80
9. Capacitación y seguimiento	\$80
10. Capacitación teleinformática	\$80
11. Implementación de herramientas de seguridad y protección de datos (BitLocker Microsoft)	\$300
12. Sistemas de monitoreo (Odoos)	\$130
PRESUPUESTO TOTAL	\$1736

Nota: La tabla representa el presupuesto que se destina en el plan de acción.

20. Impacto Social, Tecnológico y Ambiental

La propuesta de estrategias para el GAD Parroquial Alóag tendrá un impacto social, el cual impulsaría las relaciones, fidelidad y confianza entre la comunidad, generando nuevas expectativas sobre la institución, destacando lo propuesto que ayudará en la satisfacción de los usuarios.

El impacto tecnológico mejorará significativamente la eficiencia en la digitalización, reducción de tiempo, facilitando la toma de decisiones, optimizando recursos que mejoren la productividad de sus colaboradores, pero sobre todo fomentando la innovación en el GAD Parroquial Alóag permitiendo que se adapte a cambios continuos, implementando tecnologías y software eficientes.

En el campo ambiental permitirá reducir el consumo de papel y energía, debido a la implementación y actualización de herramientas tecnológicas como Google Drive, que den paso a la digitalización y asegurando su almacenamiento en una nube, contribuyendo a la sostenibilidad ambiental, promoviendo programas de recolección, clasificación de residuos y la reutilización de materiales utilizados en el GAD Parroquial Alóag.

21. Conclusiones

- La revisión de las bases teóricas en cuanto a administración de la información y gestión de procesos permitió dar relevancia a la información encontrada como conceptos claves, la función de los procesos, el manejo de la información siendo así no solo una investigación, también algo que proporcionó un conocimiento más amplio en cómo abordar posibles soluciones a las falencias encontradas en el GAD Parroquial Alóag.
- En el reconocimiento y cumplimiento del segundo objetivo para obtención de información de la situación actual del GAD Parroquial Alóag con la utilización del instrumento para recolectar datos que fueron dos cuestionarios cada uno aplicados a usuarios y el otro a colaboradores, se logró determinar las deficiencias que existe en la administración de la información, en los procesos incluso al servicio a los usuarios dando una guía para poder proponer las estrategias de mejora.
- Finalmente, para la propuesta se ha realizado un FODA donde se determinó varios factores tanto internos como externos, dando una calificación según las necesidades observadas que permitió conformar así las estrategias para una transformación en la administración de la información, gestión de procesos, capacitación al personal e incluso el servicio brindado a los usuarios dentro del GAD Parroquial Alóag.

22. Recomendaciones

- Se sugiere que los GADS Parroquiales se enfoquen más en la administración de la información y gestión de procesos no solo porque se mejorara en la operatividad y la condición de los servicios prestados, fortaleciendo el crecimiento de sus colaboradores y la confianza de la comunidad a las instituciones públicas.
- Es fundamental en el GAD Parroquial Alóag pueda implementar las estrategias propuestas pues así se evita seguir con las deficiencias encontradas como procesos confusos y complicados, vulneración en las capacitaciones, calidad inadecuada del servicio brindado al usuario todo esto teniendo como consecuencia una inadecuada administración de la información.
- El GAD Parroquial Alóag debe dar prioridad a adquirir e implementar herramientas tecnológicas, modernización, creación de talleres, capacitación al personal y no menos importante el crear una buena relación con la comunidad lo cual permitirá adquirir una mejora no solo para los usuarios sino también para los colaboradores y por ende para el GAD.

23. Referencias

- Alarcón, N., Alarcón, O., Alarcón, J., & Alarcón, D. (2023). Gestión por procesos en las entidades públicas, una revisión literaria. *Podium*(44), 103-118.
doi:<https://doi.org/10.31095/podium.2023.44.7>.
- Albornoz, E., Guzmán, M., Sidel, K., Chiga, J., González, J., Herrera, J., Zambrano, L., Cañizales, A., Vera, L., Márquez, a. González, L., Cruz, K., Luna, H., Macias, A., Brice, D. y Arteaga, R. (2023). Metodología de la Investigación aplicada a las ciencias de la salud y la educación. Mawil Publicaciones del Ecuador.
- Arias, J. (2021). Diseño y Metodología de la Investigación. University British Columbia – Vancouver.
- Ayerdi, A. (2024). ¿Qué es la gestión documental?. DocuWare. <https://bit.ly/3EHsls7>
- NormasISO.org. (2023). Norma ISO 15489 Cómo implementar la norma ISO 15489 para una gestión eficiente de documentos y archivos. NormasISO.org. <https://bit.ly/4b5s660>
- Bagua, M. (2020). La Gestión por Procesos en la Administración del GADPR "Santiago de Quito" Cantón Colta. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo].
Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/7036>
- Beltrán, V. (2024). Reglamento del Archivo General y Gestión Documental. Universidad Iberoamericana del Ecuador. <https://bit.ly/4hNh4VQ>
- Bueno, R., Ramos, M. & Berrelleza, C. (2018). Elementos Básicos De Administración (Primera Edición) [Documento PDF]. <https://bit.ly/4i4mPOx>
- Consejo Nacional de Competencias. (2024). *Informe de Resultados Referente al Desempeño Institucional de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Metropolitanos y Municipales*. Consejo Nacional de Competencias.

- Cvetković, A., Maguiña, J., Soto, A., Lama, J., & Correa López, L. (2021). Cross-sectional studies. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(1), 164-170.
<https://doi.org/10.25176/RFMH.v21i1.3069>
- Kiss, T. (2024, Octubre 24). Investigación de campo. Concepto. <https://acortar.link/RQE9Aw>
- Lira, J. (2021). Mejora de Procesos para la Simplificación Administrativa. Biblioteca Nacional del Perú. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=851164>
- Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., & Castillo, R. (2023). Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú.
<https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>
- Mendoza, V., & Moreira, J. (2021). Proceso de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. 6(25). <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Mila, F., Reyes, B., Dueñas, A., & Armas, M. (2019). Gestión por Procesos en las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas comerciales de la ciudad Esmeraldas, Ecuador. *Veritas & Research*, 140-149. Obtenido de Revistas Pucesa: <http://bit.ly/3ETrAfk>
- Ministerio de Relaciones Laborales. (2014). Programa de Reforma Institucional de la Gestión Pública. Obtenido de Secretaria Nacional de Planificación: <https://bit.ly/3Qp734R>
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (2021). Guía para la implementación de la gestión por procesos. [Archivo PDF]. Obtenido de <https://bit.ly/42XfFay>
- Odebrecht, J. (2025). ¿Qué es la gestión de procesos? Conoce sus pasos. Obtenido de Checklistfácil: <https://bit.ly/42VUzcC>
- Padilla, H. (2021). La gestión documental como estructura en la eficiencia de las actividades en el sector público. [Tesis de Posgrado, Universidad Técnica de Ambato].
Repositorio Institucional UTA.

- Ramos, C. (2020). Los Alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1-6.
<https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Ruiz, C. (2022). Manual de procesos para el área de ventas de la empresa Mega Inmobiliaria Mega Vip Cía Ltda de la ciudad de Riobamba. [Tesis de Pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. DSpace ESPOCH.
- Ruiz, C. (2024, Abril 12). Planeación: El proceso de formulación de la estrategia. El Financiero. <https://bit.ly/4gNHTaT>
- Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). Metodología para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública en el marco del D.S. N° 004-2013-pcm – política nacional de modernización de la gestión pública. <http://bit.ly/41opI7p>
- Stewart, L. (2024). ¿Qué es la investigación descriptiva y cómo se utiliza?. Atlas.Ti.
<https://acortar.link/y560Cf>
- Tarazona, B. (20 de Abril de 2022). 5 beneficios y 4 pasos para implementar la gestión por procesos (BPM). Obtenido de DATADEC: <https://bit.ly/417vjxj>
- Torres, G., Rodríguez, J., Inca, A., Castelo, A., & Ríos, E. (2019). La gestión por procesos un sistema de control eficiente en las empresas. *Ciencia Digital*, 3(2,6), 495-514.
<https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i2.6.600>
- Vásquez, J. (2017). La gestión documental y la administración de archivos en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa- Lima 2016. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo.

24. Anexos

24.1 Aval Autorización del GAD Parroquial Alóag

 ADMINISTRACIÓN 2023-2027 ALÓAG-MEJÍA-ECUADOR RUC:1768098680001 

Alóag, 05 de diciembre de 2024

AUTORIZACIÓN

Yo, Franklin Fabián Gualotuña Vinueza con cédula de ciudadanía 170963980-9 presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Alóag, **AUTORIZO** a las Srtas. Gisela Caizaluisa Chicaiza con C.I. 1727927400, Lucia Guillermo Cevallos con C.I. 172652987-6 estudiantes del noveno ciclo de Gestión de la Información Gerencial, para que realicen su proyecto de Titulación.

Es todo cuanto puedo indicar para los fines pertinentes.

Atentamente,

Sr. Franklin Gualotuña

PRESIDENTE
GAD PARROQUIAL RURAL DE ALÓAG
CEL: 0989963101

DIRECCIÓN: Alóag, Parque Central Tomás Pazmiño y Luis Pazmiño. TELÉFONO: (02) 2389-876 DIRECCIÓN
ELECTRÓNICA: gad-aloag2023@outlook.com

24.2 Cuestionarios

Validación de instrumentos mediante expertos

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO – CUESTIONARIO

Denominación: Cuestionario sobre “Gestión de Procesos para la Administración de la Información en el GAD Parroquial Alóag Cantón Mejía”

Objetivo: Proponer estrategias para la administración de la información en el GAD Parroquial de Alóag.

CRITERIOS A EVALUAR (por favor marque con una X)											
ÍTEM	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción en la pregunta		Lenguaje adecuado		Mide lo que pretende		Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	/		/		/		/		/		
2	/		/		/		/		/		
3	/		/		/		/		/		
4	/		/		/		/		/		
5	/		/		/		/		/		
6	/		/		/		/		/		
7	/		/		/		/		/		
8	/		/		/		/		/		
9	/		/		/		/		/		
10	/		/		/		/		/		
11	/		/		/		/		/		
12	/		/		/		/		/		
13	/		/		/		/		/		
14	/		/		/		/		/		
15	/		/		/		/		/		
16	/		/		/		/		/		
17	/		/		/		/		/		
18	/		/		/		/		/		
19	/		/		/		/		/		
20	/		/		/		/		/		



Aspectos generales (marque con una X)		SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claves para la pregunta		/	
Los ítems permiten cumplir el objetivo de la investigación		/	
Los ítems están distribuidos en forma secuencial y lógica		/	
El número de ítems es suficiente para recoger la información pertinente		/	
Validez (marque con una X)			
APLICABLE		✓	NO APLICABLE
Validado por:	Johán Almeida Lara.		
Cargo:	DOCENTE - UTC		
C.I:	0501797997.		
Firma:			
Fecha:	6/12/2024		

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO – CUESTIONARIO

Denominación: Cuestionario sobre “Gestión de Procesos para la Administración de la Información en el GAD Parroquial Alóag Cantón Mejía”

Objetivo: Proponer estrategias para la administración de la información en el GAD Parroquial de Alóag.

CRITERIOS A EVALUAR (por favor marque con una X)											
ÍTEM	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción en la pregunta		Lenguaje adecuado		Mide lo que pretende		Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	/		/		/		/		/		
2	/		/		/		/		/		
3	/		/		/		/		/		
4	/		/		/		/		/		
5	/		/		/		/		/		
6	/		/		/		/		/		
7	/		/		/		/		/		
8	/		/		/		/		/		
9	/		/		/		/		/		
10	/		/		/		/		/		
11	/		/		/		/		/		
12	/		/		/		/		/		
13	/		/		/		/		/		
14	/		/		/		/		/		
15	/		/		/		/		/		
16	/		/		/		/		/		
17	/		/		/		/		/		
18	/		/		/		/		/		
19	/		/		/		/		/		
20	/		/		/		/		/		
Aspectos generales (marque con una X)										SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claves para la pregunta										/	



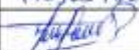
Los ítems permiten cumplir el objetivo de la investigación	/		
Los ítems están distribuidos en forma secuencial y lógica	/		
El número de ítems es suficiente para recoger la información pertinente	/		
Validez (marque con una X)			
APLICABLE	✓	NO APLICABLE	
Validado por:	DIEGO JACQUE SEGOUA		
Cargo:	DECANATE		
C.I:	0507554082		
Firma:			
Fecha:	05/12/2021		

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO – CUESTIONARIO

Denominación: Cuestionario sobre “Gestión de Procesos para la Administración de la Información en el GAD Parroquial Alóag Cantón Mejía”

Objetivo: Proponer estrategias para la administración de la información en el GAD Parroquial de Alóag.

CRITERIOS A EVALUAR (por favor marque con una X)											
ÍTEM	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción en la pregunta		Lenguaje adecuado		Mide lo que pretende		Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		X		X		
2	X		X		X		X		X		
3	X		X		X		X		X		
4	X		X		X		X		X		
5	X		X		X		X		X		
6	X		X		X		X		X		
7	X		X		X		X		X		
8	X		X		X		X		X		
9	X		X		X		X		X		
10	X		X		X		X		X		
11	X		X		X		X		X		
12	X		X		X		X		X		
13	X		X		X		X		X		
14	X		X		X		X		X		
15	X		X		X		X		X		
16	X		X		X		X		X		
17	X		X		X		X		X		
18	X		X		X		X		X		
19	X		X		X		X		X		
20	X		X		X		X		X		
Aspectos generales (marque con una X)										SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claves para la pregunta										X	

Aspectos generales (marque con una X)		SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claves para la pregunta		X	
Los ítems permiten cumplir el objetivo de la investigación		X	
Los ítems están distribuidos en forma secuencial y lógica		X	
El número de ítems es suficiente para recoger la información pertinente		X	
Validez (marque con una X)			
APLICABLE		X	NO APLICABLE
Validado por:	Frodoño Genlotan		
Cargo:	PRESIDENTE		
C.I.:	170963480-9		
Firma:			
Fecha:	05-12-2024		



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

Encuesta dirigida a los colaboradores del GAD Parroquial Alóag

La encuesta será manejada para dar consecución al proyecto de investigación titulado **“Gestión de procesos para la administración de la información en el GAD Parroquial Alóag en el Cantón Mejía”**, el cual nos ayudará a mejorar la gestión de procesos en el GAD Parroquial Alóag, facilitando así el cumplimiento del objetivo de este proyecto.

Indicaciones:

- Lea detenidamente y responda cada pregunta seleccionando la opción que mejor represente su opinión.
- Su participación es confidencial y contribuirá a mejorar la gestión de procesos para la administración de la información en el **GAD Parroquial Alóag**.

Nota: Tomar en cuenta la escala de respuesta y marcar con una X.

5= Totalmente de acuerdo

4= De acuerdo

3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo

2= En desacuerdo

1= Totalmente en desacuerdo

DATOS INFORMATIVOS:

Marque con una X según corresponda

Sexo:

Masculino

Femenino

Qué cargo ocupa: _____

Edad:

CUESTIONARIO

Nº	ITEMS	5	4	3	2	1
EFICIENCIA EN LOS PROCESOS INTERNOS						
1	¿Los procesos internos del GAD Parroquial Alóag están claramente definidos y son fáciles de seguir?					
2	¿Los procedimientos establecidos ayudan a optimizar la administración de la información?					
3	¿Reciben instrucciones claras para ejecutar las actividades relacionadas con la gestión de procesos?					
4	¿Considera que los procesos internos son eficientes para cumplir con los objetivos del GAD Parroquial Alóag?					
CAPACITACIÓN Y COMPETENCIAS DEL PERSONAL						
5	¿Ha recibido la capacitación necesaria para manejar la administración de la información?					
6	¿Se siente preparado para implementar las herramientas y procesos de gestión en sus actividades diarias?					
7	¿La capacitación recibida mejora su desempeño en la administración de la información?					
8	¿El GAD Parroquial Alóag fomenta el desarrollo de competencias relacionadas con la administración de la información?					
USO DE TECNOLOGÍA EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN						
9	¿Las herramientas tecnológicas que están disponibles en el GAD Parroquial Alóag facilitan su trabajo?					
10	¿Los sistemas tecnológicos cuentan con una buena implementación y son fáciles de usar?					
11	¿El uso de la tecnología mejora la precisión y rapidez en la administración de la información?					
12	¿Se brinda soporte técnico adecuado para resolver problemas tecnológicos relacionados con la gestión?					
COORDINACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA						
13	¿La comunicación interna es efectiva para compartir información clave en el GAD Parroquial Alóag?					
14	¿Los procesos de comunicación interna facilitan la administración de la información?					
15	¿Existe una buena coordinación entre los equipos para la gestión de procesos?					

16	¿El flujo información entre áreas es eficiente y confiable?					
SATISFACCIÓN CON LOS PROCESOS Y RESULTADOS						
17	¿Está satisfecho con los procesos actuales para la administración de la información en el GAD Parroquial?					
18	¿Los objetivos relacionados con la administración de la información se cumplen de manera adecuada?					
19	¿El sistema de gestión de procesos le permite trabajar de forma efectiva?					
20	¿Está satisfecho con la calidad del servicio interno que brindan a los usuarios?					

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!


Cuestionario Usuarios

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO – CUESTIONARIO

Denominación: Cuestionario sobre “Gestión de Procesos para la Administración de la Información en el GAD Parroquial Alóag Cantón Mejía”

Objetivo: Proponer estrategias para la administración de la información en el GAD Parroquial de Alóag.

CRITERIOS A EVALUAR (por favor marque con una X)											
ÍTEM	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción en la pregunta		Lenguaje adecuado		Mide lo que pretende		Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	/		/		/		/		/		
2	/		/		/		/		/		
3	/		/		/		/		/		
4	/		/		/		/		/		
5	/		/		/		/		/		
6	/		/		/		/		/		
7	/		/		/		/		/		
8	/		/		/		/		/		
9	/		/		/		/		/		
10	/		/		/		/		/		
11	/		/		/		/		/		
12	/		/		/		/		/		
13	/		/		/		/		/		
14	/		/		/		/		/		
15	/		/		/		/		/		
16	/		/		/		/		/		
17	/		/		/		/		/		
18	/		/		/		/		/		
19	/		/		/		/		/		
20	/		/		/		/		/		

Aspectos generales (marque con una X)		SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claves para la pregunta		/	
Los ítems permiten cumplir el objetivo de la investigación		/	
Los ítems están distribuidos en forma secuencial y lógica		/	
El número de ítems es suficiente para recoger la información pertinente			/
Validez (marque con una X)			
APLICABLE		/	NO APLICABLE
Validado por:	Libia Almeida Lara		
Cargo:	DOCENTE - UTC		
C.I:	0501797997		
Firma:			
Fecha:	6/12/2024		

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO – CUESTIONARIO

Denominación: Cuestionario sobre “Gestión de Procesos para la Administración de la Información en el GAD Parroquial Alóag Cantón Mejía”

Objetivo: Proponer estrategias para la administración de la información en el GAD Parroquial de Alóag.

CRITERIOS A EVALUAR (por favor marque con una X)											
ÍTEM	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción en la pregunta		Lenguaje adecuado		Mide lo que pretende		Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	/		/		/		/		/		
2	/		/		/		/		/		
3	/		/		/		/		/		
4	/		/		/		/		/		
5	/		/		/		/		/		
6	/		/		/		/		/		
7	/		/		/		/		/		
8	/		/		/		/		/		
9	/		/		/		/		/		
10	/		/		/		/		/		
11	/		/		/		/		/		
12	/		/		/		/		/		
13	/		/		/		/		/		
14	/		/		/		/		/		
15	/		/		/		/		/		
16	/		/		/		/		/		
17	/		/		/		/		/		
18	/		/		/		/		/		
19	/		/		/		/		/		
20	/		/		/		/		/		

Aspectos generales (marque con una X)		SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claves para la pregunta		/	
Los ítems permiten cumplir el objetivo de la investigación		/	
Los ítems están distribuidos en forma secuencial y lógica		/	
El número de ítems es suficiente para recoger la información pertinente		/	
Validez (marque con una X)			
APLICABLE		/	NO APLICABLE
Validado			
por:	DIEGO JACOME SEGOLA		
Cargo:	DOCENTE		
C.I:	0507354087		
Firma:			
Fecha:	16/11/2024		

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO – CUESTIONARIO

Denominación: Cuestionario sobre “Gestión de Procesos para la Administración de la Información en el GAD Parroquial Alóag Cantón Mejía”

Objetivo: Proponer estrategias para la administración de la información en el GAD Parroquial de Alóag.

CRITERIOS A EVALUAR (por favor marque con una X)											
ÍTEM	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción en la pregunta		Lenguaje adecuado		Mide lo que pretende		Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
15	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
17	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
18	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
19	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
20	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Aspectos generales (marque con una X)		SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claves para la pregunta		X	
Los ítems permiten cumplir el objetivo de la investigación		X	
Los ítems están distribuidos en forma secuencial y lógica		X	
El número de ítems es suficiente para recoger la información pertinente		X	
Validez (marque con una X)			
APLICABLE		X	NO APLICABLE
Validado por:	Francisco González		
Cargo:	PRESIDENTE		
C.I:	170963480-8		
Firma:			
Fecha:	05-12-2024		



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

Encuesta dirigida a los Usuarios del GAD Parroquial Alóag

La encuesta será manejada para dar consecución al proyecto de investigación titulado **“Gestión de procesos para la administración de la información en el GAD Parroquial Alóag en el Catón Mejía”**, el cual nos ayudará a mejorar la gestión de procesos en el GAD Parroquial Alóag, facilitando así el cumplimiento del objetivo de este proyecto.

Indicaciones:

- Lea detenidamente y responda cada pregunta seleccionando la opción que mejor represente su opinión.
- Su participación es confidencial y contribuirá a mejorar la gestión de procesos para la administración de la información en el **GAD Parroquial Alóag**.

Nota: Tomar en cuenta la escala de respuesta

5= Totalmente de acuerdo

4= De acuerdo

3= Neutral

2= En desacuerdo

1= Totalmente en desacuerdo

DATOS INFORMATIVOS:

Marque con una X según corresponda

Sexo:

Masculino

Femenino

Edad:

CUESTIONARIO

Nº	ITEMS	5	4	3	2	1
ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN						
1	¿La información que le proporciona el GAD Parroquial Alóag es clara y fácil de comprender?					
2	¿Los canales que se utilizan para compartir información con los usuarios son accesibles y prácticos?					
3	¿Recibe la información que necesita en el tiempo y en la forma por parte del GAD Parroquial Alóag?					
4	¿Cree que el acceso a la información en el GAD Parroquial Alóag es eficiente para resolver sus necesidades?					
CALIDAD DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVAS						
5	¿Los procesos administrativos en el GAD Parroquial Alóag son ágiles y eficientes?					
6	¿Las gestiones que se realizan en el GAD Parroquial Alóag son organizadas y sin contratiempos?					
7	¿Usted siente que las políticas y procedimientos en el GAD Parroquial están diseñadas para beneficiar a los usuarios?					
8	¿Existe coherencia en los pasos y requisitos solicitados por el GAD Parroquial Alóag para la administración de la información?					
USO DE TECNOLOGÍA EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN						
9	¿EL GAD Parroquial Alóag hace uso de herramientas tecnológicas que facilitan la administración de la información?					
10	¿Las plataformas digitales del GAD Parroquial Alóag son fáciles de usar para realizar consultas o tramites?					
11	¿La implementación de tecnología podría mejorar mi experiencia como usuario en el GAD Parroquial Alóag?					
12	¿La Gestión en el GAD Parroquial Alóag garantizan que la información sea precisa y actualizada?					
SATISFACCIÓN DEL USUARIO						
13	¿Está satisfecho con la forma en que el GAD Parroquial Alóag administra la información?					
14	¿Las soluciones que le ofrece el GAD Parroquial Alóag responde a sus expectativas?					

15	¿El personal del GAD Parroquial Alóag le brinda un servicio adecuado y centrado a sus necesidades?					
16	¿Su experiencia general con los procesos y servicios del GAD Parroquial Alóag es positiva?					
TRANSPARENCIA Y CONFIANZA						
17	¿El GAD Parroquial Alóag le brinda información transparente sobre sus gestiones y decisiones?					
18	¿Confío en que los procesos del GAD Parroquial Alóag cumplen con normas y estándares establecidos?					
19	¿La información que le brinda el GAD Parroquial Alóag es confiable?					
20	¿El GAD Parroquial Alóag permite a sus usuarios realizar consultas sobre los procesos de manera abierta?					

24.3 Indicación Matriz MEFI-MEFE

ESCALA		
MATRIZ MEFI	Fortalezas	Debilidades
	4= Mayor	1= Mayor
	3= Menor	2= Menor
ESCALA		
MATRIZ MEFE	Oportunidades	Amenazas
	4= Mayor	4= Mayor
	2= Menor	3= Menor
		2= Menor

24.4 Plan de Seguimiento Estrategias

PLAN DE SEGUIMIENTO PROPUESTO

Fecha:			
ESTRATEGIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES	RECOMENDACIONES
Responsable Seguimiento		Responsable Estrategia	