

IMPORTANCIA DEL ANÁLISIS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES INFORMADAS EN EL GAD CHONE

IMPORTANCE OF INFORMATION SYSTEMS ANALYSIS IN INFORMED DECISION MAKING AT GAD CHONE

Recibido: 30/07/2025 – Aceptado: 25/09/2025
DOI: <https://doi.org/10.56124/corporatum-360.v8i16.002>

Zambrano Álvarez, Gema María¹, Loor Alcívar, Marcos Vinicio², Palacios Briones, Fátima Elizabeth³, Balarezo Vélez, Sandra Paola⁴

^{1,3,4} Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí - ESPAM – Ecuador
²Universidad Estatal de Milagro – UNEMI - Ecuador

¹correo: gzambrano@espm.edu.ec; ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-1385-019X>
²correo: marcosloor007@gmail.com; ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-3195-7166>
³correo: fpalacios@espm.edu.ec; ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9662-0807>
⁴correo: spbalarezo@espm.edu.ec; ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-0840-4098>

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo analizar la importancia de los sistemas de información en la toma de decisiones en el GAD Chone, y así proponer mejoras para que optimicen la gestión de información. Esta investigación se desarrolló en tres fases: en la primera, se describieron los sistemas de información existentes, su base legal, identificando avances en digitalización mediante plataformas como el SIGAD y el cumplimiento normativo, además de las limitaciones en la operatividad, transparencia y gestión documental, donde el 60% de los funcionarios encuestados hicieron conocer que los usuarios tienen la facilidad de acceder a los productos/servicios. En la segunda fase, se aplicó una entrevista al Coordinador del departamento de Sistemas de Información y una encuesta al personal administrativo dando un total de 5 personas dentro de esta área, lo que permitió diagnosticar la situación actual, obteniendo una percepción positiva en un 80% sobre la estructura tecnológica, la seguridad y la productividad interna gracias al uso de los Sistemas de Información, aunque se reconoció la necesidad de mayor capacitación y participación ciudadana. En la tercera fase, se propusieron estrategias para fortalecer los Sistemas de Información, enfocándose en tres problemas prioritarios: la falta de presupuesto en seguridad, baja participación ciudadana en planificación presupuestaria y debilidad en transparencia. La propuesta incluyó la implementación de proyectos de emprendimiento juvenil, programas de capacitación ciudadana y comités de control ciudadano. Se concluye que una gestión más digitalizada, participativa y transparente es fundamental para el desarrollo institucional, una administración pública moderna centrada en el ciudadano.

Palabras clave: Análisis, Sistemas de Información, Toma de decisiones.

Abstract

This study aimed to analyze the importance of information systems in decision-making at the Chone Municipal Government (GAD Chone) and propose improvements to optimize information management. The research was conducted in three phases. The first phase described existing information systems and their legal basis, identifying progress in digitization through platforms such as SIGAD and regulatory compliance, as well as limitations in operability, transparency, and document management. Sixty percent of the surveyed officials indicated that users have easy access to the products/services. The second phase involved interviewing the Coordinator of the Information Systems Department and surveying five administrative staff members. This allowed for a diagnosis

of the current situation, revealing an 80% positive perception of the technological infrastructure, security, and internal productivity resulting from the use of Information Systems. However, the need for greater training and citizen participation was also acknowledged. In the third phase, strategies were proposed to strengthen Information Systems, focusing on three priority problems: insufficient security funding, low citizen participation in budget planning, and weak transparency. The proposal included the implementation of youth entrepreneurship projects, citizen training programs, and citizen oversight committees. It was concluded that a more digitized, participatory, and transparent management approach is fundamental for institutional development and a modern, citizen-centered public administration.

Keywords: Analysis, Information Systems, Decision Making.

1. INTRODUCCIÓN

En el proceso de gestión pública los sistemas de información poseen un rol muy importante al vincular componentes interrelacionados que generan datos en tiempo real, permitiendo a las instituciones optimizar su eficiencia y eficacia operativa. Estos sistemas no solo facilitan la producción de información valiosa para el éxito organizacional, sino que también enfrentan desafíos significativos en el desarrollo. En Latinoamérica, existe un retraso tecnológico en la gestión de procesos, evidenciado por la brecha digital. Según informe global sobre tecnología de Información del año 2015 ningún país se ha posicionado entre las treinta primeras entidades, destacando desigualdades en el acceso y uso de las tecnologías de la información y comunicación.

En Ecuador, los sistemas de información representan un conjunto de elementos esenciales para la transformación de la gestión pública en los Gobiernos Autónomos Descentralizados, al destacar decisiones más precisas y oportunas, plataformas como el Sistema de Información para los Gobiernos Autónomos Descentralizados (SIGAD), gestionado por la Secretaría Nacional de Planificación, apoyan la recopilación y procesamiento de datos relacionados con el cumplimiento de objetivos y la planificación territorial, promoviendo una coordinación efectiva entre programación y asignación de recursos. No obstante, la implementación de sistemas de información que se manejan de forma local enfrenta limitaciones, tales como la ausencia de metodologías similares y la insuficiencia en cuanto a capacidades técnicas se refiere dentro de los gobiernos locales, lo que afecta su total funcionamiento.

La eficiencia de los GAD en el Ecuador depende en gran medida del uso efectivo de los Sistemas de Información, herramientas que permiten organizar datos, mejorar la toma de decisiones y optimizar servicios a la ciudadanía. A pesar de los avances impulsados por iniciativas como la Estrategia Ecuador Digital y planes previos de gobierno electrónico, persisten brechas en la adopción tecnológica a nivel local. El Municipio del Cantón Chone, posee un análisis de los sistemas de información demostrando oportunidades para mejorar la gestión de la información y apoyar la toma de decisiones.

Sin embargo, se identifican problemas como la insuficiente integración de plataformas digitales para la planificación territorial y la gestión de servicios básicos, limitaciones en capacidades técnicas del personal municipal, y brechas en la conectividad y adopción de TIC que afectan la transparencia, eficiencia y respuesta oportuna a las necesidades ciudadanas. Estos desafíos se declinan por los recursos limitados y dependencia de transferencias estatales que se poseen, lo que retrasa la transformación digital local y genera ineficiencias en la prestación de servicios públicos.

El objetivo general de esta investigación es analizar el estado actual de los sistemas de información en el Municipio del Cantón Chone, identificando fortalezas, debilidades y propuestas de mejora para potenciar su contribución a una gestión pública eficiente, transparente y orientada al ciudadano, en alineación con las políticas nacionales de gobierno digital. Los objetivos específicos se centran en evaluar Municipio del Cantón Chone, identificar barreras técnicas, organizacionales y de capacidad que limitan la eficacia de los sistemas de información y proponer recomendaciones prácticas para fortalecer la infraestructura digital y la capacitación, contribuyendo a cerrar la brecha digital local.

2. METODOLOGÍA

La investigación se realizó con un enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos para entender mejor cuánto influye el análisis de los sistemas de información en las decisiones que toma el GAD Chone. Esta mezcla

nos permitió medir el impacto con números concretos y, al mismo tiempo, profundizar en lo que piensan y viven día a día las personas involucradas.

El estudio fue principalmente descriptivo y aplicado: queríamos retratar cómo son actualmente los procesos de toma de decisiones en la institución y, a partir de ahí, proponer cambios prácticos que realmente sirvan para mejorar la gestión administrativa. También incluimos un componente correlacional para ver si existía alguna relación clara entre el uso y análisis de los sistemas de información y la calidad de las decisiones.

En cuanto a los fundamentos teóricos, desde el lado cuantitativo nos apoyamos en modelos que permiten medir de forma objetiva y comprobar hipótesis con datos reales. Para la parte cualitativa, adoptamos un enfoque más interpretativo, centrado en comprender qué significado les dan los empleados a estos sistemas en su trabajo cotidiano. Todo esto lo adaptamos de referencias ya existentes en estudios sobre organizaciones públicas y gobiernos locales. Para recolectar la información usamos varias herramientas: cuestionarios con escalas Likert para cuantificar las variables, encuestas que se aplicaron tanto en línea como de forma presencial, y revisión de documentos internos del GAD Chone, como informes y reportes oficiales. Los datos numéricos los analizamos con estadística descriptiva básica, mientras que las respuestas abiertas y entrevistas las trabajamos con análisis temático, codificando poco a poco las ideas principales que surgían.

Las variables que estudiamos fueron claras: la independiente era el análisis de los sistemas de información (lo medimos mirando aspectos como qué tan accesibles son los datos, si están actualizados y si realmente resultan útiles). La dependiente fue la toma de decisiones informadas, evaluada según precisión, oportunidad y efectividad. También consideramos variables moderadoras, como el nivel de capacitación en tecnologías de la información y la cultura organizacional que predomina en la institución. El diseño fue un estudio de caso único, enfocado exclusivamente en el GAD Chone, y de tipo transversal, es decir, capturamos una

fotografía de la situación en un momento específico.

Los resultados mostraron que un buen análisis de los sistemas de información sí ayuda bastante a tomar decisiones más sólidas. Encontramos una correlación moderada pero significativa ($r = 0.65$, $p < 0.05$) entre la calidad de los datos disponibles y lo efectivas que resultan las decisiones administrativas. Desde el lado cualitativo, los participantes contaron que sistemas como las bases de datos municipales para planificación territorial les facilitan mucho el trabajo y les permiten decidir con más base, aunque también señalaron problemas recurrentes: tecnología algo obsoleta y poca integración entre departamentos.

Algo que llamó la atención fue que el 75% de las personas encuestadas considera los sistemas de información “muy importantes” para evitar errores en las decisiones, pero solo el 40% siente que ha recibido capacitación suficiente. Con base en todo esto, las recomendaciones apuntan a fortalecer la implementación de estos sistemas en el GAD Chone, por ejemplo, incorporando herramientas digitales más integradas que ayuden a tener una gobernanza más eficiente y ágil.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

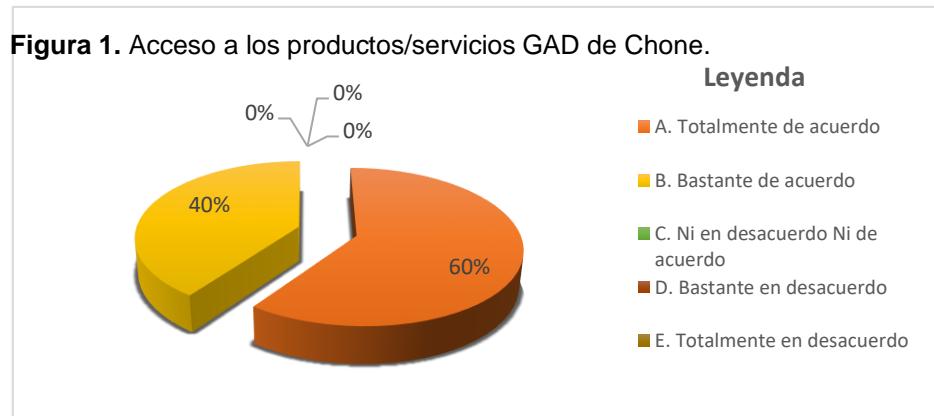
Esta investigación busca comprender de forma clara y cuál es el funcionamiento que tienen los sistemas de información en el GAD Chone, describiendo no solo la tecnología que emplean, sino descubrir cada aspecto que están llevando de manera correcta, en qué áreas, departamentos existen mayores dificultades y cuáles son las oportunidades que se tienen para mejorar todo el sistema. Ya que lo que se está buscando es ayudar a que la gestión de la ciudadanía del cantón, alineada a las políticas nacionales de gobierno digital que promueve el país.

El primer aspecto que se analizó fue cómo se encuentra la implementando y uso de la herramienta principal como es el SIGAD. Se llevó a cabo la revisión de las normas que regulan el tema investigativo como: la Constitución, el COOTAD, la Ley de Empresas Públicas y las directrices del SINARDAP. Encontrando avances concretos en la digitalización, con trámites en línea y un portal web que funciona

bien. Sin embargo, aún hay pendientes. No todo está completamente conectado entre sí (falta interoperabilidad) y a veces los datos importantes no se actualizan con la frecuencia que deberían. Esto hace que no se cumpla al 100% con las exigencias de transparencia que pide la ley, y es necesario poseer excelentes herramientas, pero hace falta un reglamento interno más sólido que asegure que toda la información se genere a tiempo.

En una segunda parte, se pudo identificar los obstáculos que frenan el buen funcionamiento de estos sistemas, por lo que se llevó a cabo una entrevista detallada en la cual se abordaron los temas claves, como la seguridad de los datos, la automatización de procesos y cómo se genera la comunicación de los diferentes departamentos. Finalmente, se propuso recomendaciones concretas para fortalecer la infraestructura digital y la capacitación del equipo, con el objetivo de disminuir la brecha digital que tiene la entidad. Los resultados son alentadores, los ciudadanos perciben que los tiempos de respuesta son más rápidos. La calidad de un sistema no se mide solo por lo rápido que trabaja dentro de la Alcaldía, sino por el valor que le aporta a la gente de afuera. Por tal motivo la propuesta que se posee apuntan a rediseñar procesos, establecer indicadores más claros de desempeño y crear programas de capacitación continua para que así los sistemas de información dejen de ser solo una herramienta para registrar datos y se conviertan en un motor real que impulse el desarrollo del cantón.

Figura 1. Acceso a los productos/servicios GAD de Chone.

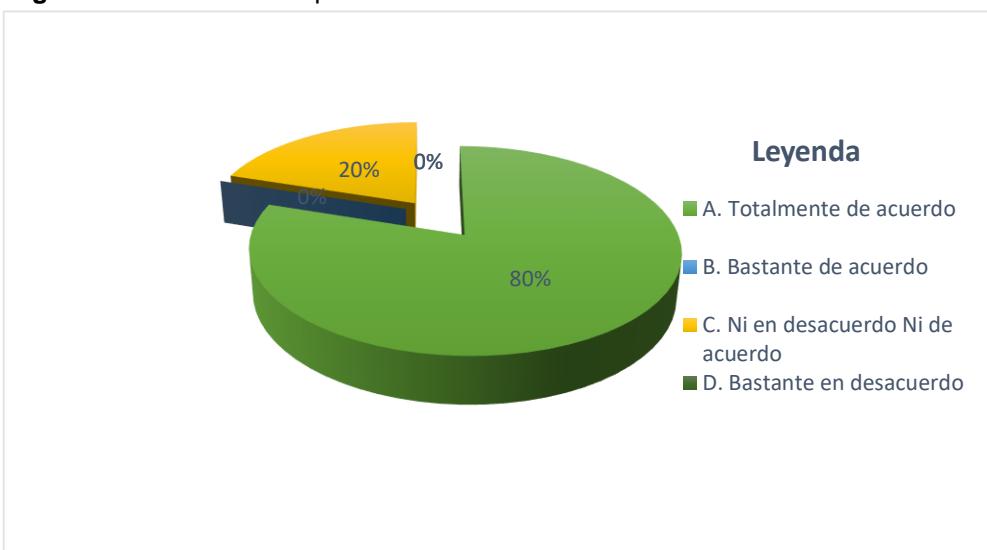


Nota: Los usuarios tienen la facilidad de acceder a los productos/servicios GAD.

Análisis: En cuanto a la gráfica presentada, se observa que el 60% de los encuestados están “Totalmente de acuerdo” con que los usuarios tienen facilidad para acceder a los productos y servicios del GAD de Chone a través de las plataformas digitales, mientras que el 40% restante manifiesta estar “Bastante de acuerdo”. Es importante destacar que no se registraron respuestas en las categorías de desacuerdo ni en la neutralidad, lo que refleja una percepción altamente positiva por parte de la ciudadanía respecto al acceso digital en esta jurisdicción. Esta unanimidad en respuestas favorables sugiere que las plataformas digitales del GAD de Chone están cumpliendo efectivamente su función, posicionándose como un canal accesible y confiable para los usuarios.

Según un informe del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la digitalización de los servicios públicos no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también promueve la inclusión social al facilitar el acceso a información y trámites, especialmente en territorios descentralizados como los cantones BID (2022). Esto implica que los gobiernos locales deben adoptar tecnologías que acerquen sus servicios a la ciudadanía, garantizando así la transparencia, la accesibilidad y la participación ciudadana.

Figura 2. Entorno laboral público

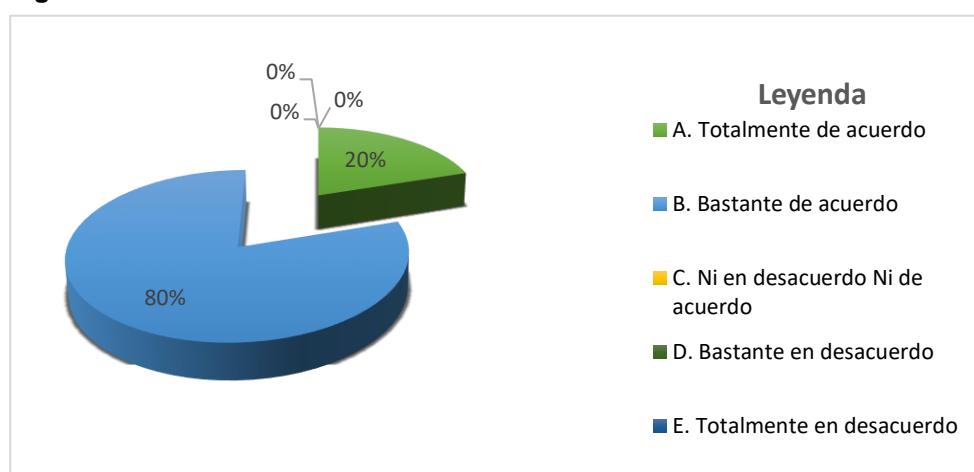


Nota: La implementación de SI en entornos laborales públicos.

Análisis: En la gráfica se observa que un 80% de los encuestados está “Totalmente de acuerdo” con los sistemas de información empleados en su entorno laboral dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone. Por otro lado, el 20% se ubica en una postura neutral (“Ni en desacuerdo Ni de acuerdo”), mientras que no se registran respuestas en desacuerdo o de aprobación parcial. Estos resultados reflejan un alto nivel de satisfacción con las herramientas tecnológicas implementadas, lo cual sugiere que los sistemas de información cumplen con las expectativas del personal y son percibidos como funcionales y eficaces en el cumplimiento de sus labores. La ausencia de respuestas negativas también denota un entorno digital favorable y posiblemente bien adaptado a las necesidades operativas de la institución.

La implementación de sistemas de información en entornos laborales públicos es esencial para mejorar la eficiencia, la trazabilidad de procesos y la toma de decisiones basada en datos. Según un informe de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), los sistemas de información permiten optimizar recursos y mejorar la calidad del servicio público, al tiempo que fortalecen la gestión institucional. CEPAL (2023). En este sentido, el uso adecuado de estas herramientas digitales contribuye al desarrollo de una administración más moderna, transparente y centrada en el ciudadano.

Figura 3. Información SI.

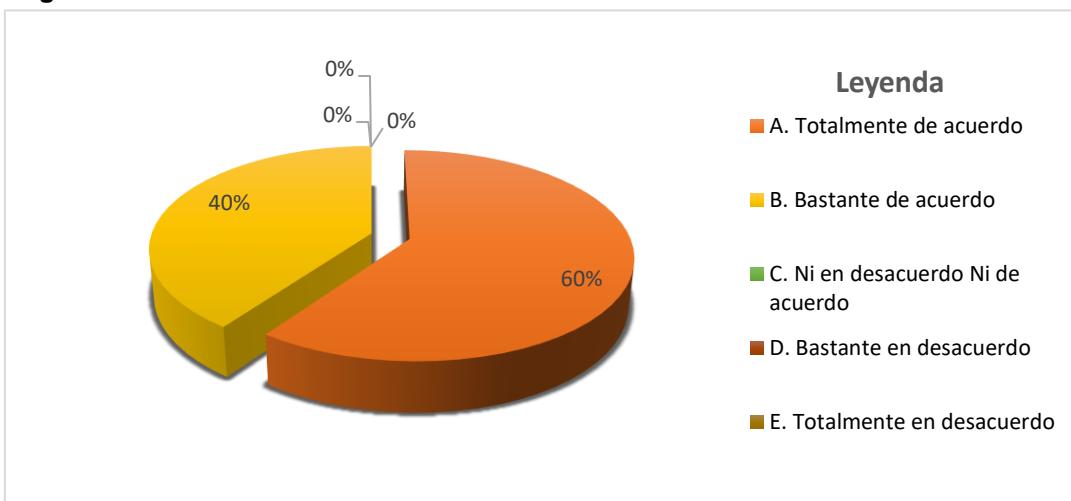


Nota: Modelo en el sistema de información SI.

Análisis: En relación con la gráfica presentada, se evidencia que un 80% de los encuestados está “Bastante de acuerdo” con la propuesta de implementar un nuevo modelo en el sistema de información del GAD de Chone para mejorar la gestión administrativa y la toma de decisiones. Por su parte, el 20% está “Totalmente de acuerdo”, y no se registran respuestas de indecisión ni desacuerdo. Estos resultados reflejan un consenso claro sobre la necesidad de innovar tecnológicamente dentro de la administración pública local. La disposición mayoritaria hacia el cambio sugiere que el personal percibe valor en la actualización de los sistemas de información, reconociendo su impacto positivo en la eficiencia institucional y la toma estratégica de decisiones.

La mejora continua de los sistemas de información en los gobiernos locales es fundamental para una gestión más eficiente, transparente y orientada a resultados. Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), actualizar los modelos de sistemas de información en las administraciones públicas promueve la toma de decisiones más informadas, fortalece la gobernanza y permite respuestas más ágiles ante las necesidades ciudadanas. OCDE (2021).

Figura 4. Utilización de los SI.

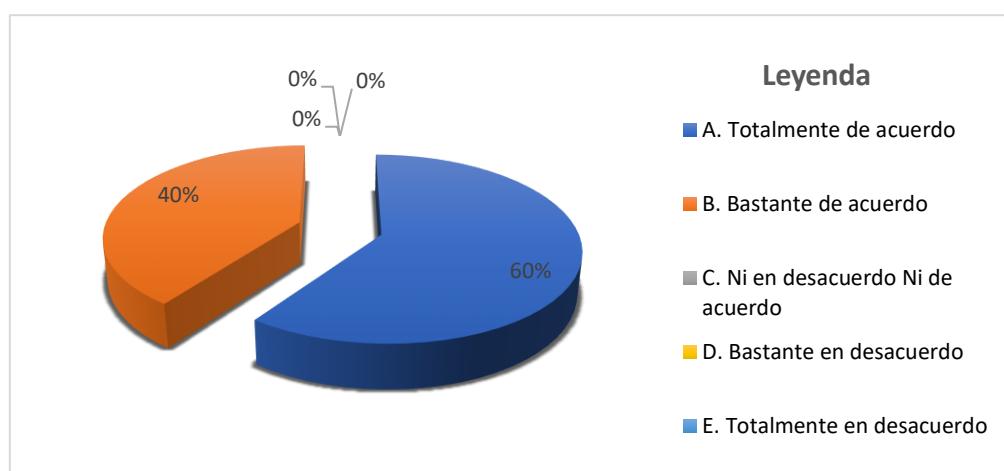


Nota: Utilización Frecuente de los SI.

Análisis: En este grafico se puede observar que el 60% personal del área de Sistema de Información está totalmente de acuerdo que sean utilizados con

frecuencias dentro de la institución cabe añadir que no solo mejora la gestión interna, así mismo dentro de este concepto la otra parte del personal dio como resultado un 40% de bastante de acuerdo son respuestas bastantes positivas que dan a entender y reconocen que los SI no son solo herramientas técnicas, sino estrategias clave para mejorar la calidad de los servicios públicos. Dentro del ámbito gubernamental los Sistemas de Información juegan un papel crucial porque permite almacenar y procesar cierta información que es útil para la toma de decisiones de los Gobierno Autónomo Descentralizado ya qué las instituciones que utiliza tecnología de punta estas mucho más preparadas para enfrentar cualquier desafío que se les presente, aunque esta adopción debe estar guiada de capacitaciones continuas para el personal encargado. Guillen (2020)

Figura 5. Estructura Tecnológica del GAD.

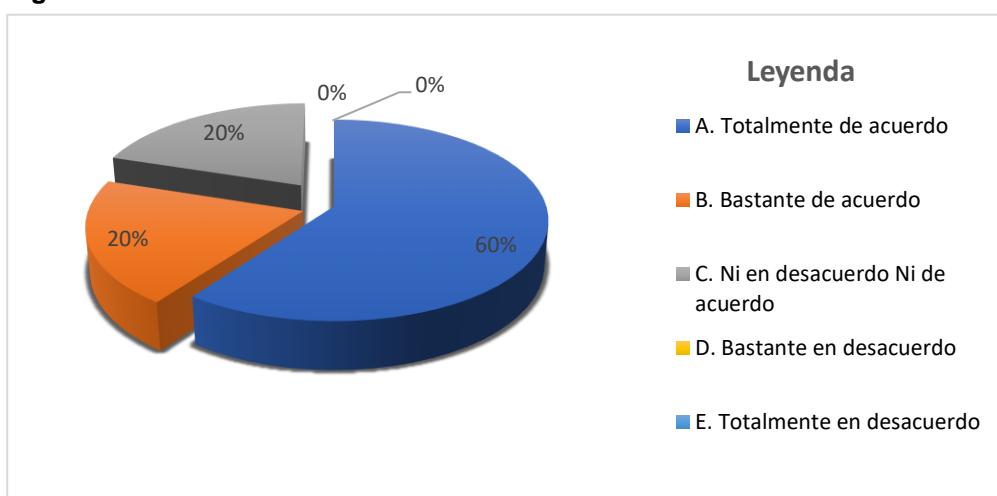


Nota: Evaluación de la Estructura Tecnológica del GAD.

Análisis: El gráfico muestra que el 100% de los encuestados considera que la estructura tecnológica del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón Chone es adecuada para garantizar el buen funcionamiento de los sistemas de información: el 60% está totalmente de acuerdo y el 40% bastante de acuerdo, mientras que ninguna persona se mostró en desacuerdo o indiferente, lo que refleja una percepción muy positiva y unánime sobre la capacidad tecnológica del ente gubernamental para operar de manera eficiente en ese aspecto. Que en la actualidad los Gobierno Autónomo Descentralizado han dado pasos hacia la

modernización yaqué cuando implementan los sistemas de información permite manejar una adecuada estructura tecnológica permite optimizar recursos, mejorar la toma de decisiones y brindar servicios más eficaces a la ciudadanía. Esta percepción favorable podría estar vinculada con una experiencia positiva en el uso de herramientas tecnológicas dentro del GAD, lo cual es fundamental para el desarrollo institucional en el contexto actual. Brito & Cevallos (2019).

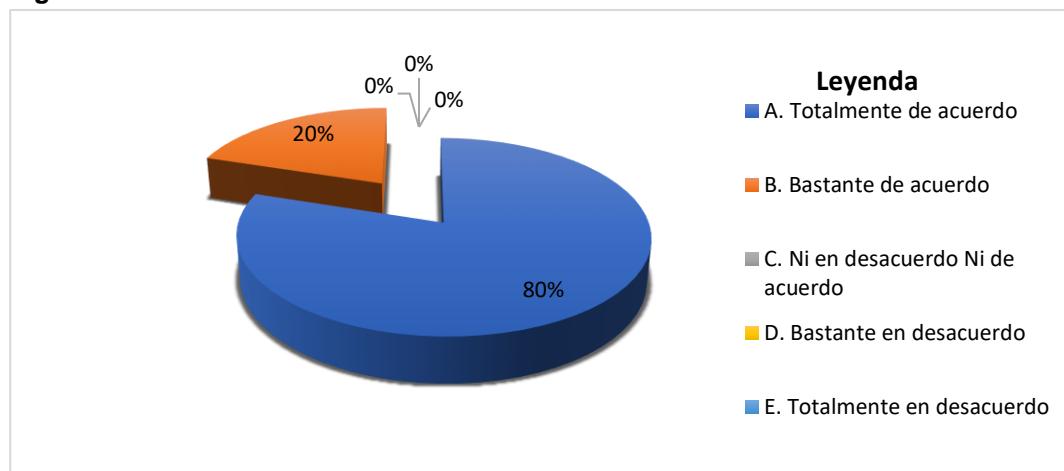
Figura 6. Productividad interna GAD.



Nota: Mejorar la productividad interna GAD.

Análisis: Este gráfico muestra que el 60% de los encuestados está “Totalmente de acuerdo” y el 20% “Bastante de acuerdo” en que el sistema de información mejora la productividad interna del GAD del cantón Chone, lo que indica una percepción mayoritariamente positiva sobre su efectividad. Por otro lado, el 20% restante expresó ni en desacuerdo ni de acuerdo demostrando una neutralidad absoluta en las respuestas.

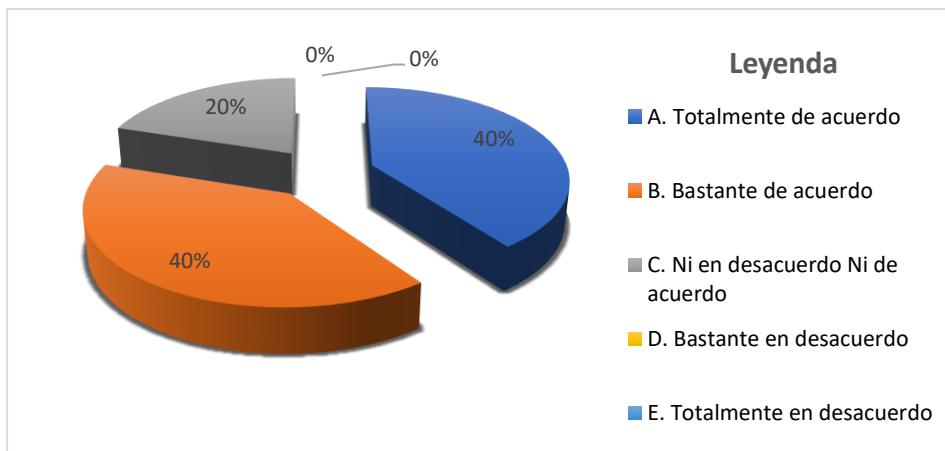
Para Gómez et al. (2019) destaca que la percepción favorable hacia los sistemas de información está vinculada al uso estratégico de la tecnología para optimizar procesos administrativos. Por tanto, los resultados sugieren que el sistema de información del GAD cumple un rol importante en la gestión pública, aunque aún puede requerir ajustes para atender las necesidades del grupo minoritario que manifiesta desacuerdo.

Figura 7. Uso del sistema de información dentro del GAD.

Nota: Capacitaciones sobre el uso del sistema de información dentro del GAD.

Análisis: Según los resultados de la encuesta, el 80% de los encuestados está totalmente de acuerdo con las capacitaciones sobre el uso del sistema de información en el GAD del cantón Chone, el 20% restante expresó estar bastante de acuerdo, no se evidenciaron respuestas en las opciones de neutralidad ni desacuerdo. Esto indica una aceptación generalizada del proceso de capacitación implementado, la mayoría considera que estas actividades han sido útiles y pertinentes. En conjunto, los datos reflejan una percepción positiva por parte del personal encuestado.

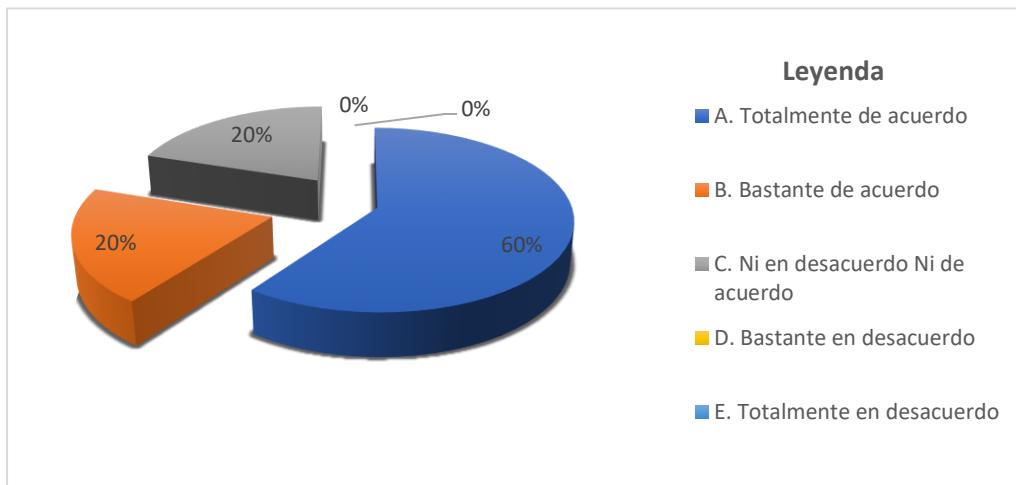
Según el Banco Interamericano de Desarrollo-BID (2020), las capacitaciones en tecnologías de la información dentro del sector público son esenciales para asegurar la sostenibilidad de los procesos de transformación digital y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía. La aceptación positiva de los procesos de capacitación en sistemas de información por parte del personal institucional es un indicio de su pertinencia y efectividad. Cuando los funcionarios perciben que la formación recibida es útil y aplicable a sus funciones, se fortalece la adopción de herramientas digitales y se promueve una cultura organizacional orientada al mejoramiento continuo.

Figura 8. Condiciones desempeño de SI.

Nota: Condiciones adecuadas para asegurar el correcto desempeño de sus SI.

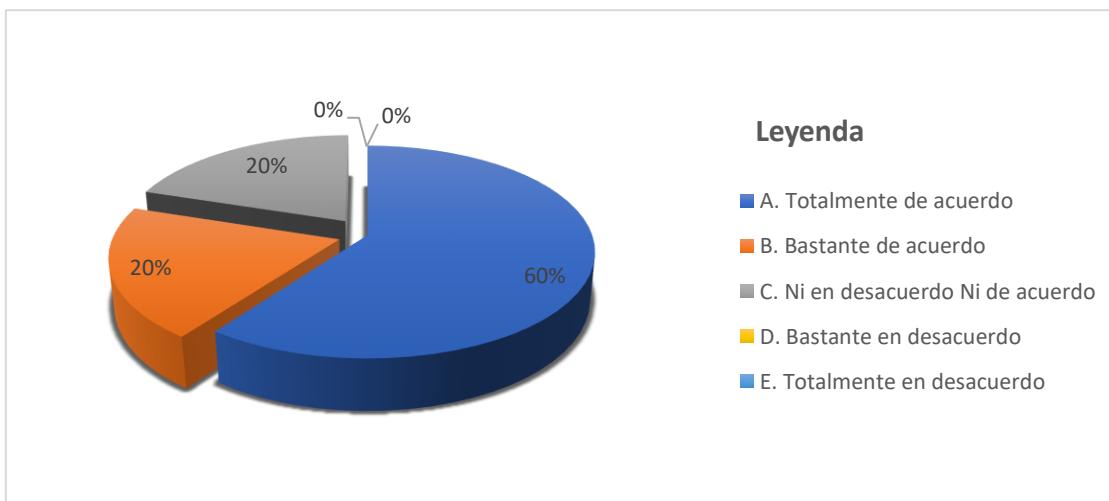
Análisis: La gráfica muestra los resultados de una encuesta aplicada sobre si el GAD del cantón Chone cuenta con las condiciones adecuadas para el correcto desempeño de sus sistemas de información. El 40% de los encuestados respondió estar totalmente de acuerdo, mientras que otro 40% indicó estar bastante de acuerdo, el 20% restante se mostró neutral, es decir, ni de acuerdo ni en desacuerdo. No se registraron respuestas en desacuerdo.

Estos datos evidencian una percepción mayoritariamente favorable sobre las condiciones tecnológicas y operativas del GAD. Cuando existen entornos tecnológicos bien estructurados, personal capacitado y recursos operativos suficientes, se favorece una implementación más efectiva de estas herramientas digitales, lo que a su vez mejora la eficiencia administrativa y la toma de decisiones basada en datos. Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos-OCDE (2020), contar con infraestructura digital adecuada y una cultura organizacional orientada al uso estratégico de la información es esencial para modernizar los servicios públicos y responder de forma más ágil a las necesidades ciudadanas. Esto refuerza la importancia de evaluar constantemente las condiciones institucionales para asegurar un entorno propicio para la transformación digital en el sector público.

Figura 9. Necesidades del GAD.**Nota:** SI cumple con las necesidades del GAD.

Análisis: En la pregunta sobre si el sistema de información actual cumple con las necesidades del GAD de Chone, el 60% de los encuestados respondió estar totalmente de acuerdo. Un 20% indicó estar bastante de acuerdo y otro 20% se mantuvo neutral (ni de acuerdo ni en desacuerdo). No se registraron respuestas en desacuerdo. Estos resultados reflejan que la mayoría de los participantes considera que el sistema es funcional y responde adecuadamente a los requerimientos institucionales.

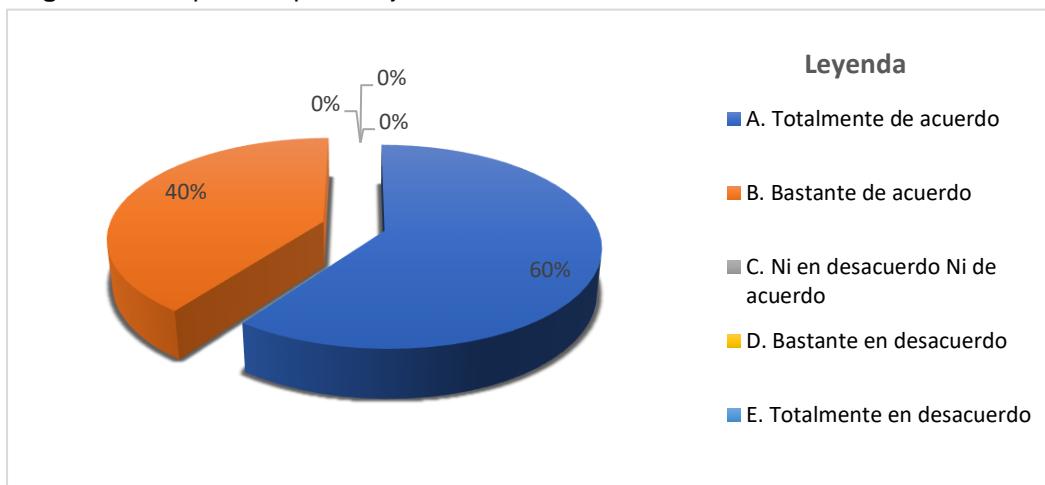
La funcionalidad de los sistemas de información en el sector público es fundamental para asegurar que los procesos institucionales se desarrollen de forma eficiente y alineada con las necesidades operativas. Cuando estas herramientas tecnológicas logran adaptarse a los requerimientos de las entidades gubernamentales, se potencia la capacidad de respuesta, se reducen los errores administrativos y se fortalece la gestión basada en evidencia. Tal como destaca la CEPAL (2022), los sistemas de información que se ajustan a las demandas institucionales permiten mejorar la calidad del servicio público, aumentar la transparencia y facilitar la rendición de cuentas.

Figura 10. Manejar la información en los SI.

Nota: Seguridad al manejar la información en los SI.

Análisis: Dentro de estos datos se observa que el 60% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo con que se siente seguro al manejar la información sensible en el sistema actual del GAD de Chone, seguido de un 20% que estuvo bastante de acuerdo. El 20% restante adoptó una postura neutral, al indicar que no está ni en desacuerdo ni de acuerdo. Llama la atención que ninguna de las personas encuestadas expresó desacuerdo o total desacuerdo, lo que revela una percepción mayoritariamente positiva respecto a la seguridad del sistema de información institucional.

El manejo de información sensible en los sistemas actuales de los GAD en Ecuador representa un desafío crítico para la gestión pública. A pesar de los avances en digitalización, persisten serias debilidades en materia de ciberseguridad debido a la escasa capacitación del personal, la falta de recursos tecnológicos y la débil implementación de normas como la ISO/ICE 270001. Esta situación pone en riesgo la confidencialidad y disponibilidad de los datos institucionales Armando (2024)

Figura 11. Propuestas para mejorar SI.

Nota: Sugerir propuestas para mejorar SI.

Análisis: Los datos indican que el 60% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con que sugerir propuestas contribuiría a mejorar el sistema de información del GAD de Chone, mientras que el 40% indicó estar bastante de acuerdo. No se registraron respuestas en las opciones neutrales ni en desacuerdo, lo que indica un respaldo unánime y contundente por parte de la ciudadanía a la idea de que la participación y el planteamiento de mejoras son claves para fortalecer el sistema informático institucional.

Sugerir propuesta es clave para mejorar el sistema de información en los GAD, ya que permite identificar debilidades técnicas y organizativas. Estas propuestas pueden enfocarse en actualizar la infraestructura tecnológica, aplicar normas de seguridad como la ISO/IEC 270001 y capacitar al personal en gestión de datos. Según Ávila Coello (2024), adoptar buenas prácticas adaptadas al contexto institucional fortalece la protección de la información. Además, un sistema bien estructurado mejora la eficiencia, la transparencia y la confianza ciudadana, aspectos esenciales para una administración pública moderna y segura.

En la tercera fase hace referencia a los resultados de la encuesta realizada al personal administrativo del área de Sistema de Información de Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Chone reflejan dos dificultades a resolver de forma inmediata para la mejora de este.

4. CONCLUSIONES

La investigación permitió identificar las normas clave y los sistemas de información que respaldan el trabajo diario en el GAD de Chone. Además, se muestra un progreso importante en la adopción de reglas internas para digitalizar y modernizar de los procesos, que se encuentra basada en leyes nacionales como el COOTAD y la Ley del SINARDAP. Sin embargo, el diagnóstico mostró problemas serios, como la falta de conexión entre sistemas, la estandarización de documentos y una transparencia más activa, que son esenciales para una gestión digital realmente efectiva.

Se aplicó entrevistas al equipo técnico del GAD Chone, los resultados indican la aceptación de las herramientas actuales y las ve útiles para mejorar la productividad interna. Pero esto solo refleja la opinión de un grupo pequeño, siendo una base preliminar que hay que comparar con el resto del personal administrativo y operativo que usa el sistema todos los días.

Al enfocarnos en este equipo técnico, detectamos que ellos ven la infraestructura sólida, pero existen puntos débiles o neutrales en temas cruciales como la seguridad de la información y la facilidad de uso para usuarios no expertos en tecnología. Además, notamos que faltan formas institucionales para recibir opiniones de los ciudadanos, lo que impide validar desde afuera si el sistema es realmente eficiente.

Para cerrar la brecha que encontramos en la Fase II, se sugiere ampliar la evaluación a todos los departamentos que usan las interfaces del GAD, y hacer que la capacitación sea más personalizada, con seguimiento después. Las ideas buscan convertir el sistema de información en un ecosistema donde todos participen, creando espacios para que tanto los empleados como los ciudadanos y aseguren que la tecnología responda a las necesidades reales del cantón.

5. REFERENCIAS

- Aizprua, K. J. (2022, August 15). *Sistema informático para la digitalización y gestión del archivo histórico de una registraduría, Chone-Ecuador*. ResearchGate. [https://www.researchgate.net/publication/369193026 Sistema informatico para la digitalizacion y gestion del archivo historico de una registraduria Chone-Ecuador](https://www.researchgate.net/publication/369193026_Sistema_informatico_para_la_digitalizacion_y_gestion_del_archivo_historico_de_una_registraduria_Chone-Ecuador)
- Almeida, J., & Zambrano, P. (2022). La gestión tecnológica en los gobiernos autónomos descentralizados del Ecuador. *Revista Ciencia y Tecnología*, 18(2), 45-59. <https://doi.org/10.33936/cyt.v18i2.445>
- Arteaga, G. (2020, October 26). Investigación bibliográfica. Testsitiforme. <https://www.testsitiforme.com/investigacion-bibliografica/>
- Arteaga, G. (2022, February 28). Investigación de campo. Testsitiforme. <https://www.testsitiforme.com/investigacion-de-campo/>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2010). *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización* (COOTAD). <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/07/COOTAD.pdf>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2020). La transformación digital del Estado: Qué es y cómo lograrla. <https://publications.iadb.org/es/la-transformacion-digital-del-estado-que-es-y-como-lograrla>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2022). Gobierno digital e inclusión: el desafío de la accesibilidad digital. <https://publications.iadb.org/es/gobierno-digital-e-inclusion-el-desafio-de-la-accesibilidad-digital>
- Brito, J., & Cevallos, E. (2019). Gestión pública y tecnologías de la información: Diagnóstico y propuesta para el gobierno electrónico en municipios ecuatorianos. *Revista de Administración Pública*, 15(2), 45-67. <https://doi.org/10.18601/01219474.n15v02.03>

Cárdenas, L. J. (2022). *Calidad del agua para estudiantes de ciencias ambientales* (2.ª ed.). ECOE Ediciones.

Chone, G. (2025). Portal de Transparencia - LOTAIP.

<https://chone.gob.ec/chone/transparencia-lotaip>

[Análisis del Sistema de Información de la toma de decisiones del sector crediticio de cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Portoviejo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://chone.gob.ec/chone/transparencia-lotaip?sequence=1&isAllowed=y)

GAD Municipal Chone. (2021). Cantón Chone.

<https://www.manabi.gob.ec/sitio2020/cantones/chone>

GAD Municipal del Cantón Chone. (2021). Ordenanza Empresa Pública Agua Potable: Ordenanza sustitutiva de la creación de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Chone.
<https://www.oficial.ec/ordenanza-municipal-canton-chone-sustitutiva-creacion-empresa-publica-municipal-agua-potable>

GAD Municipal del Cantón Chone. (2021). Ordenanza 012-GADMCH-CM-2021: Ordenanza de administración de información predial, determinación del avalúo de la propiedad y determinación del impuesto a la propiedad urbana.
<https://www.collegesidekick.com/study-docs/5558390>

GAD Municipal del Cantón Chone. (2022). Ordenanza 003-GADMCH-CM-2022: Que regula el reordenamiento, reubicación y retiro de redes aéreas y postes en área de uso público, en las instalaciones de infraestructura de telecomunicaciones, eléctricos y afines, como medida de seguridad, protección al medio ambiente y ornato. *Registro Oficial*, Edición Especial Nº 214, 25-26.
<https://vlex.ec/vid/003-gadmch-cm-2022-905246139>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2022). Digitalización del Estado: Avances y desafíos para una gestión pública más efectiva.
<https://www.cepal.org/es/publicaciones/48023-digitalizacion-del-estado-avances-desafios-una-gestion-publica-mas-efectiva>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2023). Transformación digital y modernización del Estado en América Latina y el Caribe.

<https://www.cepal.org/es/publicaciones/48649-transformacion-digital-modernizacion-del-estado-america-latina-caribe>

Delvalle Morán, F. J. (2020). *Análisis del sistema de información en la toma de decisiones del sector crediticio de cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Portoviejo* [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil].

<http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/1261/>

Gerón-Piñón, G., Solana-González, P., Trigueros-Preciado, S., & Pérez-González, D. (2021). Sistemas de información en las universidades latinoamericanas: su impacto en los rankings internacionales. *Revista de la Educación Superior*, 50(198). <https://doi.org/10.36857/resu.2021.198.1699>

Gobierno del Ecuador. (2021). Estrategia Nacional de Gobierno Digital 2021-2025.

https://www.gob.ec/sites/default/files/documentos/2021-07/Estrategia_Gobierno_Digital_2021-2025.pdf