



**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES  
CARRERA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO COMUNITARIO**

**PROGRAMA DE SOCIALIZACIÓN, CONCIENCIACIÓN Y  
FORMACIÓN SOBRE EL MANEJO DEL SISTEMA DE  
GESTIÓN DOCUMENTAL QUIPUX (SGDQ), PARA  
LÍDERES BARRIALES DE LA PARROQUIA SAN  
JOSÉ DE ANCÓN DEL CANTÓN SANTA  
ELENA, PROVINCIA DE SANTA  
ELENA, AÑO 2015.**

**PROYECTO DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previa a la obtención del Título de:

**LICENCIADA EN ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO  
COMUNITARIO**

**AUTORA: LIANA YÉPEZ RAMÍREZ**

**TUTOR: Eco. VÍCTOR SOLÓRZANO M, MG**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2015**

**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES  
CARRERA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO COMUNITARIO**

**PROGRAMA DE SOCIALIZACIÓN, CONCIENCIACIÓN Y  
FORMACIÓN SOBRE EL MANEJO DEL SISTEMA DE  
GESTIÓN DOCUMENTAL QUIPUX (SGDQ), PARA  
LÍDERES BARRIALES DE LA PARROQUIA SAN  
JOSÉ DE ANCÓN DEL CANTÓN SANTA  
ELENA, PROVINCIA DE SANTA  
ELENA, AÑO 2015.**

**PROYECTO DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previa a la obtención del Título de:

**LICENCIADA EN ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO  
COMUNITARIO**

**AUTORA: LIANA YÉPEZ RAMÍREZ**

**TUTOR: Eco. VÍCTOR SOLÓRZANO M, MG**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

2015

La Libertad. 30 de Junio del 2015

### **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, **“PROGRAMA DE SOCIALIZACIÓN, CONCIENCIACIÓN Y FORMACIÓN SOBRE EL MANEJO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL QUIPUX (SGDQ), PARA LÍDERES BARRIALES DE LA PARROQUIA SAN JOSÉ DE ANCÓN DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015”**, elaborado por la Srta. LIANA YÉPEZ RAMÍREZ egresada de la Carrera Organización y Desarrollo Comunitario, Escuela de Ciencias Sociales, Facultad de Ciencias Sociales y de la Salud de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Licenciada en Organización y Desarrollo Comunitario, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

.....

Eco. Víctor Solórzano M, Mg

**TUTOR**

## **DEDICATORIA**

A mis padres para darme la oportunidad de vivir y poder desarrollarme como una profesional llena de retos y futuros éxitos.

A mis queridos hijos por ser los pilares fundamentales de mi vida y la motivación para trazarme metas y alcanzar lograr como título de tercer nivel.

## AGRADECIMIENTO

A mis padres..... Por las palabras otorgadas hacia mí, que sirvieron para mi crecimiento y desarrollo como individuo social y ahora profesional.

A mis queridos hijos..... Por su apoyo incondicional, sus muestras de amor y palabras de aliento durante mi formación profesional.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena, por acogerme en su seno y permitir formarme y cumplir con el proceso académico profesional, digno de una sociedad cada vez más exigente.

A los excelentísimos docentes de la carrera de Organización y Desarrollo Comunitarios, facilitadores del conocimiento que he requerido para mi profesión por sus concejos y recomendaciones que han coadyuvado a alcanzar tan importante logro como lo es alcanzar tan importante logro como lo es convertirme en una profesional proba y comprometida con la sociedad que le formo

## **APROBACIÓN TRIBUNAL DE GRADO**

---

Lic Guillermo Santa María, Msc.

**DECANO**  
**FACULTAD DE**  
**CIENCIAS SOCIALES**

---

Eco. Carlos Sáenz Ozaetta, Msc.

**DIRECTOR**  
**CARRERA DE LICENCIATURA**  
**EN ORGANIZACIÓN Y**  
**DESARROLLO COMUNITARIO**

---

Eco. Víctor Solórzano M, Mg

**PROFESOR TUTOR**

---

**PROFESOR DE ÁREA**

---

Abg. Joe Espinoza Ayala

**SECRETARIO GENERAL – PROCURADOR**

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y LA SALUD**  
**ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES**  
**CARRERA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO COMUNITARIO**

**“PROGRAMA DE SOCIALIZACIÓN, CONCIENCIACIÓN Y  
FORMACIÓN SOBRE EL MANEJO DEL SISTEMA DE GESTIÓN  
DOCUMENTAL QUIPUX (SGDQ), PARA LÍDERES BARRIALES DE LA  
PARROQUIA SAN JOSÉ DE ANCÓN DEL CANTÓN SANTA ELENA,  
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015”**

AUTORA: LIANA YÉPEZ RAMÍREZ

TUTOR: ECO. VÍCTOR SOLÓRZANO M, MG

**RESUMEN**

En el presente estudio se pretende entregar una propuesta de Elaboración de un Programa de socialización, concienciación y formación sobre el manejo del Sistema de Gestión Documental QUIPUX (SGDQ), a líderes barriales de la Parroquia San José de Ancón del Cantón Santa Elena, que tiene la intención de apoyar el desempeño institucional de acuerdo a los requerimientos del uso en diferentes organismos. Este Sistema Informático de comunicación mediante la utilización de las TIC`s permitirá el manejo, almacenamiento y conservación de todos aquellos documentos institucionales que son vitales para la gestión.

Los cambios vertiginosos de la sociedad impulsan una búsqueda continua de formas de efectivizar el uso y por ende mejorar los resultados de los sistemas informáticos o herramientas tecnológicas que se utilizan en la sociedad, sobre todo en lo que

respecta al servicio público que cada vez debe ser más eficiente, esto como uno de los objetivos claves del actual gobierno.

A través del presente trabajo se denotan las posibles falencias o razones por las cuales es necesaria la implementación de un programa de socialización, concienciación y formación sobre el sistema de Gestión Documental QUIPUX, ya que se ha podido detectar un bajo conocimiento por parte de la comunidad de la parroquia San José de Ancón sobre la existencia de esta herramienta informática y por ende de las ventajas o logros que se pudieren lograr mediante una efectiva utilización.

Las estrategias que aquí se proporcionan están enmarcadas en acciones concretas que involucra a los actores locales y la comunidad, considerando que con la implementación de esta metodología se puede lograr una eficiente Gestión Documental en una organización.

**ÍNDICE GENERAL**

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	II
DEDICATORIA .....	III
AGRADECIMIENTO .....	iv
APROBACIÓN TRIBUNAL DE GRADO .....	V
RESUMEN.....	VI
ÍNDICE GENERAL.....	VII
ÍNDICE DE TABLA.....	X
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	XI
INTRODUCCIÓN .....	1
Tema.....	2
Planteamiento del problema .....	2
Delimitación de la problemática .....	2
Formulación del problema (Problema) .....	6
Sistematización (Problemas derivados) .....	8
Evaluación.....	8
Justificación del tema.....	11
Objetivos .....	13
Objetivo General .....	13
Objetivos Específicos.....	14
Hipótesis.....	14
Operacionalización de las Variables .....	15
Variable Independiente .....	15
Variable Dependiente.....	15
Conceptos básicos. ....	15
CAPITULO I.....	21
1. MARCO DE REFERENCIA.....	21

1.1.	ANTECEDENTE .....	21
1.2.	MARCO FILOSÓFICO. ....	24
1.3.	MARCO TEÓRICO. ....	26
1.3.1.	Gobierno Digital. ....	26
1.3.2.	Sistema de Gestión Documental.....	27
1.3.3.	QUIPUX - Gestión Documental.....	28
1.3.4.	Comunicación entre la comunidad de la Parroquia San José de Ancón y las entidades públicas provinciales.....	29
1.3.5.	Solución de reclamos y denuncias de la comunidad. ....	30
1.4.	MARCO LEGAL. ....	31
	CAPITULO II .....	36
2.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	36
2.1.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	36
2.2.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
2.3.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	38
2.4.	MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	38
2.5.	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN .....	40
2.6.	INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	41
2.7.	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	41
2.8.	PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN. ....	42
2.9.	ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS .....	43
2.9.1.	Encuestas dirigidas a los dirigentes barriales.....	43
2.10.	CONCLUSIONES.....	58
2.11.	RECOMENDACIONES .....	59
	CAPÍTULO III .....	60
3.	PROPUESTA.....	60
3.1.	ANTECEDENTES .....	60
3.2.	MISIÓN .....	61

3.3.	VISIÓN .....	61
3.4.	VALORES.....	62
3.5.	OBJETIVOS.....	63
3.5.1.	Objetivo General .....	63
3.5.2.	Objetivos Específicos .....	63
3.6.	ANÁLISIS FODA .....	64
3.7.	FLUJO DE LA PROPUESTA .....	64
3.8.	CONTENIDO DE LA ESTRATEGIA DE ARTICULACIÓN CON ENTES PÚBLICOS Y ONG, PARA DOTAR DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS A LÍDERES BARRIALES.....	67
3.9.	CONTENIDO DE LA ESTRATEGIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES FORMACIÓN SOBRE EL MANEJO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL QUIPUX (SGDQ).....	68
3.10.	ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD DE LAS TIC`S .....	73
3.10.1.	Encuentros trimestrales de evaluación de la comunicación (seguimiento de reclamos, opiniones de los líderes barriales con los entes gubernamentales. ....	75
3.10.2.	Utilización del Infocentro de la parroquia además de convenios con CNT para la dotación de laptop con internet. ....	75
3.10.3.	Reuniones con los GADS, tanto el parroquial como el provincial.....	76
	CONCLUSIONES .....	79
	RECOMENDACIONES .....	80

## ÍNDICE DE TABLA

TABLA 1 Parroquias del Cantón Santa Elena.....	5
TABLA 2 Operacionalización de la Variable Independiente. ....	19
TABLA 3 Operacionalización de la Variable Dependiente.....	20
TABLA 4 Esquema del Sistema de Gestión Documental QUIPUX .....	28
TABLA 5 Edad .....	43
TABLA 6 Nivel de Instrucción.....	44
TABLA 7 Sexo .....	45
TABLA 8 Conoce lo que significa la capacitación para el rol que ocupa en la comunidad.....	46
TABLA 9 Conoce usted sobre el manejo del sistema de gestión documental quipux (sgdq) para líderes barriales .....	47
TABLA 10 Estaría dispuesto a capacitarse sobre el manejo de sistemas de gestión documental quipux (sgdq) para líderes barriales .....	48
TABLA 11Cuál es el nivel de compromiso que tiene usted con la comunidad .....	49
TABLA 12 Que lo motiva a capacitarse .....	50
TABLA 13 Los problemas presentados dentro de la comunidad son de orden.....	51
TABLA 14 En que horarios le gustaría asistir a los cursos de capacitación .....	52
TABLA 15 En que temas tiene deficiencias para el desempeño del rol que cumple dentro de la comunidad .....	53
TABLA 16 Que tan confiable considera su labor dentro de la comunidad .....	54
TABLA 17 En que temas le gustaría capacitarse de acuerdo al rol que desempeña en su comunidad .....	55
TABLA 18 De los cursos que a continuación detallo ¿en cuales le interesaría participar?.....	56
TABLA 19 Conoce los objetivos que tiene el gobierno parroquial.....	57
TABLA 20 Matriz F.O.D.A Líderes barriales .....	64
TABLA 21 Dirección de la estrategia trimestrales de evaluación.....	75

TABLA 22 Dirección de la estrategia utilización del infocentro y convenios .....	76
TABLA 23 Matriz de las líneas estratégicas.....	78

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 Provincia de Santa Elena y sus Cantones. ....	4
GRÁFICO 2 GAD. Parroquial “San José de Ancón” 2014-2019.....	6
GRÁFICO 3 Parroquia Rural “San José de Ancón”. ....	24
GRÁFICO 4 Edad.....	43
GRÁFICO 5 Nivel de Instrucción .....	44
GRÁFICO 6 Sexo .....	45
GRÁFICO 7 Conoce lo que significa la capacitación para el rol que ocupa en la comunidad.....	47
GRÁFICO 8 Conoce usted sobre el manejo del sistema de gestión documental quipux (sgdq) para líderes barriales .....	48
GRÁFICO 9 Estaría dispuesto a capacitarse sobre el manejo de sistemas de gestión documental quipux (sgdq) para líderes barriales .....	49
GRÁFICO 10Cuál es el nivel de compromiso que tiene usted con la comunidad ...	50
GRÁFICO 11 Que lo motiva a capacitarse.....	51
GRÁFICO 12 Los problemas presentados dentro de la comunidad son de orden .....	52
GRÁFICO 13 En que horarios le gustaría asistir a los cursos de capacitación .....	53
GRÁFICO 14 En que temas tiene deficiencias para el desempeño del rol que cumple dentro de la comunidad .....	54
GRÁFICO 15 Que tan confiable considera su labor dentro de la comunidad .....	55
GRÁFICO 16 En que temas le gustaría capacitarse de acuerdo al rol que desempeña en su comunidad.....	56

GRÁFICO 17 De los cursos que a continuación detallo ¿en cuales le interesaría participar?.....	57
GRÁFICO 18 Conoce los objetivos que tiene el gobierno parroquial.....	58
GRÁFICO 19 Flujo de la propuesta .....	66
GRÁFICO 20 Contenido de las Estrategias.....	67
GRÁFICO 21 Esquema de Capacitación .....	71
GRÁFICO 22 Estrategias.....	72
GRÁFICO 23 Esquema del contenido de las estrategias de sostenibilidad.....	74

## INTRODUCCIÓN

El gobierno del Ecuador está impulsando el uso de la Tecnología de Información y Comunicación mediante el Plan Nacional de Gobierno Electrónico entre otros, así como también la utilización de Software Libre como política de estado ya que supone ahorro en licencias entre sus ventajas; una de las implementaciones que surgieron y que ha resaltado en el ámbito público es el Sistema de Gestión Documental Quipux.

La comunicación institucional asertiva es uno de los pilares fundamentales para el desarrollo de las actividades de gestión organizacional y su mejoramiento mediante canales que permitan una oportuna respuesta a los requerimientos de los usuarios internos y externos es imperante.

El Sistema de Gestión Documental (Secretaría Nacional de Administración Pública, Ecuador). QUIPUX es un servicio web que la Subsecretaría de Tecnologías de Información de la Secretaría Nacional de la Administración Pública, pone a disposición de entidades o instituciones públicas. Permite el registro, control, circulación y organización de los documentos digitales y/o físicos que se envían y reciben en una Institución.

Con la elaboración de un Programa de socialización, concienciación y formación sobre el manejo del Sistema de Gestión Documental QUIPUX (SGDQ), se plantea evitar el flujo inadecuado de documentos, mejorar los tiempos de respuesta y contribuir en el desempeño laboral de cada uno de los sectores barriales de la Parroquia San José de Ancón del Cantón Santa Elena.

La propuesta esta presentada en tres estrategias viables que son: Estrategia de articulación con entes públicos, ONG; Dotar de tecnologías a líderes barriales, y Estrategia de sostenibilidad de Tics.

## **Tema**

Incidencia de la comunicación entre la comunidad de la Parroquia San José de Ancón y las entidades del sector público en la solución de reclamos y denuncias de dicha localidad, mediante un análisis que involucre a pobladores y presidentes barriales del sector, miembros de la Junta Parroquial y directores provinciales de las entidades públicas de la Provincia de Santa Elena.

Elaboración de un Programa de socialización, concienciación y formación sobre el manejo del Sistema de Gestión Documental QUIPUX (SGDQ), a líderes barriales de la Parroquia San José de Ancón del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2014.

## **Planteamiento del problema**

Limitada comunicación entre la comunidad de la Parroquia San José de Ancón y las entidades públicas provinciales y su incidencia en la solución de reclamos y denuncias de la comunidad.

## **Delimitación de la problemática**

El Ecuador, país con una ubicación geográfica privilegiada, con climas diversos y maravillosos, dotado de una gran riqueza en flora y fauna, poseedor de especies únicas en el mundo, habitado por gente trabajadora, constante, amable y solidaria que vive el día a día con entusiasmo y optimismo, encaminados hacia su desarrollo personal y colectivo, propendiendo al crecimiento económico y social de su comunidad y por ende del país. El Ecuador cuenta con una superficie total de 283.520 km<sup>2</sup> y una población de 14.483.499 de habitantes según el último censo poblacional

del 2010, distribuidos de forma irregular en las cuatro regiones naturales que posee, Litoral o Costa, Interandina o Sierra, Amazonía u Oriente e Insular o Islas Galápagos.

Administrativamente el Ecuador está conformado por 24 provincias, 221 cantones, 1228 parroquias de las cuales 412 son urbanas y 816 rurales (INEC, 2012), regidas por la Constitución Política de la República y demás leyes, principios y normas establecidas en el país, los cuales contribuyen al desarrollo de planes y programas en cada una de las divisiones territoriales y que permiten bosquejar las diferentes formas de cómo aprovechar los recursos con los que cuenta cada lugar, orientados hacia el crecimiento económico y social de todos sus habitantes.

Una de las provincias del Ecuador es Santa Elena, la de más reciente creación, se constituyó como tal el 7 de noviembre del año 2007 luego de un largo proceso de lucha ciudadana donde los pobladores salieron a las calles para reclamar ante el poder legislativo, en ese entonces Congreso Nacional, tan codiciado anhelo, tiene una extensión aproximada de 3.762 km<sup>2</sup>, y cuenta con una población de 308.693 habitantes según el último censo poblacional del año 2010, forma parte de las provincias de la región Litoral o Costa, está conformada por 3 cantones y 11 parroquias, de las cuales 3 son urbanas y 8 rurales.

Los tres cantones que conforman la provincia de Santa Elena son: Santa Elena, Salinas y La Libertad, cada una con características distintivas, donde sus recursos naturales son muy diversos y predestinan un futuro muy prometedor para sus habitantes, siempre y cuando se trabaje de forma sinérgica entre comunidad y autoridades seccionales. Sus extensas playas, los suelos fértiles, son los más altos potenciales que se puede explotar en esta noble provincia.

**GRÁFICO 1** Provincia de Santa Elena y sus Cantones.



Fuente: (www.es.wikipedia.org, 2013)

Dentro de las características específicas que pueden distinguir a cada uno de los cantones de la provincia de Santa Elena tenemos:

- Santa Elena, cantón de basta superficie con potencialidad agrícola, con extenso perfil costanero lleno de balnearios atractivos para el turismo.
- La Libertad, cantón denominado como la capital económica de la provincia, por su alto grado de concentración de comercio formal e informal.
- Salinas, cantón altamente turístico gracias a sus hermosas playas, Chipipe y San Lorenzo, que son visitadas de forma exorbitante por turistas nacionales e internacionales.

El cantón Santa Elena, lugar mítico, donde se produjo el hallazgo de uno de las sepulturas ancestrales más admiradas por la comunidad nacional e internacional por su forma de entierro, la cual se denominó “Los Amantes de Sumpa”. Santa Elena

territorio que de acuerdo a recientes investigaciones se presume se inició la civilización de toda América con la cultura Las Vegas, región donde llegó junto a sus expedicionarios el navegante español Francisco Pizarro, cuyo arribo produjo el encuentro de dos culturas, dándose lugar al mestizaje que hoy prevalece en la zona.

Santa Elena, el más antiguo de los cantones que conforman la provincia de Santa Elena, es el de mayor extensión territorial, con una superficie aproximada de 3.669 km<sup>2</sup>, donde cerca del 70% de su superficie corresponde al área rural en el que se desenvuelven un número aproximado de 78 comunas distribuidas de norte a sur, cantón con una población de 144.076 habitantes, (INEC, www.inec.gob.ec, 2010) .

El cantón Santa Elena, capital de la provincia del mismo nombre, se encuentra dividida territorialmente en 7 parroquias, 6 rurales y 1 una urbana, una de las cuales es la que estará sujeta a la presente investigación, dicha parroquia es San José de Ancón.

**TABLA 1 Parroquias del Cantón Santa Elena.**

<b>RURALES</b>	<b>URBANA</b>
Atahualpa	Santa Elena
Colonche	
Chanduy	
Manglaralto	
Libertador Bolívar	
San José de Ancón	

**FUENTE:** (I. Municipalidad del Cantón Santa Elena., 2010)

**ELABORACIÓN:** Liana Yépez Ramírez.

La parroquia rural “San José de Ancón” dirigida administrativamente por su Junta Parroquial, cuenta con una población de 6.877 habitantes según el censo poblacional del año 2010, la misma que será objeto del presente estudio, donde se analizará las diferentes formas que utiliza la comunidad para comunicar alguna duda, sugerencia o reclamo suscitado en algún trámite o gestión realizada en alguna de las direcciones

provinciales que se encuentran en la Provincia de Santa Elena, así como los niveles de conformidad que existe en la población en cuanto a dicho servicio público.

**GRÁFICO 2 GAD. Parroquial “San José de Ancón” 2014-2019.**

 <p>Sra. Martha Pilco Torres  <b>1ER. VOCAL PRINCIPAL</b>  <b>PRESIDENTA JUNTA PARROQUIAL</b>  <b>SAN JOSÉ DE ANCÓN</b></p>	
<b>2DO. VOCAL PRINCIPAL</b> Luis Rendón Espinoza	<b>3ER. VOCAL PRINCIPAL</b> Julio Vásquez Cerna
<b>4TO. VOCAL PRINCIPAL</b> Alexandra Parrales Domínguez	<b>5TO. VOCAL PRINCIPAL</b> Walter Gellibert Villao

**Fuente:** (<http://resultados.cne.gob.ec/results/6/24/410/1300/results.pdf>, 2014)

**Formulación del problema (Problema)**

Las sociedades a través del tiempo han buscado mejorar sus condiciones de vida en todas sus formas, económica, social, cultural, entre otras, para lo cual ha sido necesario que dichas sociedades dispongan de mecanismos apropiados y sinérgicos

que permitan que exista una buena interrelación entre las entidades públicas (reguladoras) y la sociedad en sí (ciudadanos).

El encausar a la sociedad con una metodología adecuada hacia la consecución de resultados comunes, de bienestar y satisfacción de necesidades propias del ser humano, ha sido tarea colosal a través del tiempo, puesto que, a pesar de tener muy presente que la comunicación es el mecanismo que resuelve esta divergencia, dicha comunicación ha sido desde hace ya mucho tiempo deplorable, debido a que a través del tiempo ha existido una apatía entre gobierno y ciudadanía.

Dicha apatía en los últimos años ha ido desapareciendo gracias a la instauración de una nueva política de estado, que de a poco ha instaurado cambios profundos en el sistema de servicio público, que de alguna manera han mejorado la relación gobierno-ciudadanía, de allí su denominación de “GOBIERNO DE LA REVOLUCIÓN CIUDADANA”, esta nueva realidad del país permite esbozar un nuevo ideal hacia la consecución de un gobierno del pueblo, donde la comunicación es la base fundamental para lograrlo.

Dicha comunicación, en pleno siglo XXI, debe estar de acuerdo a los avances tecnológicos, es decir, las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC`s).

¿De qué forma incide la limitada comunicación entre la comunidad de la Parroquia San José de Ancón y las entidades públicas provinciales, en la solución de reclamos y denuncias de la comunidad?

### **Sistematización (Problemas derivados)**

1. ¿Cómo se ha llevado a cabo la comunicación entre la comunidad de la Parroquia San José de Ancón y las entidades públicas provinciales en la actualidad?
2. ¿Cuál es el nivel de credibilidad que tienen las instituciones públicas provinciales en cuanto a la solución de denuncias y reclamos de la comunidad?
3. ¿Cómo se mide el nivel de satisfacción de la comunidad en cuanto a la solución de reclamos y denuncias que presenta la comunidad ante los diferentes organismos públicos provinciales?
4. ¿Qué cantidad de tiempo y dinero invierte la comunidad para establecer un reclamo o denuncia ante una entidad pública provincial y obtener una respuesta?
5. ¿Cómo contribuir al mejoramiento de los índices de resolución de reclamos y denuncias provenientes de la comunidad de la Parroquia San José de Ancón?

### **Evaluación**

Todo trabajo de investigación debe ser evaluado bajo criterios generales que permitan determinar, entre otras cosas, su grado de pertinencia, de tal forma que existan los argumentos o postulaciones suficientemente válidas que justifiquen la puesta en marcha del estudio a realizar.

Dentro de los criterios que permiten realizar la evaluación del trabajo de investigación tenemos: la relevancia social, implicaciones prácticas, valor teórico y su utilidad metodológica.

Lo que algunos consideran que es relevante y debe ser investigado, para otros no lo es. Esto origina una gran multitud de opiniones en lo que respecta a la conveniencia o no conveniencia para investigar tal o cual problema. Para subsanar esto, es recomendable considerar ciertos criterios que algunas instituciones fijan o usan (CONACyT, Banco Mundial, etc.), los cuales son los siguientes:

a. Relevancia Social

Determinar si va a tener relevancia para la sociedad; que beneficios aportará; quiénes se beneficiaran con los resultados que se obtengan, es decir medir la proyección social que se obtendrá.

b. Implicaciones prácticas

Analizar si la investigación va a contribuir a resolver un problema práctico y si esta solución trascenderá para otra gama de problemas prácticos.

c. Valor teórico

Considerar si la investigación logrará llenar un hueco de conocimiento; si existe la posibilidad de generalizar los resultados a principios más altos; si la información que se obtenga, servirá para comentar, desarrollar o apoyar una teoría, etc.

d. Utilidad metodológica

Evaluar los instrumentos conocidos para recolectar y/o analizar la información relacionada con el problema a investigar; si se puede lograr mejores resultados con la definición y experimentación de una o más variables; etc. ([www.oocities.org](http://www.oocities.org))

Basados en estos criterios expuestos procederemos a evaluar el presente trabajo investigativo, dejando establecido entonces los componentes a considerar en la consecución de los resultados de la investigación de acuerdo a las necesidades requeridas por el investigador.

### **1. Relevancia Social**

Se puede establecer que la presente investigación sobre la limitada comunicación de los habitantes de la parroquia “San José de Ancón” con los diferentes entes públicos provinciales, tendrá connotación en toda la comunidad, ya que permitirá determinar los niveles de comunicación que se mantienen actualmente y los niveles que pueden llegar a lograrse, lo que beneficiará a toda la población de la parroquia.

### **2. Implicaciones prácticas**

La propuesta, resultado de la presente investigación es precisamente práctico, ya que se trata de bosquejar una agenda programática para los líderes de la parroquia sobre cómo aprovechar eficientemente las herramientas de información y comunicación dotadas por el gobierno nacional (QUIPUX), donde dicho programa podrá ser multiplicado en las demás parroquias de la Provincia de Santa Elena.

### **3. Valor teórico**

La presente investigación trata de buscar una respuesta del porque la limitada comunicación y utilización de las nuevas herramientas de la información y comunicación en la parroquia objeto de estudio y poder establecer causas que

pudieran ser generales, de tal forma que se pueda contribuir a otros sectores con la misma problemática.

#### **4. Utilidad metodológico**

Se emplearan los instrumentos de recolección de datos más utilizados, las encuestas dirigidas a los líderes de la población objeto de estudio y entrevistas a directores provinciales de cada una de los estamentos que funcionen dentro de la Provincia de Santa Elena.

#### **Justificación del tema**

Hemos podido establecer que las sociedades no pueden quedar relegadas del avance tecnológico, pues estos avances son los que van a permitir que éstas comunidades tengan un mayor grado de participación y desarrollo efectivo en las diversas instancias o situaciones que ocurran dentro del territorio en el que se desenvuelven.

El Ecuador en los últimos 6 años ha tenido un cambio sustancial en su forma de ver el futuro, esto sin lugar a duda se debe a la implementación de un nuevo principio ideológico a nivel de todo el país denominado “REVOLUCIÓN CIUDADANA”, que dentro de sus bifurcaciones ha propuesto una “REVOLUCIÓN TECNOLÓGICA”, lo que ha permitido en los actuales momentos contar con diversas políticas encaminadas hacia el desarrollo y bienestar colectivo en referencia a las TIC’s, de todos quienes habitan este bello rincón del planeta.

Se ha dado énfasis en los momentos actuales al manejo de las tecnologías de la información y comunicación, pues se ha establecido que son la base fundamental para que nuestra sociedad sea más efectiva en cuanto a la utilización de uno de los recursos más valiosos que tenemos los seres humanos como lo es el tiempo, lo que nos permitirá conseguir un mejor nivel de efectividad y agilidad en los diferentes procesos.

La presente propuesta está encaminada precisamente a la socialización, concienciación y formación de un importante conglomerado humano en el manejo del “SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL QUIPUX” (SGDQ), que no es otra cosa que un método de comunicación más relevante, efectivo, directo y sobre todo ágil entre los diferentes estamentos estatales y la comunidad, lo que permitiría como aspecto principal la disminución del tiempo y fácil acceso a los diferentes tipos de gestiones o requerimientos de la ciudadanía.

Para estas actividades se pretende utilizar el INFOCENTRO ubicado en la parroquia “San José de Ancón” del cantón de Santa Elena, permitiendo de esta manera emplear menos recursos directos (compra de equipos informáticos) y a su vez promoviendo una utilización más efectiva de los equipos con los que cuenta el INFOCENTRO de la localidad.

El Gobierno Nacional ha puesto a disposición de la comunidad entera la plataforma “QUIPUX” que no es otra cosa que un sistema de comunicación digital que propende a la reducción de procesos y tiempos innecesarios haciendo que el ciudadano no tenga inconvenientes como las largas colas o la típica frase “...no se encuentra, vuelva más tarde” revalorándose el tiempo de la ciudadanía.

Pero hay que tomar en cuenta una realidad palpable que es la falta de conocimiento del área informática, déficit que el INFOCENTRO, a través de las capacitaciones están reduciendo, pero existe la necesidad de complementar ese conocimiento general sobre el manejo de un computador, con el conocimiento especializado de lo que es, como se maneja y que objetivo tiene el SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL QUIPUX (SGDQ), de tal forma que la ciudadanía conozca y utilice eficientemente esta herramienta en beneficio del desarrollo de cada una de sus comunidades.

He aquí entonces la importancia de emprender una agenda programática de capacitación especializada sobre el manejo del SGDQ, de tal forma que se pueda lograr los diferentes objetivos planteados a partir de su puesta en marcha y sobre todo

lograr una inserción práctica de la ciudadanía hacia las TIC's (Tecnologías de la Información y Comunicación), todo esto con la convicción de que estaremos aportando al cumplimiento de unos de los objetivos nacionales propuestos por la actual administración gubernamental. Objetivo N° 2. "Mejorar las capacidades y potencialidades de la ciudadanía" y sobre todo enfocados en la Política 2.7 "Promover el acceso a la información y a las nuevas tecnologías de la información y comunicación para incorporar a la población a la sociedad de la información y fortalecer el ejercicio de la ciudadanía".

Entonces es primordial que se lleven a cabo diferentes tipos de estrategias o acciones, como la que mostramos, que contribuyan eficientemente a la inserción de nuestras sociedades a la nueva sociedad de la información, haciéndonos más ágiles, productivos y eficientes.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Evaluar la incidencia de la comunicación entre la comunidad de la Parroquia San José de Ancón y las entidades públicas provinciales en la solución de reclamos y denuncias de la comunidad, mediante un análisis que involucre a pobladores y presidentes barriales del sector, miembros de la Junta Parroquial y directores provinciales de las entidades públicas de la Provincia de Santa Elena. Diseño de un programa de socialización, concienciación y formación sobre el manejo del Sistema de Gestión Documental QUIPUX (SGDQ), para líderes barriales de la Parroquia San José de Ancón del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2014.

## **Objetivos Específicos**

1. Diagnosticar de que forma la ciudadanía de la parroquia San José de Ancón se comunica con los diferentes estamentos públicos provinciales en la actualidad y la cantidad de tiempo y dinero que invierte el ciudadano al momento de proponer un reclamo o denuncia y los niveles de satisfacción de los pobladores en cuanto a dichos requerimientos, mediante una encuesta dirigida a los pobladores de la comunidad y entrevistas a directores provinciales de las entidades públicas.
2. Analizar los niveles de credibilidad que tienen las diferentes instituciones públicas provinciales en cuanto a la solución de denuncias y reclamos, a través de una encuesta dirigida a los miembros de la comunidad.
3. Determinar los lineamientos generales sobre el diseño de programas de formación y aprendizaje, mediante la revisión bibliográfica, metodológica y leyes que se apliquen para el efecto en el Ecuador.
4. Diseñar un programa de socialización, concienciación y formación sobre el manejo del Sistema de Gestión Documental QUIPUX, mediante un análisis de los diferentes componentes del entorno.

## **Hipótesis**

La efectiva comunicación entre los habitantes de la Parroquia San José de Ancón y las entidades públicas de la provincia de Santa Elena, contribuirá a la solución rápida y efectiva de reclamos y denuncias de la comunidad, mediante un análisis que involucre a pobladores, presidentes barriales del sector, miembros de la Junta Parroquial y directores provinciales de las entidades públicas de la Provincia de Santa Elena. Diseño de un programa de socialización, concienciación y formación sobre el manejo del Sistema de Gestión Documental QUIPUX (SGDQ), para líderes barriales de la Parroquia San José de Ancón del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena.

## **Operacionalización de las Variables**

### **Variable Independiente**

- Comunicación entre la comunidad de la Parroquia San José de Ancón y las entidades públicas provinciales.

### **Variable Dependiente**

- Solución de reclamos y denuncias de la comunidad.

### **Conceptos básicos.**

Para efecto del presente trabajo de investigación es preciso establecer los parámetros a seguir durante su desarrollo, para lo cual es necesario determinar las definiciones correspondientes a las variables objetos de estudio. A continuación enunciamos las respectivas definiciones.

### **Comunicación entre la comunidad de la Parroquia San José de Ancón y las entidades públicas provinciales.**

#### **Comunicación.**

Como dice Kennet Oliver: “La comunicación es la acción más importante del hombre. Todas nuestras estructuras políticas, económicas, éticas, científicas y estéticas se basan en ella.” (Molina Martínez, 2002).

Dentro de la comunicación podemos establecer que la investigación está dirigida hacia la comunicación que ejerce la ciudadanía con respecto a las entidades de

gobierno central o denominado como comunicación social, lo cual se cita a continuación:

La referencia más aceptada es la de que el origen de comunicación social procede del Vaticano, con sus Jornadas Mundiales de Comunicación Social, que viene patrocinando desde los años setenta. Parece ser que, antes de hacerse público, el nombre de comunicación social fue utilizado por la iglesia católica en su interioridad orgánica. El término de comunicación social se ha extendido, rebasando el sentido que imprimió su origen: de lo religioso a lo público. De tal modo que comunicación social se ha convertido hoy en un comodín referencial de los partidos políticos y del más variado tipo de gobiernos e instituciones, fieles o no a los principios de la libre información, en un cambio denominativo que fue imponiéndose a finales de los años setenta. (Molina Martínez, Gobierno y Comunicación Social, 2002).

### **Comunidad.**

“Una comunidad es un grupo o conjunto de individuos, seres humanos, o de animales (o de cualquier otro tipo de vida) que comparten elementos en común...” (www.es.wikipedia.org, 2013)

### **Entidad pública.**

Constituye entidad pública para efectos de la Administración Financiera del Sector Público, todo organismo con personería jurídica comprendido en los niveles de Gobierno Nacional, Gobierno Regional y Gobierno Local, incluidos sus respectivos Organismos Públicos Descentralizados y empresas, creados o

por crearse; las Sociedades de Beneficencia Pública; los fondos, sean de derecho público o privado cuando este último reciba transferencias de fondos públicos; las empresas en las que el Estado ejerza el control accionario; y los Organismos Constitucionalmente Autónomos. ([www.mef.gob.pe](http://www.mef.gob.pe))

### **Solución de reclamos y denuncias de la comunidad.**

#### **Solución.**

En general, la solución es la respuesta a un problema. ([www.es.wikipedia.org](http://www.es.wikipedia.org), 2013)

#### **Reclamos.**

Reclamar es oponerse a algo de palabra o por escrito, expresando una queja o disconformidad. La acción y efecto de reclamar se conoce como reclamación o reclamo. ([www.definicion.com](http://www.definicion.com))

#### **Denuncias.** ([www.wordreference.com](http://www.wordreference.com), 2013)

“Notificación a la autoridad mediante documento de una violación a la ley”.

“Declaración pública de una situación ilegal o injusta”.

“Notificación de la rescisión de un contrato o la voluntad de no prorrogar un tratado”.



**TABLA 2 Operacionalización de la Variable Independiente.**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL ASPECTO/ DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO	
<b>INDEPENDIENTE</b>	Comunicación entre la comunidad de la Parroquia San José de Ancón y las entidades públicas provinciales.	Es la forma en que la ciudadanía interrelaciona con el gobierno central, a través de sus diferentes dependencias públicas.	Ciudadanía.	Personas que demandan atención en reclamos o denuncias de las entidades públicas provinciales.	1. ¿Alguna vez ha recurrido a alguna entidad pública a presentar algún reclamo o denuncia? 2. ¿Si no ha visitado alguna entidad pública a presentar algún reclamo o denuncia, cuál ha sido el motivo?	<b>ENCUESTAS</b>
			Interrelación.	Formas de contacto.	3. ¿De qué forma usted ha contactado a las entidades públicas provinciales cuando ha tenido alguna queja o reclamo? 4. ¿Cómo ha sido su experiencia en cuanto a los reclamos o denuncias presentadas a las entidades públicas provinciales?	<b>ENCUESTAS</b>
			Gobierno Central (Dependencias)	Nómina de entidades públicas provinciales.	5. ¿Cuántas entidades públicas de carácter provincial existen actualmente en nuestra provincia?	<b>ENTREVISTA</b>

Elaboración: Liana Yépez Ramírez.

**TABLA 3 Operacionalización de la Variable Dependiente.**

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL ASPECTO/ DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
<b>DEPENDIENTE</b>	Se refiere a los resultados obtenidos luego de ejecutar la queja suscitada dentro de un proceso administrativo público, lo que permite una satisfacción del usuario.	Resultados por emisión de quejas.	Número casos que han obtenido respuestas.	1. ¿Ha obtenido respuesta a sus reclamos y quejas?	<b>ENCUESTA</b>
		Proceso Administrativo.	Flujo gramática de procesos.	2. ¿Cuál es el proceso que sigue a un reclamo o denuncia emitida a ésta institución pública?	<b>ENTREVISTA</b>
		Satisfacción del usuario.	Nivel de satisfacción de los usuarios que emiten reclamos y denuncias.	3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción que ha tenido cuando ha realizado algún reclamo o denuncia ante una entidad pública?	<b>ENCUESTA</b>

**Elaboración:** Liana Yépez Ramírez

# **CAPITULO I**

## **1. MARCO DE REFERENCIA**

### **1.1. ANTECEDENTE**

La parroquia San José de Ancón, se inicia como un campamento minero ocupado por geólogos en el año de 1910, donde posteriormente llega la compañía petrolera Anglo Ecuadorian Oilfields Limited deviniendo consigo el arribo de funcionarios, técnicos y obreros procedentes de varias partes del mundo, como ingleses, alemanes, norteamericanos, australianos, italianos, entre otros.

La llegada de éste numeroso grupo de personas provocó la fabricación masiva de casas y canchones de construcciones mixtas (madera, caña y cemento) distribuidos en 12 barrios, mientras que en los alrededores se levantaron estructuras metálicas para fines industriales, las mismas que tenían una arquitectura basada en las casas coloniales inglesas. De la misma manera se lleva a cabo la construcción de varios estamentos públicos dado el número elevado de habitantes.

Luego de varios años de estudio y perforación, en el año de 1911 del pozo Ancón 1 se extrae el primer barril de petróleo del Ecuador y de Latinoamérica, éste fue el punto de partida de la explotación petrolera en el Ecuador, cuyo trabajo constante y fructífero obtuvo como resultado que el 1923 el campamento Ancón se convierta en una ciudad con todos los servicios básicos, llegando a convertirse en el lugar con mejor infraestructura de todo el país en dicha época.

Su denominación de “San José de Ancón” se produjo gracias a la sociedad polaca que residía en la zona, cuya identidad religiosa católica devino en la asignación de ésta nominación eclesiástica, de allí que se celebra las fiestas patronales en el mismo día en el que el catolicismo recuerda a “San José”.

El 17 de enero de 1976 se crea la Junta Cívica pro-parroquialización de San José de Ancón, donde luego de un largo período de tiempo, el 9 de julio del 2002, se llevó a cabo el levantamiento de los límites de lo que iba a ser la nueva parroquia, donde intervinieron el Ing. Iván Apolo (ESPOL), la Junta Cívica de Ancón y la Junta Parroquial de Atahualpa, para posteriormente, el 15 de noviembre del mismo año, mediante el Acuerdo Ministerial N°. 0350, suscrito en ese entonces por el Ministro de Gobierno Ing. Rodolfo Barniol Zerega, se da paso a la creación de la parroquia rural “San José de Ancón”, finalizando este proceso con la emisión y publicación del Suplemento del Registro Oficial N°. 014 del 4 de febrero del 2003.

La parroquia rural “San José de Ancón” se encuentra localizado en la parte sur del Cantón Santa Elena, tiene una superficie aproximada de 78 km<sup>2</sup>, cuenta con una población de 6.877 habitantes según el último censo de población y vivienda 2010, está conformada por 2 comunas, El Tambo y Prosperidad. La parroquia San José de Ancón, se inicia como un campamento minero ocupado por geólogos en el año de 1910, donde posteriormente llega la compañía petrolera Anglo Ecuadorian Oilfields Limited deviniendo consigo el arribo de funcionarios, técnicos y obreros procedentes de varias partes del mundo, como ingleses, alemanes, norteamericanos, australianos, italianos, entre otros.

La llegada de éste numeroso grupo de personas provocó la fabricación masiva de casas y canchones de construcciones mixtas (madera, caña y cemento) distribuidos en 12 barrios, mientras que en los alrededores se levantaron estructuras metálicas para fines industriales, las mismas que tenían una arquitectura basada en las casas coloniales inglesas. De la misma manera se lleva a cabo la construcción de varios estamentos públicos dado el número elevado de habitantes.

Luego de varios años de estudio y perforación, en el año de 1911 del pozo Ancón 1 se extrae el primer barril de petróleo del Ecuador y de Latinoamérica, éste fue el

punto de partida de la explotación petrolera en el Ecuador, cuyo trabajo constante y fructífero obtuvo como resultado que el 1923 el campamento Ancón se convierta en una ciudad con todos los servicios básicos, llegando a convertirse en el lugar con mejor infraestructura de todo el país en dicha época.

Su denominación de “San José de Ancón” se produjo gracias a la sociedad polaca que residía en la zona, cuya identidad religiosa católica devino en la asignación de ésta nominación eclesiástica, de allí que se celebra las fiestas patronales en el mismo día en el que el catolicismo recuerda a “San José”.

El 17 de enero de 1976 se crea la Junta Cívica pro-parroquialización de San José de Ancón, donde luego de un largo período de tiempo, el 9 de julio del 2002, se llevó a cabo el levantamiento de los límites de lo que iba a ser la nueva parroquia, donde intervinieron el Ing. Iván Apolo (ESPOL), la Junta Cívica de Ancón y la Junta Parroquial de Atahualpa, para posteriormente, el 15 de noviembre del mismo año, mediante el Acuerdo Ministerial N°. 0350, suscrito en ese entonces por el Ministro de Gobierno Ing. Rodolfo Barniol Zerega, se da paso a la creación de la parroquia rural “San José de Ancón”, finalizando este proceso con la emisión y publicación del Suplemento del Registro Oficial N°. 014 del 4 de febrero del 2003.

La parroquia rural “San José de Ancón” se encuentra localizado en la parte sur del Cantón Santa Elena, tiene una superficie aproximada de 78 km<sup>2</sup>, cuenta con una población de 6.877 habitantes según el último censo de población y vivienda 2010, está conformada por 2 comunas, El Tambo y Prosperidad.

Los límites geográficos de la parroquia rural “San José de Ancón” son los siguientes: (Prefectura de la Provincia de Santa Elena, 2011).

- NORTE: La Cabecera Cantonal Santa Elena.
- SUR: El Océano Pacífico.

- ESTE: La Parroquia Atahualpa (Cantón Santa Elena).
- OESTE: La Parroquia José Luis Tamayo (Cantón Salinas) y el Cantón La Libertad.

**GRÁFICO 3 Parroquia Rural “San José de Ancón”.**



**Fuente:** (Google Earth)

Durante muchos años el servicio público ha sido deficitario, dado que los gobiernos poco o nada hacían por mejorar la atención a la ciudadanía, de allí que problemas como bajos sueldos, asignación del personal por compromiso adquirido o tráfico de influencias, escasa tecnologías de información y comunicación, entre otras realidades, predeterminaban un servicio público deplorable.

**1.2. MARCO FILOSÓFICO.**

En este apartado es importante plasmar la filosofía en la cual se enmarca la propuesta establecida de socialización, concienciación y formación sobre el manejo del Sistema de Gestión Documental QUIPUX.

El marco filosófico está encuadrado en el establecimiento de la visión, misión, filosofía, principios y valores de la propuesta. Para tal efecto a continuación dejamos plasmado dichos componentes.

### **VISIÓN.**

Contribuir al aumento de los niveles de comunicación entre la comunidad de la parroquia San José de Ancón y los diferentes estamentos públicos provinciales, a través de la difusión óptima de los recursos tecnológicos con que cuenta actualmente el sector público en materia de información y comunicación, ayudando al fortalecimiento de los lazos de cercanía y apoyo que reciba la ciudadanía con respecto del gobierno central.

### **MISIÓN.**

Socializar, concienciar y formar sobre el manejo del Sistema de Gestión Documental QUIPUX a líderes barriales de la parroquia San José de Ancón, mediante una metodología de enseñanza apropiada y utilizando los recursos tecnológicos adecuados, para lograr una comunicación sinérgica ciudadanía-gobierno que permita una mejora en los niveles de credibilidad y confianza hacia el gobierno central.

### **FILOSOFÍA.**

La propuesta de socializar, concienciar y formar líderes barriales de la parroquia San José de Ancón, surge por la necesidad de coadyuvar al fortalecimiento de la unidad que debe primar en un estado de derecho, igualitario, equitativo, soberano, incluyente, que busca instaurar de forma permanente una participación ciudadana efectiva, capaz de fortalecer el desarrollo social y económico de toda la población en su conjunto, donde no hay lugar a sectarismos ni exclusiones de ninguna clase,

todo esto en función de lograr una patria con igualdad de derechos para todos los ecuatorianos.

## **PRINCIPIOS Y VALORES.**

- **Asertivos** en los procesos de socialización, concienciación y formación.
- **Normativas** claras y solidarias en pro del beneficio colectivo.
- **Compromiso** con la comunidad.
- **Optimismo** por lograr los objetivos planteados.
- **No cabida al individualismo, si al bienestar colectivo.**

## **1.3. MARCO TEÓRICO.**

En este contexto se analizará los diferentes trabajos previos que aporten a la realización del presente trabajo de investigación, para tal efecto se procederá a la revisión de libros, documentos, sitios web, entre otros.

### **1.3.1. Gobierno Digital.**

Los avances de la humanidad siempre han sido constantes, pero en los últimos años esos avances han sido vertiginosos, las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC`s) han determinado ese camino ya que los grandes consorcios tecnológicos libran una batalla titánica por contar con mejor y mayor tecnología, así tenemos por ejemplo, los Smartphone, tablet, software cada vez más completos y diversos.

Muchos gobiernos han podido enriquecer sus relaciones con la comunidad, expresadas en modelos asociativos (modelos de gobernanza) visibles (en un primer contacto) a través de sus portales gubernamentales. (Kaufman, 2005)

En nuestro país a nivel privado las empresas hacían lo posible por contar con dichas tecnologías, ya que les permitía ser más competitivos, pero a nivel público el Estado era muy poco lo que hacía, ya que mientras que en las empresas utilizaban computadores, en la mayoría de instituciones públicas se usaban máquinas de escribir, lo cual ha cambiado radicalmente desde la instauración de lo denominado Gobierno de la REVOLUCIÓN CIUDADANA, donde la tecnología está tomando un papel preponderante, donde inclusive se cuenta ya con un “Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2014-2017”.

El Plan de Gobierno Electrónico busca consolidar un Estado cercano, abierto, eficiente y eficaz, para lo cual establece un modelo para el desarrollo de Gobierno Electrónico en el Ecuador. (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2014)

### **1.3.2. Sistema de Gestión Documental**

El avance tecnológico lleva consigo la aparición de nuevas necesidades, así tenemos por ejemplo, que aunque la utilización de documentos físicos ha disminuido no necesariamente significa que se dejen de producir, ya que los documentos se siguen generando pero ahora de forma digital, de allí que surgen necesidades como el almacenamiento de dichos documentos, en donde aparecen los denominados Sistemas de Gestión Documental.

Sistema de gestión documental (en inglés, Document Management System) son todos aquellos programas de ordenador creados para la gestión de grandes cantidades de documentos, suele rastrear y almacenar documentos electrónicos o imágenes de documentos en papel. Estos documentos no tienen una organización clara de sus contenidos, al contrario de lo que suele suceder con la información almacenada en una base de datos. La combinación de este tipo de bibliotecas de documentos con índices almacenados en una base de datos permite el acceso rápido mediante diversos métodos a la información contenida en los

documentos. Estos generalmente se encuentran comprimidos y además de texto pueden contener cualquier otro tipo de documentos multimedia como imágenes o vídeos. (<http://es.wikipedia.org>, 2014)

En el Ecuador se ha implementado la utilización del Sistema de Gestión Documental denominado QUIPUX, el cual está siendo utilizado por las entidades públicas, aunque su utilización no está muy difundida ni implementada en su totalidad.

### 1.3.3. QUIPUX - Gestión Documental

A efectos de determinar los alcances del Sistema de Gestión Documental QUIPUX, tomaremos como fuente las páginas web oficiales. A continuación anotamos lo que reposa el respectivo portal web. (Subsecretaría de Tecnologías de la información)

El objetivo del Sistema de Gestión Documental- QUIPUX, que se ha convertido en una herramienta básica para soportar el registro, control, circulación y organización de los documentos digitales y/o impresos que se envían y reciben en una organización de una organización a otra.

**TABLA 4 Esquema del Sistema de Gestión Documental QUIPUX**

<b>Tipo:</b>	Proyecto
<b>Entidad Impulsora:</b>	Secretaría Nacional de la Administración Pública
<b>Público objetivo:</b>	Ciudadanía ; Administración Pública
<b>Modelos de licencia del software:</b>	GPL
<b>¿Quiénes pueden aprovechar el sistema?:</b>	Usuarios finales ; Usuarios expertos ; Administradores
<b>Base de datos:</b>	PostgreSQL
<b>Temática:</b>	Gestión de documentos oficiales de la administración pública (Memorandos, Oficios, Circulares)
<b>Estado:</b>	Desarrollo ; Explotación
<b>Plataforma, framework o lenguaje de programación:</b>	php 5

<b>Sistema operativo:</b>	Linux
<b>Tipo de desarrollo:</b>	Interno a medida

**Fuente:** Secretaría Nacional de la Administración Pública.

### **1.3.4. Comunicación entre la comunidad de la Parroquia San José de Ancón y las entidades públicas provinciales.**

#### **Comunicación.**

Como dice Kennet Oliver: “La comunicación es la acción más importante del hombre. Todas nuestras estructuras políticas, económicas, éticas, científicas y estéticas se basan en ella.” (Molina Martínez, 2002).

Dentro de la comunicación podemos establecer que la investigación está dirigida hacia la comunicación que ejerce la ciudadanía con respecto a las entidades de gobierno central o denominado como comunicación social, lo cual se cita a continuación:

La referencia más aceptada es la de que el origen de comunicación social procede del Vaticano, con sus Jornadas Mundiales de Comunicación Social, que viene patrocinando desde los años setenta. Parece ser que, antes de hacerse público, el nombre de comunicación social fue utilizado por la iglesia católica en su interioridad orgánica. El término de comunicación social se ha extendido, rebasando el sentido que imprimió su origen: de lo religioso a lo público. De tal modo que comunicación social se ha convertido hoy en un comodín referencial de los partidos políticos y del más variado tipo de gobiernos e instituciones, fieles o no a los principios de la libre información, en un cambio denominativo que fue imponiéndose a finales de los años setenta. (Molina Martínez, Gobierno y Comunicación Social, 2002).

#### **Comunidad.**

“Una comunidad es un grupo o conjunto de individuos, seres humanos, o de animales (o de cualquier otro tipo de vida) que comparten elementos en común...” (www.es.wikipedia.org, 2013)

### **Entidad pública.**

Constituye entidad pública para efectos de la Administración Financiera del Sector Público, todo organismo con personería jurídica comprendido en los niveles de Gobierno Nacional, Gobierno Regional y Gobierno Local, incluidos sus respectivos Organismos Públicos Descentralizados y empresas, creados o por crearse; las Sociedades de Beneficencia Pública; los fondos, sean de derecho público o privado cuando este último reciba transferencias de fondos públicos; las empresas en las que el Estado ejerza el control accionario; y los Organismos Constitucionalmente Autónomos. (www.mef.gob.pe)

### **1.3.5. Solución de reclamos y denuncias de la comunidad.**

#### **Solución.**

En general, la solución es la respuesta a un problema. (www.es.wikipedia.org, 2013)

#### **Reclamos.**

Reclamar es oponerse a algo de palabra o por escrito, expresando una queja o disconformidad. La acción y efecto de reclamar se conoce como reclamación o reclamo. (www.definicion.com)

#### **Denuncias.** (www.wordreference.com, 2013)

- “Notificación a la autoridad mediante documento de una violación a la ley”.

- “Declaración pública de una situación ilegal o injusta”.
- “Notificación de la rescisión de un contrato o la voluntad de no prorrogar un tratado”.

#### **1.4. MARCO LEGAL.**

Para la implementación del Sistema de Gestión Documental QUIPUX, se expidió una extensa normativa, la cual da cabida a una amplia variedad de iniciativas que contribuyan a que dicho software cumpla con su rol social y que permita una experiencia confortable en el Ecuador, donde el Estado en su conjunto goce de una plataforma armónica social.

Esta normativa se encuentra expuesta en una página web autorizada, de tal forma que facilita el trabajo investigativo. ([www.sge.administracionpublica.gob.ec](http://www.sge.administracionpublica.gob.ec)).

#### **DECRETOS EJECUTIVOS:**

Entre los decretos que versan sobre el tema planteado se encuentran:

- Decreto Ejecutivo No. 1014 estableciendo una política gubernamental de uso de Software Libre en la Administración Pública Central., que fue expedido por la Presidencia de la República el día 10 de abril del 2008 y se publicó en el Registro Oficial No. 322 con fecha 23 de abril del 2008.
- Decreto Ejecutivo No. 355 (artículo 9) cuyo texto designa y atribuye a la Subsecretaría de Informática como la responsable de la gestión funcional, operativa, económica y técnica del sistema de Información para la Gobernabilidad (SIGOB). Este decreto fue expedido por la Presidencia de la República el día 20 de mayo del 2010 y cuya publicación consta en el Registro Oficial No. 205 del 2 de junio del 2010.

- Decreto Ejecutivo No. 726 (octava disposición general) suprime en el artículo 6 la frase "Subsecretaría de Informática" por "Subsecretaría de Tecnologías de la Información" del Decreto Ejecutivo 1014 publicado en el Registro Oficial No 322 del 23 de abril del 2008. Expedido por la Presidencia de la República el 8 de abril del 2011 y publicado en el Registro Oficial No. 433 del 25 de abril del 2011.
- En el Decreto Ejecutivo No. 1384 se establece como Política Publica el desarrollo de la Interoperabilidad Gubernamental en todas las entidades de la Administración Pública Central, Institucional. Este decreto fue expedido por la Presidencia de la República el 13 de diciembre del 2012 y cuya publicación consta en el Registro Oficial No. 860 del 2 de enero del 2013.

#### **ACUERDOS MINISTERIALES:**

- El Acuerdo Ministerial No. 118 que expide el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Secretaría Nacional de la Administración Pública. Cuya expedición fue por la Secretaría Nacional de la Administración Publica el 2 de agosto del 2013 y cuya publicación consta en el Registro Oficial No. 60 el 16 de agosto del 2013.
- El Acuerdo Ministerial No. 119 crea la Subsecretaria de Informática. Expedido por la Secretaría Nacional de la Administración Publica el 18 de julio del 2007 y cuya publicación consta en el Registro Oficial No. 139 del 1 de agosto del 2007.
- El Acuerdo Ministerial No. 718 norma el uso del sistema QUIPUX para gestión documental en la Administración Pública Central. Cuya Expedición fue propuesta por la Secretaría Nacional de la Administración Publica el día 11 de mayo del 2009 y cuya publicación se encuentra en el Registro Oficial No. 597 del 25 de mayo del 2009.

- El Acuerdo Ministerial No. 350 que expide el Estatuto de Gestión Organizacional por Procesos de la Presidencia de la República, incluyendo a la Subsecretaría de Informática. Fue expedido por la Secretaría General de la Presidencia de la República el 8 de junio del 2010 y cuya publicación se encuentra en el Registro Oficial No. 241 del 22 de julio 2010.
- El Acuerdo Ministerial No. 571 (artículo 6) crea la Subsecretaría de Tecnologías de la Información. Fue expedido por la Secretaría Nacional de la Administración Pública el 17 de enero del 2011 y la publicación en el Registro Oficial No. 373 del 28 de enero del 2011.
- El Acuerdo Ministerial No. 586 reforma el Estatuto de Gestión Organizacional por Procesos de la Presidencia de la República, fue expedido mediante Acuerdo No. 350 y publicado en el Registro Oficial No. 241 del 22 de julio de 2010. Fue expedido por la Secretaría General de la Presidencia de la República el 23 de marzo de 2011 y cuya publicación consta en el Registro Oficial No. 437 del 29 de abril de 2011.
- La Norma Técnica Ecuatoriana 2410 (NTE INEN 2410:2010 Primera Revisión) establece los requisitos para la elaboración de oficios, oficios circulares, memorandos, memorandos circulares y circulares en formato impreso o digital. Expedido por la Subsecretaría de Industrias, Productividad e Innovación Tecnológica del Ministerio de Industrias y Productividad y cuya publicación se encuentra en el Registro Oficial No. 466 del 9 de junio de 2011.
- El Acuerdo Ministerial No. 781 reforma el Acuerdo Ministerial No. 718 del 11 de mayo de 2009. Fue expedido por la Secretaría Nacional de la Administración Pública el 13 de julio y cuya publicación consta en el Registro Oficial No. 500 del 27 de julio del 2011.

- El Acuerdo Ministerial No. 784 emite la Norma Técnica de Gestión de Procesos, de uso y cumplimiento obligatorio para las instituciones de la Administración Pública Central, Institucional y dependiente de la Función Ejecutiva. Fue expedido por la Secretaría Nacional de la Administración Pública el 13 de julio y cuya publicación consta en el Registro Oficial No. 501 del 28 de julio del 2011.
- El Acuerdo Ministerial No. 804 crea la Comisión para la Seguridad Informática y de las Tecnologías de la Información y Comunicación. Fue expedido por la Secretaría Nacional de la Administración Pública el 29 de julio del 2011 y cuya publicación consta en el Registro Oficial No. 511 del 11 de agosto de 2011.
- El Acuerdo Ministerial No. 1002 emite la Norma Técnica de Implementación y Operación de la Metodología y Herramienta de Gobierno Por Resultados. Fue expedido por la Secretaría Nacional de la Administración Pública el 20 de diciembre del 2011 y fue publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 606 del 28 de diciembre de 2011.
- El Acuerdo Ministerial No. 1499 dispone la implantación progresiva del Sistema "Gestión Integrada de Recursos Gubernamentales - GIRG" en todas las entidades de la Administración Pública. Expedido por la Secretaría Nacional de la Administración Pública el 28 de diciembre del 2012 y cuya publicación consta en el Registro Oficial Suplemento III No. 865 del 8 de enero de 2013.
- El Acuerdo Ministerial No. 1580 emite la Norma Técnica de Administración por Procesos. Expedido por la Secretaría Nacional de la Administración Pública el 13 de febrero de 2013 y publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 895 del 20 de febrero de 2013.

## **DISPOSICIONES MINISTERIALES:**

- Oficio No. SNA-O-11-00619, del 16 de junio del 2011, que dispone la suspensión de todo proyecto, acción o propósito de implementar y/o ejecutar centros de datos principales o de respaldo de procesamiento y almacenamiento masivo y de comunicaciones.
- Oficio No. SNA-O-11-01366, del 28 de diciembre del 2011, que dispone que toda compra o contratación de programas de software de cualquier naturaleza y modalidad, cuyo presupuesto exceda el valor correspondiente a 50 Remuneraciones Mínimas Unificadas (RMU), sea coordinada y previamente aprobada por la STI.
- Oficio No. PR-SNADP-2012-000001-C, del 20 de junio del 2012, que dispone que cualquier proyecto que involucre el intercambio o consulta de datos electrónicos de sistemas gubernamentales sea coordinado y previamente aprobado por la STI. Se notifica adicionalmente de la disponibilidad del Bus de Servicios Gubernamentales (BSG) como la plataforma de software gubernamental para gestionar el transporte de datos electrónicos entre sistemas gubernamentales.

## **FIRMAS ELECTRÓNICAS:**

- La Ley 2002-67 denominada como “Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos”. Fue expedida por el Congreso Nacional el 10 de abril del 2002 y cuya publicación se encuentra en el Registro Oficial No 735 del 22 de diciembre del 2002.
- El Decreto Ejecutivo No. 3496 “Reglamento general de la ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos”. Expedido por la Presidencia de la República el 12 de diciembre del 2002 y cuya publicación consta en el Registro Oficial No 735 del 31 de

diciembre del 2002 (Incluyendo reformas en base a decretos ejecutivos No 908 de diciembre 2005 y No 1356 de octubre 2008).

- El Acuerdo Contraloría No 39-CG-2009, “Norma de Control Interno para las Entidades y Organismos del Sector Publico”, fue expedido por la Contraloría General del Estado y publicado en el Registro Oficial No 78 del 1 de diciembre del 2009 y en el suplemento del Registro Oficial No 87 del 14 de Diciembre del 2009.

## **CAPITULO II**

### **2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

En el presente trabajo de investigación sobre la incidencia que tiene la comunicación entre los pobladores de la parroquia San José de Ancón y las entidades públicas provinciales en la solución de los reclamos y denuncias de la comunidad, se ha procedido primero a realizar un breve revisión bibliográfica sobre la importancia de la interrelación entre ciudadanía y gobierno central, así como la revisión documental de las nuevas reglamentaciones entorno a la implementación de nuevas tecnologías de información y comunicación que está impulsando el Gobierno Nacional, es decir, se procedió al tratamiento de la información de tipo secundaria. Cabe anotar que posteriormente, durante la ejecución de la investigación, se procederá a examinar de forma exhaustiva y profunda estas fuentes.

Así también, se procederá a la elaboración de los respectivos instrumentos de investigación, como entrevistas y encuestas, dirigida a pobladores, líderes barriales y directores provinciales de las diferentes entidades públicas asentadas en la provincia de Santa Elena, que nos permitirán acceder a información de tipo

primaria, que nos servirá para conocer las perspectivas de todo este conglomerado humano que está involucrado directamente en la propuesta de investigación.

El compendio de la información lograda a través de estas fuentes primarias, nos permitirá determinar y valorar el contexto actual sobre las formas o condiciones en que se da la interrelación entre los ciudadanos y el Gobierno Nacional, de tal manera que permita por otro lado bosquejar o vislumbrar un panorama futuro, que nos induzca a ejecutar de forma totalmente justificada la propuesta que se pretende esbozar mediante la realización del presente trabajo de grado.

De acuerdo a las características denotadas en nuestro problema de investigación, podemos decir que el presente estudio es de tipo descriptivo, pues se busca descubrir y comprobar la posible asociación de las variables de investigación, así como el establecimiento de una hipótesis de segundo grado o de relación entre uniformidades empíricas.

## **2.2. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo de investigación tendrá sus bases en el tratamiento de información bibliográfica, así como de la toda la información que pueda ser recopilada de los diversos actores que se encuentran involucrados en el proceso investigativo, por lo que se determina la utilización de una investigación de tipo documental y de campo, dadas las presentes características.

La investigación de tipo documental, constará de una amplia revisión bibliográfica con respecto a las dos variables consideradas en el planteamiento del problema de investigación, la comunicación entre la comunidad de la Parroquia San José de Ancón y las entidades públicas provinciales, así como también del análisis de las consideraciones que deben tomarse en cuenta en la variable, solución de reclamos y denuncias de la comunidad.

La investigación de campo se llevará a cabo a través de la realización de las entrevistas a los diferentes directores provinciales de las instituciones públicas que funcionan dentro de la Provincia de Santa Elena, así como también a los vocales de la Junta Parroquial de San José de Ancón, por otro lado se procederá a realizar las respectivas encuestas a los pobladores y líderes barriales de la comunidad objeto de estudio.

### **2.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Se tiene que establecer el tipo de investigación a realizar en el presente trabajo, así tenemos que “La investigación se clasifica, según el objetivo esencial, en dos tipos: (Mirón Canelo, 2013).

**Investigación Básica:** es aquella que se realiza con el objetivo de aumentar el acervo de conocimientos científicos (mediante esta investigación es como se producen los avances de las Ciencias).

**Investigación Aplicada:** es aquella que no pretende aportar nuevos conocimientos científicos, sino facilitar la aplicación práctica de los conocimientos ya existentes.

De acuerdo a esta clasificación, y una vez analizado su conceptualización, se puede determinar que el tipo de investigación que se va a utilizar para el tratamiento de nuestra problemática a estudiar es la **Investigación Aplicada**, puesto que la finalidad del estudio es precisamente el análisis de los lineamientos preexistentes que nos permitan determinar la puesta en marcha o aplicación de la propuesta planteada.

### **2.4. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN**

El método de investigación se considera como un procedimiento que debe ser riguroso, formulado de una manera lógica, y que permita al investigador seguir en la adquisición del conocimiento” (Méndez Álvarez, 2006).

Para efectuar el presente trabajo de investigación se ha considerado la aplicación de los siguientes métodos, que nos ayudarán en la consecución de la información precisa y oportuna que nos permita valorar de una mejor manera nuestras variables de investigación, procurando de esta forma obtener resultados más claros y objetivos.

**Método de observación.-** Se considera al método de observación como un proceso mediante el cual ciertos rasgos existentes en la realidad son percibidos por medio de un esquema conceptual previo y con base en ciertos propósitos definidos generalmente por una conjetura que se quiere investigar. (Méndez Álvarez, 2006)

El método de la observación, permitirá identificar o constatar en las visitas de campo, al momento de realizar las entrevistas y encuestas a los pobladores y líderes barriales de la parroquia San José de Ancón así como a los diferentes directores provinciales, que la información proporcionada sobre los niveles de comunicación y credibilidad existente entre la ciudadanía y los entes públicos provinciales sea espontánea y fehaciente, pues por medio de la observación podremos notar alguna mala información que perjudique el curso de la investigación.

**Método Deductivo.-** a partir de situaciones generales se llegan a identificar explicaciones particulares. (Méndez Álvarez, 2006)

Este método nos permite estudiar fenómenos pre-establecidos de nivel macro y relacionarlas con las de nivel micro, para nuestro planteamiento este método resulta muy útil, puesto que existe variedad de información de nivel general que pueden relacionarse con el contexto de nuestra investigación, de tal forma que podamos establecer deducciones prácticas y lógicas.

**Método de Análisis.-** proceso de conocimiento que se inicia por la identificación de cada una de las partes que caracterizan una realidad. De esta manera establece la relación causa-efecto entre los elementos que componen el objeto de investigación. (Méndez Álvarez, 2006)

Precisamente la utilización de este método de análisis, conllevará a un mejor tratamiento de las variables, a través de su descomposición que a su vez permita establecer de forma clara la relación entre las mismas.

## **2.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

Las técnicas son los medios empleados para recolectar la información. (Méndez Álvarez, 2006).

Para realizar un trabajo de investigación, se debe determinar cuáles serán los medios para la obtención de la información o datos requeridos para la ejecución del mismo. En el presente trabajo utilizaremos las técnicas que a continuación se enuncian:

**Encuestas.-** la recolección de información mediante la encuesta se hace por medio de formularios. La encuesta permite el conocimiento de las motivaciones y actitudes de los individuos con relación con su objeto de investigación. (Méndez Álvarez, 2006).

En el presente trabajo las encuestas se utilizarán para la obtención de información por parte de los diferentes actores que giran alrededor de la misma, es decir, las encuestas se las hará a los pobladores y líderes barriales de la comunidad objeto de estudio.

**Entrevistas.-** supone en su aplicación una población no homogénea en sus características y una posibilidad de acceso diferente.

Las entrevistas que se ejecutaran durante la investigación será dirigida hacia una población con características muy particulares, quienes dotaran de información muy valiosa desde diversas perspectivas y con mucha amplitud, así tenemos las entrevistas a los diferentes directores provinciales de las instituciones públicas que funcionan dentro de la Provincia de Santa Elena, así como también a los vocales de la Junta Parroquial de San José de Ancón.

## 2.6. INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los instrumentos de investigación, son un recurso del que puede valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. (López Regalado, 2011)

Los instrumentos de investigación se determinan en función de las técnicas que se utilicen, así tenemos que para las encuestas, el instrumento de investigación será el cuestionario de encuestas. Para la entrevista el instrumento de investigación será el cuestionario de entrevistas.

## 2.7. POBLACIÓN Y MUESTRA

**Población.-** Una población está determinada por sus características definitorias. Por lo tanto, el conjunto de elementos que posea esta característica se denomina **población** o **universo**. Población es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de población poseen una característica común, la que se estudia y da origen a los datos de la investigación. (www.rena.edu.ve)

La población determinada para el presente estudio, es el total de habitantes de la parroquia rural San José de Ancón del cantón Santa Elena, pues la propuesta originada a partir de la presente investigación se basa en la realidad del dicho sector, es decir, que la población para el presente estudio será de 6.877 habitantes.

**Muestra.-** Una muestra es un conjunto de unidades, una porción del total, que representa la conducta del universo en su conjunto. Una muestra, en un sentido amplio, no es más que eso, una parte del todo que se llama universo o población y que sirve para representarlo. (www.rena.edu.ve).

De acuerdo a la población establecida, se procederá al respectivo cálculo de la muestra, cuyo resultado será el número de personas que estarán sujetos a la respectiva encuesta.

<b>DATOS</b>	<b>FORMULA</b>
N = 6.877	$m = \frac{N1}{e^{2*(N-1)+1}}$
e = 0,05	
<b>N:</b> es el número de habitantes del cantón Santa Elena. <b>E:</b> el porcentaje de error que es 5%. <b>M:</b> es el número de	$m = \frac{6.877}{(0,05)^{2*(6.877-1)+1}}$
	$m = \frac{6.877}{18,19}$
	$m = 378,064871$
	$m = 378$

Se determina por medio del cálculo, una muestra de 378 personas.

Para efectos de la realización de las entrevistas, se pretende considerar una cantidad de 10 entrevistas, esto por cuanto el universo de vocales de la Junta Parroquial de San José de Ancón y de directores provinciales de las entidades públicas en la provincia de Santa Elena no es muy extenso.

## **2.8. PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

A continuación se muestra un esquema que detalla la sucesión que se llevó a cabo para el desarrollo del presente trabajo de investigación:

1. Planteamiento del problema.
2. Revisión bibliográfica.
3. Definición de la población, Selección de la muestra.
4. Consecución del sistema de variables.
5. Elaboración del instrumento.
6. Ensayo piloto del instrumento.

7. Estudio de campo.
8. Proceso y análisis de datos.
9. Conclusiones y recomendaciones.
10. Formulación de la propuesta.
11. Preparación y redacción del informa final.

## 2.9. ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

### 2.9.1. Encuestas dirigidas a los dirigentes barriales

#### Pregunta # 1

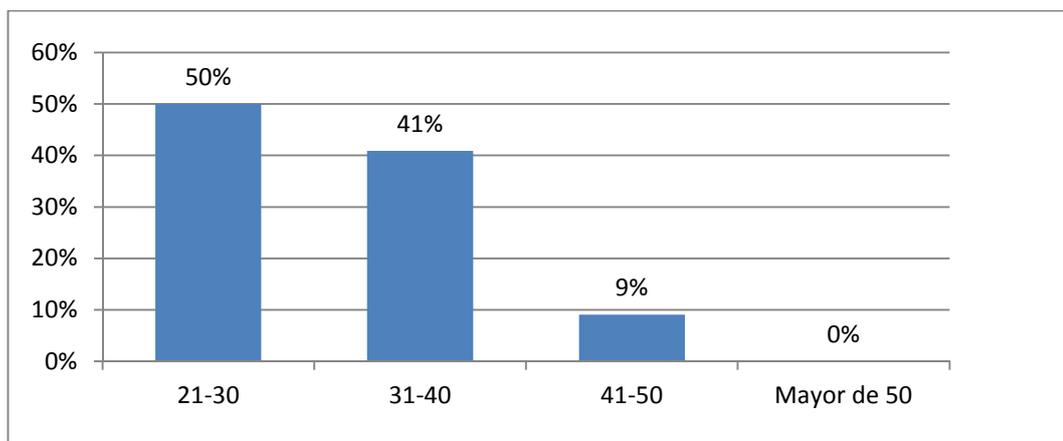
**TABLA 5 Edad**

<b>EDAD</b>			
<b>ÍTEMS</b>	<b>VARIACIÓN</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>1</b>	21-30	11	50%
	31-40	9	41%
	41-50	2	9%
	Mayor de 50	0	0%
	<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Levantamiento de informacion

**Elaborado por:** Liana Yépez Ramírez

**GRÁFICO 4 Edad**



**Fuente:** Levantamiento de informacion

**Elaborado por:** Liana Yépez Ramírez

### **Análisis:**

Las encuestas aplicadas aseveran con un 50% que la edad de los dirigentes barriales de las parroquias el Tambo y Prosperidad oscilan entre 21 – 30 años, seguido de un 41% que se encuentran en la edad de 31 – 40.

### **Pregunta # 2**

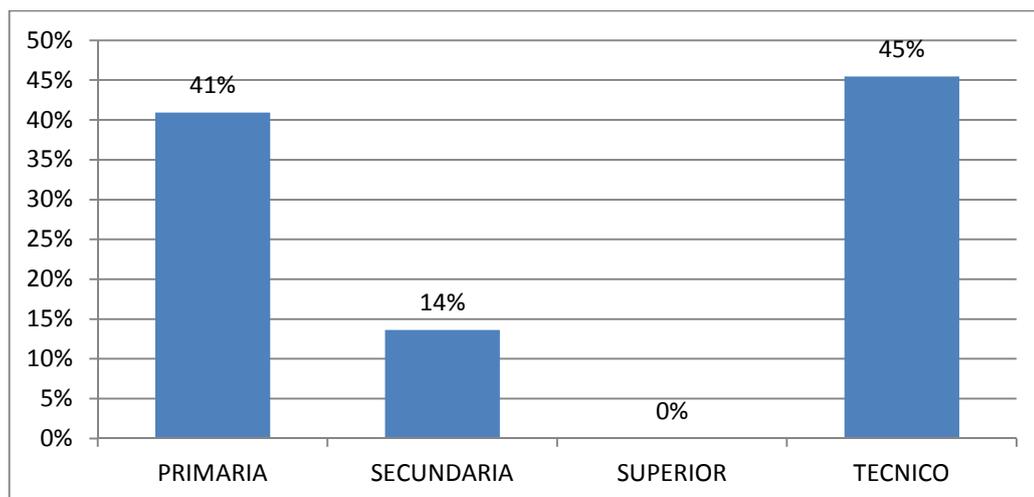
**TABLA 6 Nivel de Instrucción**

<b>NIVEL DE INSTRUCCIÓN</b>			
<b>ÍTEMS</b>	<b>VARIACIÓN</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>2</b>	PRIMARIA	9	41%
	SECUNDARIA	3	14%
	SUPERIOR	0	0%
	TÉCNICO	10	45%
	<b>TOTAL</b>	22	100%

**Fuente:** Levantamiento de informacion

**Elaborado por:** Liana Yépez Ramírez

**GRÁFICO 5 Nivel de Instrucción**



Fuente: Levantamiento de informacion  
 Elaborado por: Liana Yépez Ramírez

**Análisis:**

Según los datos obtenidos en las encuestas realizadas los dirigentes de estas parroquias tienen un nivel de instrucción de técnicos con un 45% de igualdad, continuado de un 41% que ha realizado la primaria.

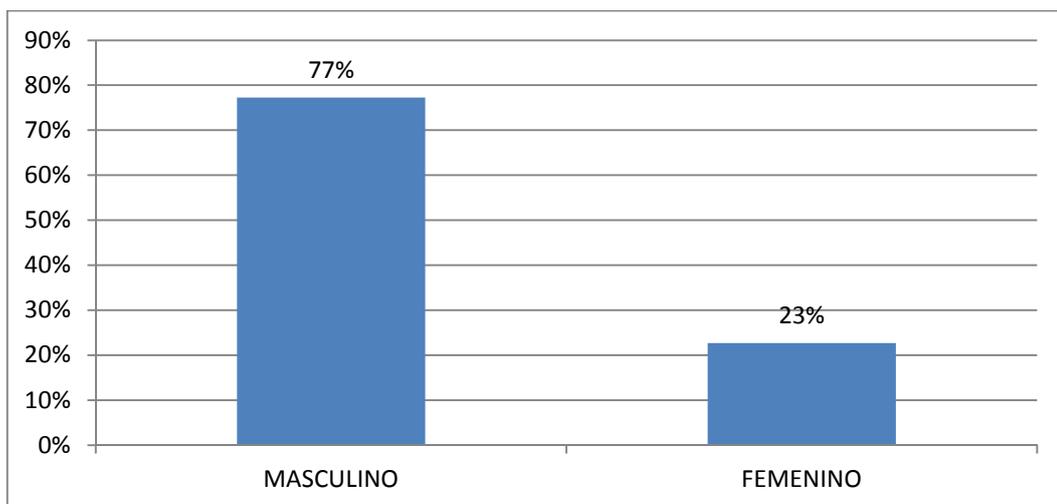
**Pregunta # 3**

**TABLA 7 Sexo**

SEXO			
ÍTEMS	VARIACIÓN	F	%
3	MASCULINO	17	77%
	FEMENINO	5	23%
	<b>TOTAL</b>	22	100%

Fuente: Levantamiento de informacion  
 Elaborado por: Liana Yépez Ramírez

**GRÁFICO 6 Sexo**



**Fuente:** Levantamiento de informacion

**Elaborado por:** Liana Yépez Ramírez

#### **Análisis:**

La recolección de datos obtenida por medio de las encuestas revela que el 77% de los diversos dirigentes de las parroquias son de sexo masculino, continuado de un 23% que son de sexo femenino.

#### **Pregunta # 4**

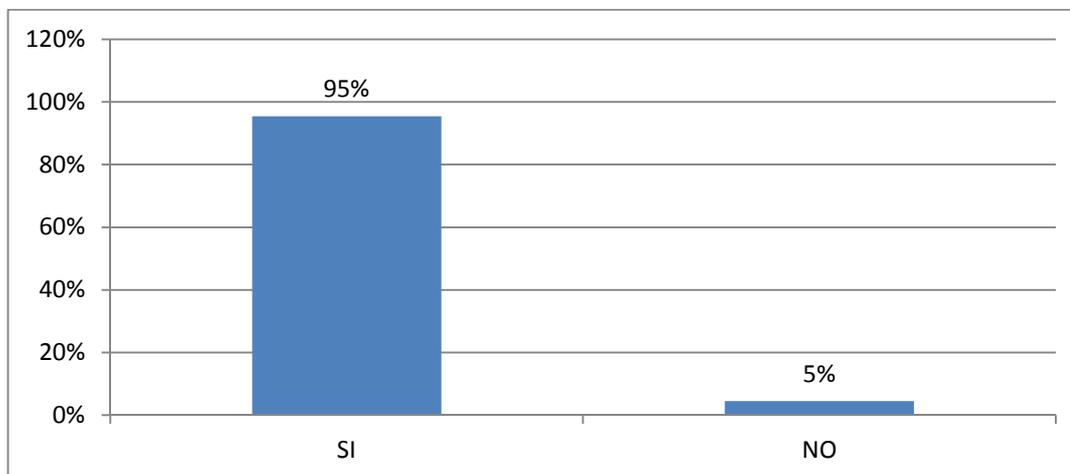
**TABLA 8 Conoce lo que significa la capacitación para el rol que ocupa en la comunidad**

ÍTEMS	VARIACIÓN	F	%
4	SI	21	95%
	NO	1	5%
	<b>TOTAL</b>	22	100%

**Fuente:** Levantamiento de informacion

**Elaborado por:** Liana Yépez Ramírez

**GRÁFICO 7 Conoce lo que significa la capacitación para el rol que ocupa en la comunidad**



**Fuente:** Levantamiento de informacion

**Elaborado por:** Liana Yépez Ramírez

**Análisis:**

De la recopilación de información los consultados manifestaron con un 95% que si conocen lo que significa capacitarse para desempeñar mejor su rol dentro de la comunidad, existiendo una minoría del 5% que expreso no conocer sobre el tema.

**Pregunta # 5**

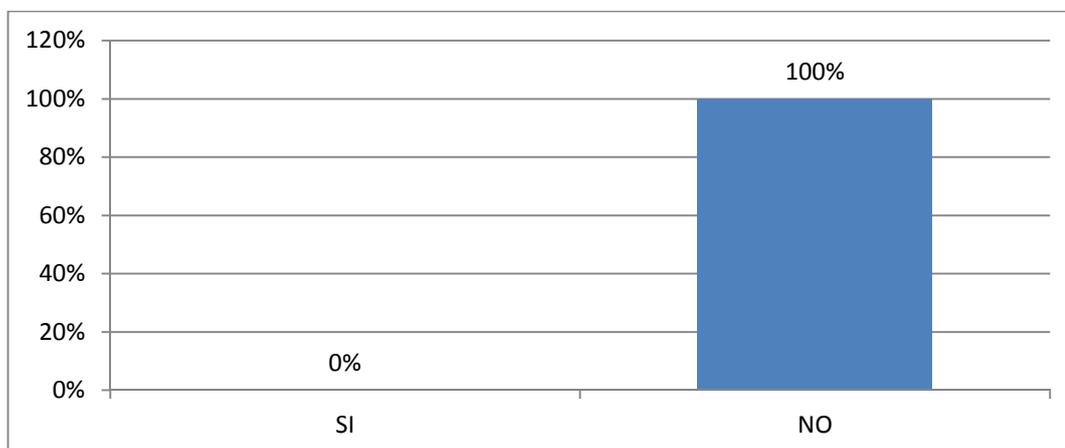
**TABLA 9 Conoce usted sobre el manejo del sistema de gestión documental quipux (sgdq) para lideres barriales**

ITEMS	VARIACIÓN	F	%
5	SI	0	0%
	NO	22	100%
	<b>TOTAL</b>	22	100%

**Fuente:** Levantamiento de informacion

**Elaborado por:** Liana Yépez Ramírez

**GRÁFICO 8 Conoce usted sobre el manejo del sistema de gestión documental quipux (sgdq) para líderes barriales**



**Fuente:** Levantamiento de informacion

**Elaborado por:** Liana Yépez Ramírez

**Análisis:**

De las 22 encuestas realizadas a los dirigentes barriales el 100% asevero no conocer sobre el sistema de gestión documental Quipux (SGDQ) para líderes barriales.

**Pregunta # 6**

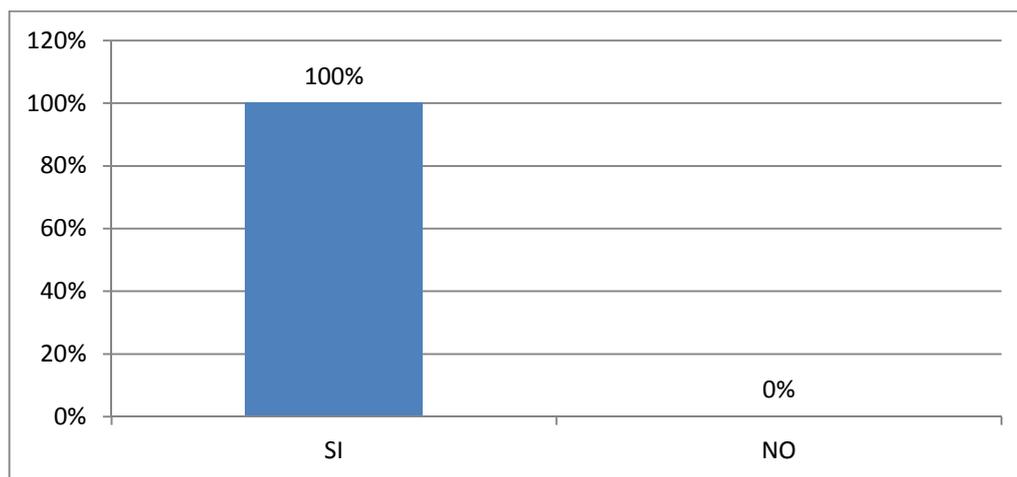
**TABLA 10 Estaría dispuesto a capacitarse sobre el manejo de sistemas de gestión documental quipux (sgdq) para líderes barriales**

ÍTEMS	VARIACIÓN		%
6	SI	22	100%
	NO	0	0%
	<b>TOTAL</b>	22	100%

**Fuente:** Levantamiento de informacion

Elaborado por: Liana Yépez Ramírez

**GRÁFICO 9** Estaría dispuesto a capacitarse sobre el manejo de sistemas de gestión documental quipux (sgdq) para líderes barriales



Fuente: Levantamiento de informacion

Elaborado por: Liana Yépez Ramírez

### **Análisis:**

Del total de las encuestas el 100% manifestó que si estarían dispuestos a capacitarse sobre el manejo de sistemas de gestión documental para líderes barriales que es proporcionado y desarrollado por el actual gobierno.

### **Pregunta # 7**

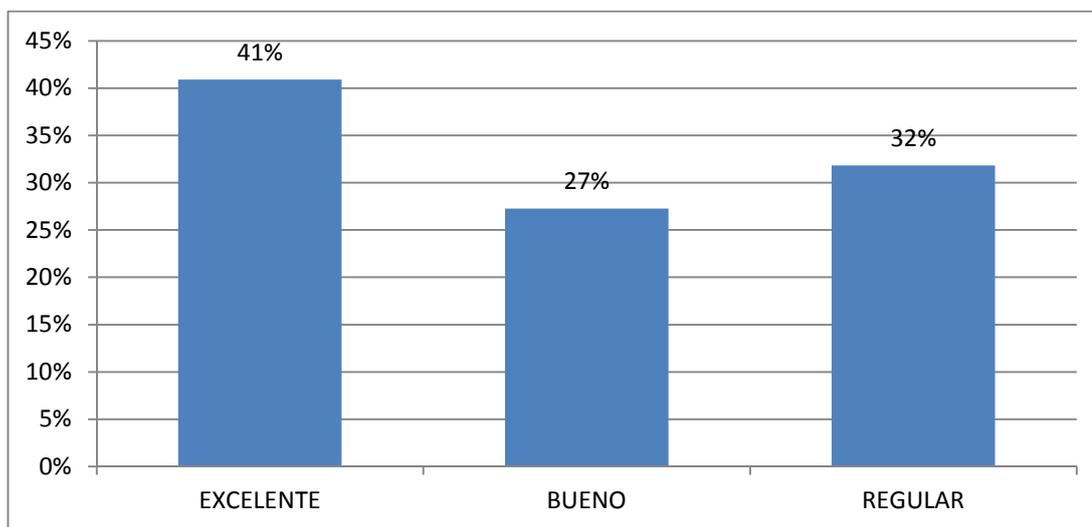
**TABLA 11**Cuál es el nivel de compromiso que tiene usted con la comunidad

ÍTEMS	VARIACIÓN	F	%
7	EXCELENTE	9	41%
	BUENO	6	27%
	REGULAR	7	32%
	<b>TOTAL</b>	22	100%

Fuente: Levantamiento de informacion

Elaborado por: Liana Yépez Ramírez

**GRÁFICO 10** Cuál es el nivel de compromiso que tiene usted con la comunidad



Fuente: Levantamiento de información

Elaborado por: Liana Yépez Ramírez

**Análisis:**

Considerando las respuestas de los entrevistados el 41% manifestó que el nivel de compromiso que ellos tienen con la comunidad es excelente, continuado de un 32% que expreso ser regular.

**Pregunta # 8**

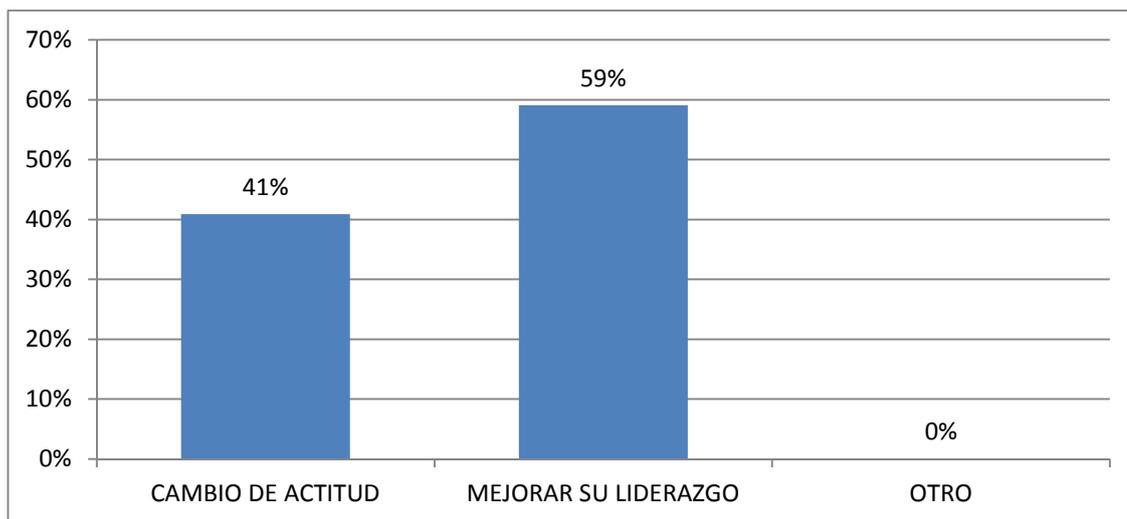
**TABLA 12** Que lo motiva a capacitarse

ÍTEMS	VARIACIÓN	F	%
8	CAMBIO DE ACTITUD	9	41%
	MEJORAR SU LIDERAZGO	13	59%
	OTRO	0	0%
	<b>TOTAL</b>	22	100%

Fuente: Levantamiento de información

Elaborado por: Liana Yépez Ramírez

**GRÁFICO 11** Que lo motiva a capacitarse



Fuente: Levantamiento de información

Elaborado por: Liana Yépez Ramírez

### **Análisis:**

La aplicación de las encuestas permite aseverar con un 59% que la motivación que ellos tienen para capacitarse es en mejorar su liderazgo cuya capacitación ayudara a mejorar su rol dentro de la comunidad.

### **Pregunta # 9**

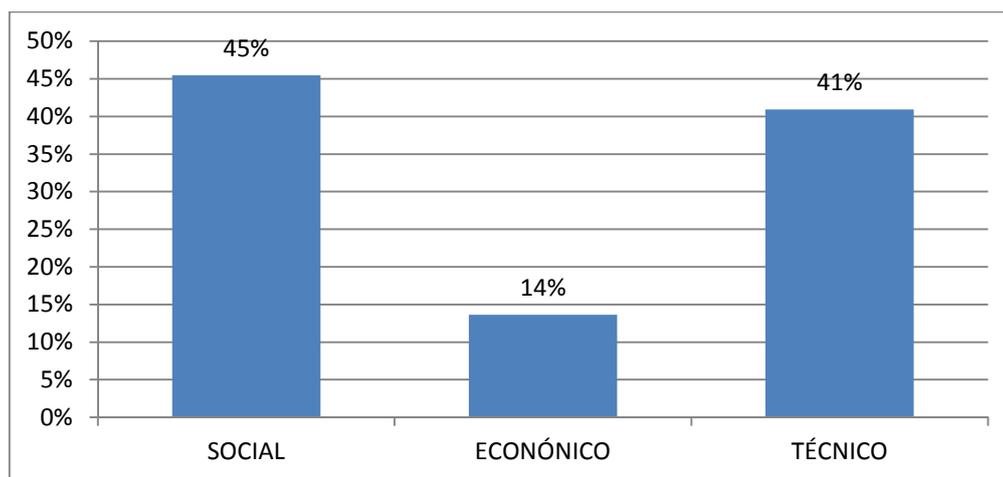
**TABLA 13** Los problemas presentados dentro de la comunidad son de orden

ÍTEMS	VARIACIÓN	F	%
9	SOCIAL	10	45%
	ECONÓMICO	3	14%
	TÉCNICO	9	41%
	TOTAL	22	59%

Fuente: Levantamiento de informacion

Elaborado por: Liana Yépez Ramírez

**GRÁFICO 12 Los problemas presentados dentro de la comunidad son de orden**



Fuente: Levantamiento de informacion

Elaborado por: Liana Yépez Ramírez

### **Análisis:**

En base a los datos obtenidos en las encuestas planteadas el 45% manifestó que los problemas presentados en la comunidad son de orden social, seguido de un 41% que público ser de orden técnico.

### **Pregunta # 10**

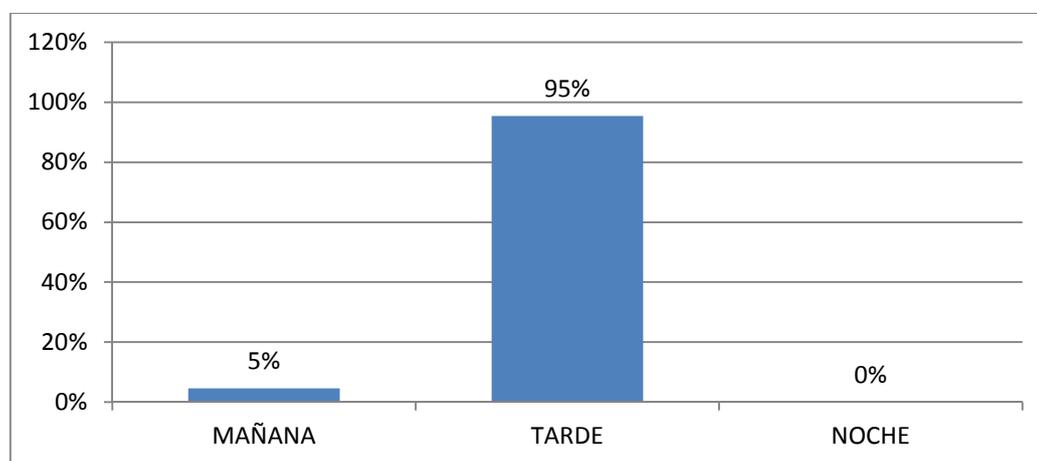
**TABLA 14 En que horarios le gustaría asistir a los cursos de capacitación**

ÍTEMS	VARIACIÓN	F	%
10	MAÑANA	1	5%
	TARDE	21	95%
	NOCHE	0	0%
	<b>TOTAL</b>	22	100%

Fuente: Levantamiento de informacion

Elaborado por: Liana Yépez Ramírez

**GRÁFICO 13 En que horarios le gustaría asistir a los cursos de capacitación**



**Fuente:** Levantamiento de informacion

**Elaborado por:** Liana Yépez Ramírez

**Análisis:**

Según los resultados obtenidos estos revelan que el 95% de los consultados prefieren asistir a las capacitaciones en la tarde, existiendo una minoría del 5% que prefiere en la mañana.

**Pregunta # 11**

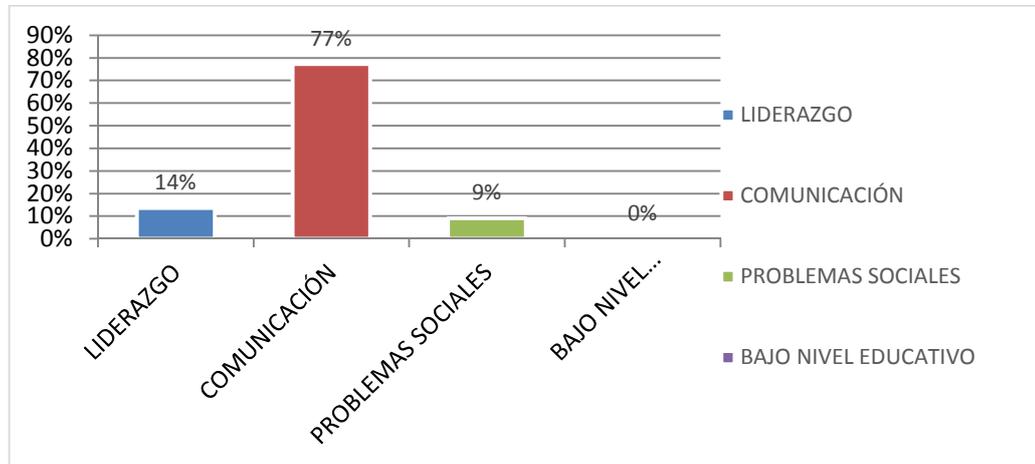
**TABLA 15 En que temas tiene deficiencias para el desempeño del rol que cumple dentro de la comunidad**

ÍTEMS	VARIACIÓN	F	%
<b>11</b>	LIDERAZGO	3	14%
	COMUNICACIÓN	17	77%
	PROBLEMAS SOCIALES	2	9%
	BAJO NIVEL EDUCATIVO	0	0%
	<b>TOTAL</b>	22	100%

**Fuente:** Levantamiento de informacion

**Elaborado por:** Liana Yépez Ramírez

**GRÁFICO 14 En que temas tiene deficiencias para el desempeño del rol que cumple dentro de la comunidad**



Fuente: Levantamiento de informacion

Elaborado por: Liana Yépez Ramírez

**Análisis:**

Las encuestas aplicadas muestran en un 77% que la deficiencia que poseen los líderes barriales dentro de la comunidad es la falta de comunicación, seguido de un 14% que manifestó ser el liderazgo como factor deficiente dentro de la agrupación.

**Pregunta # 12**

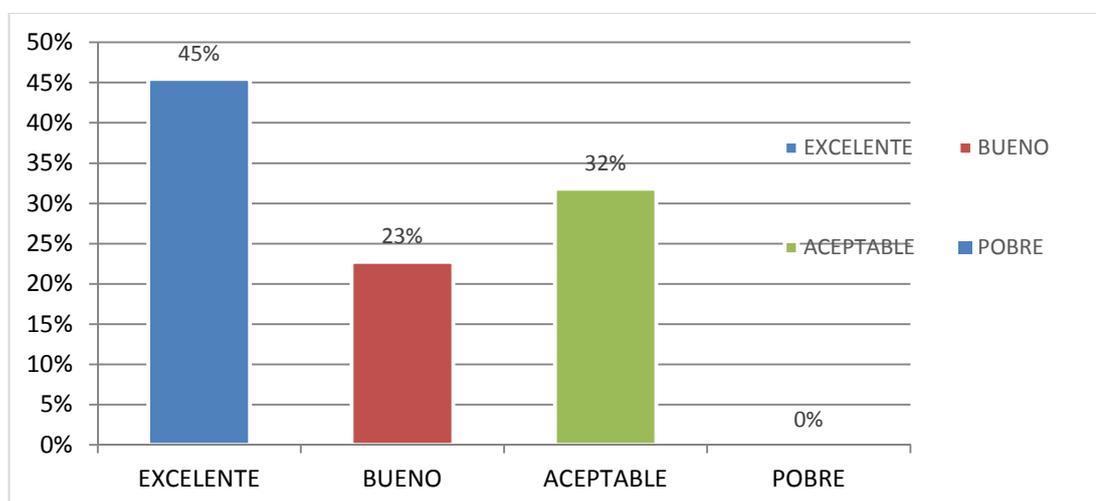
**TABLA 16 Que tan confiable considera su labor dentro de la comunidad**

ÍTEMS	VARIACIÓN	F	%
12	EXCELENTE	10	45%
	BUENO	5	23%
	ACEPTABLE	7	32%
	POBRE	0	0%
	<b>TOTAL</b>	22	100%

Fuente: Levantamiento de informacion

Elaborado por: Liana Yépez Ramírez

**GRÁFICO 15** Que tan confiable considera su labor dentro de la comunidad



**Fuente:** Levantamiento de información  
**Elaborado por:** Liana Yépez Ramírez

**Análisis:**

Los diversos dirigentes barriales consideran con un 45% de excelente su labor dentro de la comunidad, continuado de un 32% que manifestó ser aceptable.

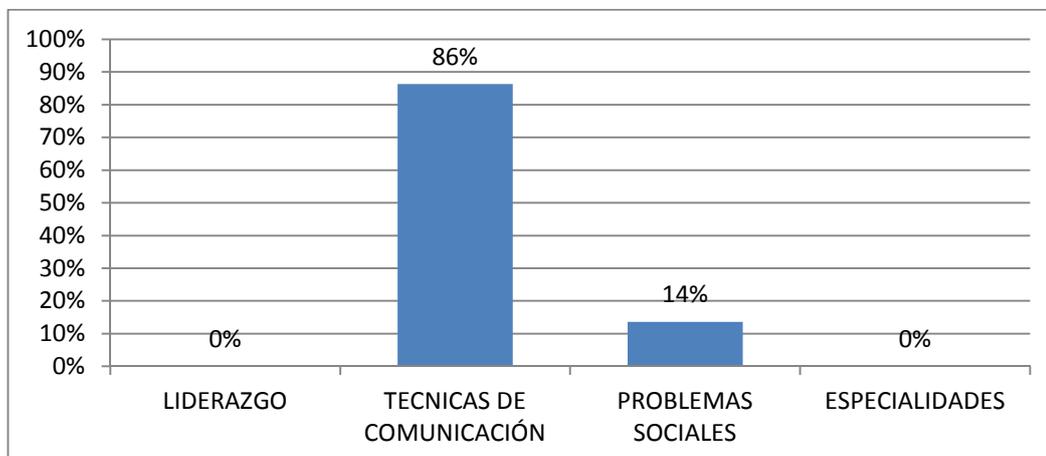
**Pregunta # 13**

**TABLA 17** En que temas le gustaría capacitarse de acuerdo al rol que desempeña en su comunidad

<b>EN QUE TEMAS LE GUSTARÍA CAPACITARSE DE ACUERDO AL ROL QUE DESEMPEÑA EN SU COMUNIDAD</b>			
<b>ÍTEMS</b>	<b>VARIACIÓN</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>13</b>	LIDERAZGO	0	0%
	TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN	19	86%
	PROBLEMAS SOCIALES	3	14%
	ESPECIALIDADES	0	0%
	<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Levantamiento de información  
**Elaborado por:** Liana Yépez Ramírez

**GRÁFICO 16 En que temas le gustaría capacitarse de acuerdo al rol que desempeña en su comunidad**



**Fuente:** Levantamiento de informacion

**Elaborado por:** Liana Yépez Ramírez

#### **Análisis:**

De las 22 encuestas realizadas el 86% afirmó que le gustaría capacitarse en temas relacionados a técnicas de comunicación para así mejorar la misma con la comunidad, existiendo una minoría del 14% que recayó en problemas sociales.

#### **Pregunta # 14**

**TABLA 18 De los cursos que a continuación detallo ¿en cuales le interesaría participar?**

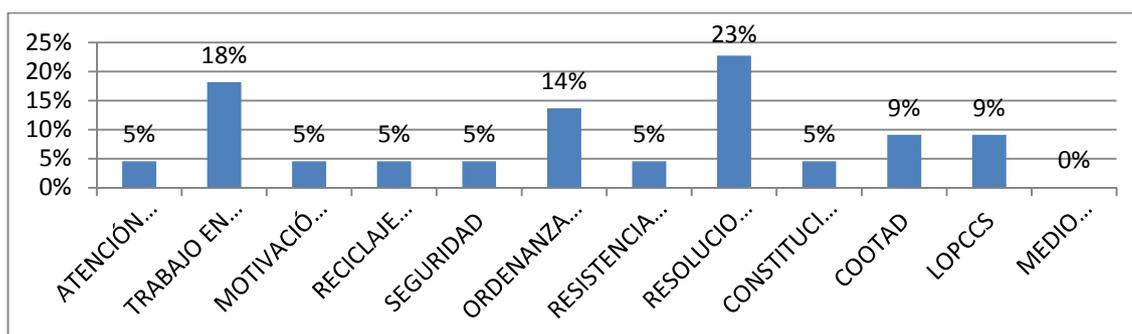
ÍTEMS	VARIACIÓN	F	%
14	ATENCIÓN AL CLIENTE	1	5%
	TRABAJO EN EQUIPO	4	18%
	MOTIVACIÓN Y LIDERAZGO	1	5%
	RECICLAJE DE DESECHOS SOLIDOS	1	5%
	SEGURIDAD	1	5%
	ORDENANZA MUNICIPAL	3	14%
	RESISTENCIA AL CAMBIO	1	5%
	RESOLUCIÓN DE CONFLICTO	5	23%
	CONSTITUCIÓN	1	5%
	COOTAD	2	9%
	LOPCCS	2	9%

	MEDIO AMBIENTE	0	0%
	<b>TOTAL</b>	22	100%

Fuente: Levantamiento de informacion

Elaborado por: Liana Yépez Ramírez

### GRÁFICO 17 De los cursos que a continuación detallo ¿en cuales le interesaría participar?



Fuente: Levantamiento de informacion

Elaborado por: Liana Yépez Ramírez

#### Análisis:

El 23% de los consultados manifestaron que el curso más importante para participar es el de resolución de conflictos siendo este el que les ayudara a mejorar su comunicación en la comunidad, seguido de un 18% que asevero ser el de trabajo en equipo.

#### Pregunta # 15

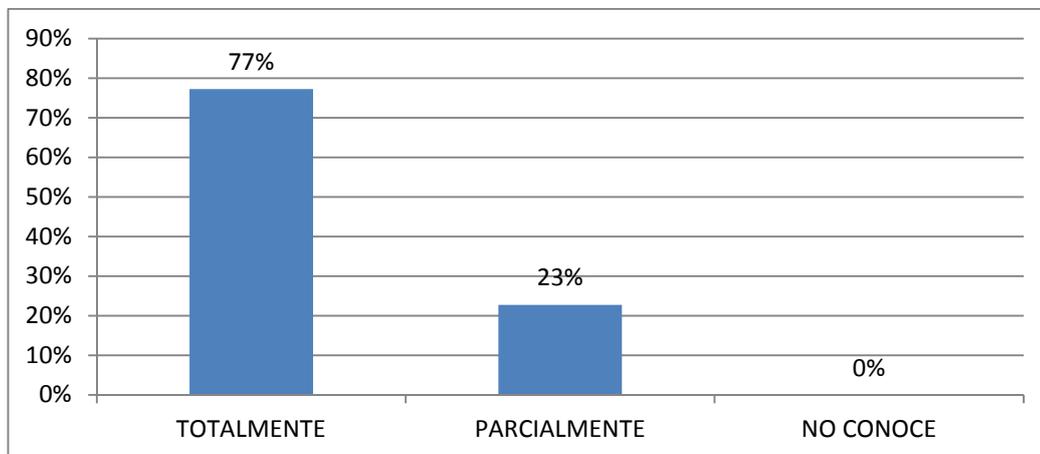
**TABLA 19 Conoce los objetivos que tiene el gobierno parroquial**

ÍTEMS	VARIACIÓN	F	%
15	TOTALMENTE	17	77%
	PARCIALMENTE	5	23%
	NO CONOCE	0	0%
	<b>TOTAL</b>	22	100%

Fuente: Levantamiento de informacion

Elaborado por: Liana Yépez Ramírez

### GRÁFICO 18 Conoce los objetivos que tiene el gobierno parroquial



Fuente: Levantamiento de informacion  
Elaborado por: Liana Yépez Ramírez

#### Análisis:

La aplicación de las encuestas revelan en un 77% que los diversos dirigentes barriales si conocen totalmente los objetivos planteados por el gobierno parroquial, perpetuado de un 23% que afirmo conocerlos parcialmente.

#### 2.10. CONCLUSIONES

- Según el tema investigado, y de acuerdo a los resultados de las encuestas aplicadas a los dirigentes barriales de la Parroquia San José de Ancón, la pregunta importante que sostiene esta propuesta es que del 100% de los encuestados siendo estos los 22 dirigentes, indican que no conocen el manejo ni funcionamiento del Sistema QUIPUX.
- La utilización de este sistema de información y comunicación se ha vuelto de importante a indispensable en la gestión administrativa de las entidades públicas y organización comunitarias, por lo tanto si ha captado el interés de las personas en participar y asistir a las capacitaciones para saber y manejar esta herramienta.

- Uno de los factores en desventajas que se determinó en estos resultados, es que la mayoría de las personas involucradas tiene un nivel académico bajo, que ha limitado el poder aprender y adquirir conocimientos en el tema de la tecnología.

## **2.11. RECOMENDACIONES**

- Es importante establecer si existe la disponible infraestructura tecnológica para llevar a cabo el aprendizaje de esta herramienta y sus sistemas.
- Dentro de la socialización se debe fomentar el compromiso y participación de la mayoría de los actores del sector barrial para que se mantenga un canal de comunicación directo y aprendizaje claro.
- Se debe promover una metodología de aprendizaje técnica y practica que apoye en la adaptación y experiencia en el uso del este nuevo sistema

## **CAPITULO III**

### **3. PROPUESTA**

#### **PROGRAMA DE SOCIALIZACIÓN, CONCIENCIACIÓN Y FORMACIÓN SOBRE EL MANEJO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL QUIPUX (SGDQ), PARA LÍDERES BARRIALES DE LA PARROQUIA SAN JOSÉ DE ANCÓN DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015**

##### **3.1. ANTECEDENTES**

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC o bien NTIC para Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación o IT para Information Technology) agrupan los elementos y las técnicas utilizadas en el tratamiento y la transmisión de las informaciones, principalmente de informática, Internet y telecomunicaciones. Por extensión, designan el sector de actividad económica.

El uso de las tecnologías de información y comunicación entre los habitantes de una población en este caso para líderes barriales, ayuda a disminuir la brecha digital existente en dicha localidad, ya que aumentaría el conglomerado de usuarios que utilizan las TICs como medio tecnológico para el desarrollo de sus actividades.

De allí que, la globalización, el desarrollo de la sociedad del conocimiento y la creciente importancia del capital intelectual en las organizaciones, los procesos regionales de integración, los altos niveles de competitividad requeridos en el mercado laboral, la necesidad de conciliar las actividades del sector público y del privado con los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo en el marco de la construcción de una sociedad más justa, participativa y democrática; así como la

propia consolidación del desarrollo humano, vuelven imperativa la formación integral del profesional.

La Parroquia rural San José de Ancón del cantón Santa Elena, es la parroquia más joven de la provincia de Santa Elena, fue creada en Febrero del 2003, tiene una extensión 78 Km<sup>2</sup>, con una población según el censo del INEC 2010 de 6.877 habitantes. Nació como un campo minero, principalmente por la actividad petrolera, al ser cuna de la explotación de este recurso natural, y situado en el campo petrolero, es una zona de Alto Riesgo. Se evidencian problemas de contaminación del suelo y cursos de agua por hidrocarburos, y se observa además el crecimiento y expansión de los centros poblados, que están próximos a los pozos.

Adicionalmente los pozos emiten gases que contaminan el aire en diferentes sectores donde se encuentran. Esto, según la comunidad consultada, ha provocado problemas respiratorios crónicos asociados a la exposición prolongada a estos contaminantes.

### **3.2. MISIÓN**

Promover la participación, socialización, concienciación y formación sobre el manejo del sistema de gestión documental quipux (sgdq), para líderes barriales de la parroquia San José de Ancón, promoviendo así el uso de las tics, acercando a los líderes con los diversos servicios estatales.

### **3.3. VISIÓN**

Para el 2019, los líderes barriales de la parroquia San José de Ancón, conocen y dominan los beneficios del sistema documental quipux (sgdq), disminuyendo así la brecha tecnológica encaminados al buen vivir.

### 3.4. VALORES

1. **Responsabilidad.-** La responsabilidad en cada uno de los emprendimientos a ejecutarse, además en la asistencia a las capacitaciones y demás eventos a desarrollarse
2. **Cultura de emprendimiento.-** Los miembros de la organización deberán estar inmerso en acciones y experiencias de emprendimiento como principio básico y fundamental a fin de justificar la razón de la organización.
3. **Compromiso.-** Compromiso para la administración adecuada de los recursos y poder así mejorar las condiciones de vida.
4. **Trabajo en Equipo.-** Ante una sociedad cada vez más exigente es necesario desarrollar el trabajo en equipo destacando las fortalezas y habilidades de cada uno de los miembros de la organización.
5. **Honestidad.-** Todas las acciones emprendidas por las socias serán realizadas con total honestidad a fin de establecernos como una organización seria y cumplidora de sus compromisos y obligaciones.
6. **Transparencia.-** Los jóvenes emprendedores deben de encaminar sus actividades a la cristalización de sus metas de manera honesta e íntegra.
7. **Liderazgo.-** La sociedad necesita jóvenes que puedan liderar de forma positiva los proyectos que se propongan y que estas actitudes generen acciones que contribuyan al desarrollo social del barrio.
8. **Trabajo colaborativo.-** Sin duda uno de los principales de la mano con los anteriores, de esta manera poder realizar las acciones pertinentes.

### **3.5. OBJETIVOS**

#### **3.5.1. Objetivo General**

Proporcionar un conjunto de ESTRATEGIAS para la SOCIALIZACIÓN, CONCIENCIACIÓN Y FORMACIÓN SOBRE EL MANEJO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL QUIPUX (SGDQ), PARA LÍDERES BARRIALES DE LA PARROQUIA SAN JOSÉ DE ANCÓN DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015.

#### **3.5.2. Objetivos Específicos**

- Gestionar con los entes gubernamentales para dotar de implementos tecnológicos a líderes barriales.
- Contribuir con el fortalecimiento de capacidades SOBRE EL MANEJO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL QUIPUX (SGDQ), PARA LÍDERES BARRIALES DE LA PARROQUIA SAN JOSÉ DE ANCÓN
- Establecer directrices para el seguimiento con los actores principales del GAD parroquial y provincial.

### 3.6. ANÁLISIS FODA

**TABLA 20 Matriz F.O.D.A Líderes barriales**

<b>FORTALEZA</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liderazgo de los representantes de los GADs parroquiales</li> <li>2. Líderes barriales posesionados</li> <li>3. Planificación y organización de líderes barriales</li> <li>4. Barrios definidos tanto en la cabecera parroquial como comunas.</li> <li>5. Capacidad de gestión de líderes barriales</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Poca comunicación digital entre los dirigentes del GAD, y líderes barriales</li> <li>2. Bajo nivel académico de los líderes barriales en temas de TICS</li> <li>3. Poca de apoyo de las autoridades locales.</li> <li>4. Ineficiente infraestructura respecto a tecnologías de información y comunicación.</li> </ol>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presupuestos estatales para la creación de Infocentros</li> <li>2. Secap promueve capacitaciones gratuitas</li> <li>3. Legislación actual respecto a competencias de los GAD, beneficia a líderes barriales</li> <li>4. Plan nacional del Buen vivir</li> <li>5. Plan de desarrollo y ordenamiento territorial</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cobertura de internet</li> <li>2. Inestabilidad económica</li> <li>3. Inseguridad y delincuencia.</li> </ol>

**Fuente:** Diagnostico FODA

**Elaborado por:** Liana Yépez Ramírez

### 3.7. FLUJO DE LA PROPUESTA

La presente propuesta esta direccionada a promover estrategias válidas, viables para socializar, concienciar y formación sobre el manejo del sistema de gestión documental Quipux (sgdq), para líderes barriales de la Parroquia San José de Ancón. La misma que pretende aportar elementos de solución a la problemática identificada en algunos barrios de la Parroquia Ancón, donde la organización comunitaria está debilitada y acciona con muy poco involucramiento de la ciudadanía en la gestión del desarrollo barrial.

Este aspecto se enmarca en el área de formación y perfil de la carrera de Organización y Desarrollo Comunitario, que concibe como parte de su rol "Diseñar y ejecutar estrategias innovadoras y creativas que garanticen la toma de decisiones y la responsabilidad en la gestión local, regional y nacional mediante la consolidación institucional de las organizaciones basadas en la comunidad".

Se cuenta como principal fortaleza, que la parroquia ha acumulado experiencias durante estos años, logrando promover progresivamente algunos cambios en la comunidad. Sin embargo hay un esquema operativo que recarga las decisiones, responsabilidad y trabajo de los presidentes en cada uno de los sectores, mientras que el resto de la comunidad acciona muy poco; pese a que se ha buscado generar nuevos líderes y nuevas propuestas, la directiva actual percibe que le ha faltado apoyo para alcanzar esa meta.

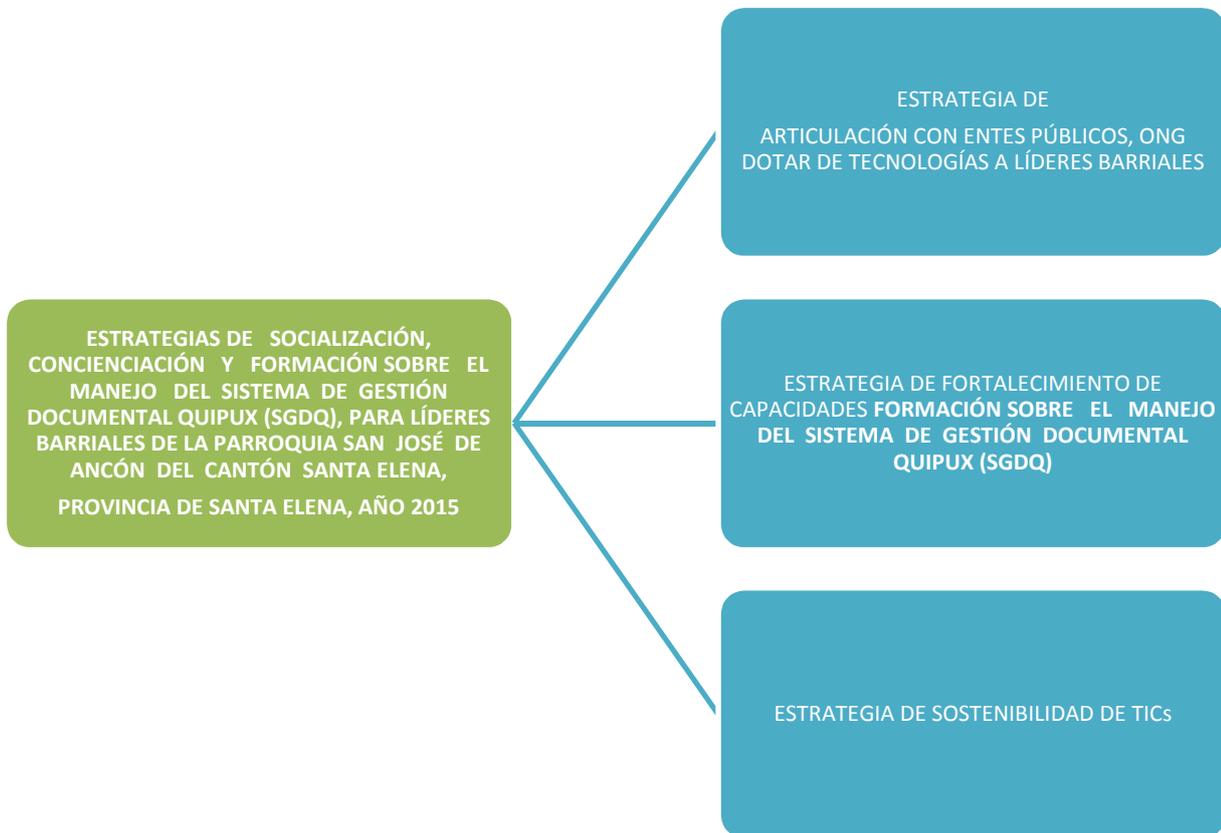
Desde la perspectiva del presidente de la organización, la gente tiene mucha desconfianza a partir de las experiencias vividas en estos años con otras directivas, principalmente en torno a las gestiones de legalización, las que no lograron avanzar en el proceso y ahora se oponen a las nuevas iniciativas que se promueven en el barrio.

En tal virtud y en particular en lo que respecta a la gestión de los gobiernos autónomos descentralizados y las del gobierno nacional es promover programas que disminuyan las brechas tecnológicas además de disponer a la ciudadanía alternativas de comunicación en términos del impulso necesario para el desarrollo normal de sus actividades y la contribución a la consecución de los objetivos institucionales y en la vía de la autogestión.

La iniciativa considera fundamental y prioritaria para fomentar el desarrollo de la sociedad del conocimiento a nivel de la región, el establecimiento de programas de capacitación y formación continua, que permitan la consolidación del conocimiento y aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) en los líderes barriales.

La presente propuesta tiene el siguiente flujo:

**GRÁFICO 19 Flujo de la propuesta**

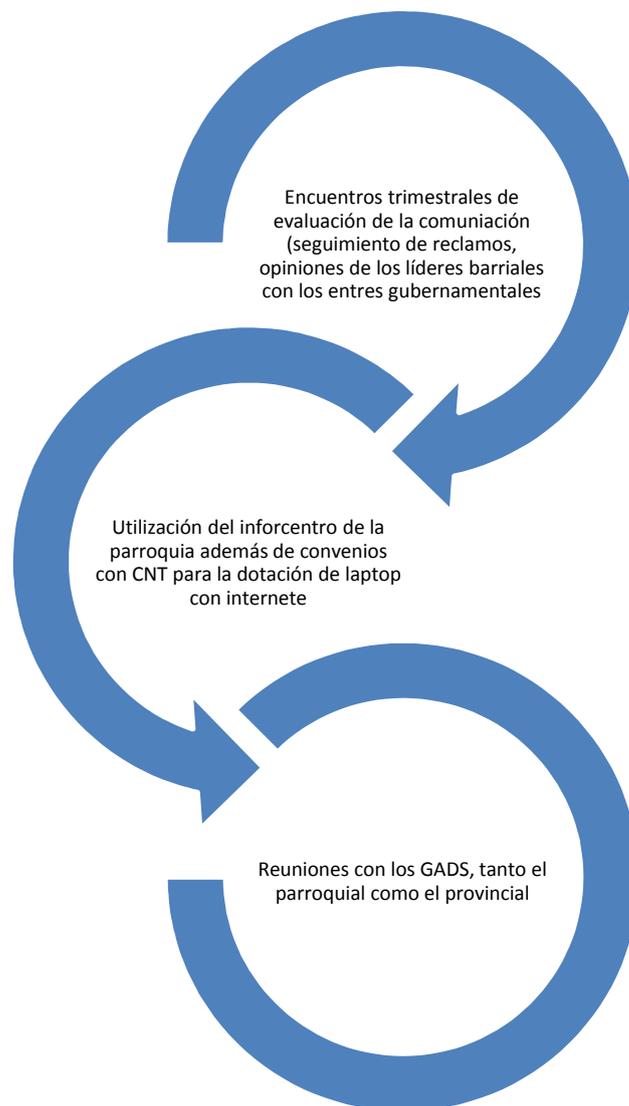


**Fuente:** Flujo de la propuesta

**Elaborado por:** Liana Yépez Ramírez

### 3.8. CONTENIDO DE LA ESTRATEGIA DE ARTICULACIÓN CON ENTES PÚBLICOS Y ONG, PARA DOTAR DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS A LÍDERES BARRIALES.

**GRÁFICO 20** Contenido de las Estrategias



**Fuente:** Flujo de la propuesta  
**Elaborado por:** Liana Yépez Ramírez

### **3.9. CONTENIDO DE LA ESTRATEGIA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES FORMACIÓN SOBRE MANEJO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL QUIPUX (SGDQ)**

El fortalecimiento de la Organización Comunitaria y fomento de las TICS", en la Parroquia San José de Ancón jurisdicción del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena", se orienta a proporcionar alternativas viables de solución a la problemática que afecta a los barrios y comunas de la parroquia, que es el debilitamiento de la organización comunitaria y la disminución de la participación ciudadana en eventos en cuanto al desarrollo colectivo, además de no permitir la comunicación con las autoridades locales de manera efectiva.

Su elaboración es relacionada con los principios y objetivos que incorpora la nueva Constitución Ecuatoriana y el Plan Nacional para el Buen Vivir, que en su Objetivo 10, propone como prioridad nacional "Garantizar el acceso a la participación pública y política". Además, cabe indicar que la política 1 de dicho objetivo está enfocada específicamente a "Promover la organización colectiva y autónoma de la sociedad civil".

De la misma manera, se puede evidenciar que las alianzas estratégicas son fundamentales para el desarrollo y sostenibilidad, iniciativa que debe ir de la mano con la correcta adecuación de centros, equipos e infraestructura, sin embargo se debe de considerar las políticas del Plan Nacional del Buen Vivir en temas de disminución de brecha tecnológica.

Por lo antes mencionado, se dispone una estrategia de fortalecimiento de capacidades en QUIPUX, mediante un programa de capacitación teórico práctico, que combina situaciones de participación con sugerencias e intercambio de opiniones, en el que los miembros de la comunidad y dirigentes se constituyen actores facilitadores del proceso, con técnicas de comunicación horizontales y socialización con la comunidad, tomando en consideración la diversidad de procedencia de la población y la dependencia por parte de la compañía Anglo en cuando al suministro de servicios básicos.

La implementación de estos factores, se promueven a partir de premisas construidas como parte del trabajo diario de enseñanza, aprendizaje y de la sistematización de experiencias en el procesos de observación.

Los supuestos a construir serán las alternativas en procesos lineales de "capacitación" que se han ejecutado de manera tradicional, con limitados resultados y están expuestos a procesos de validación, monitoreo y evaluación que deban ir ajustando y/o retroalimentando una metodología efectiva de fortalecimiento de organizaciones comunitarias.

Un aspecto primordial de la propuesta está dado por la identificación de aspectos operativos y sensibles del accionar de la organización. Así por ejemplo se ha identificado que las organizaciones barriales no cuentan con las herramientas básicas para su gestión, como un plan de trabajo barrial actualizado y con normativas claras (diseñadas y aplicadas) para la administración de los bienes de propiedad y uso colectivo. Se ha determinado que la falta de acuerdos y consensos claros se convierten en síntomas de esfuerzos/aspiraciones sociales truncados (por el deterioro o abandono en que quedan los bienes comunitarios), o por el contrario se transforman en puntos de divergencias de los actores locales (por el mal uso o aprovechamiento inequitativo de los recursos que hacen los grupos) que detentan el poder.

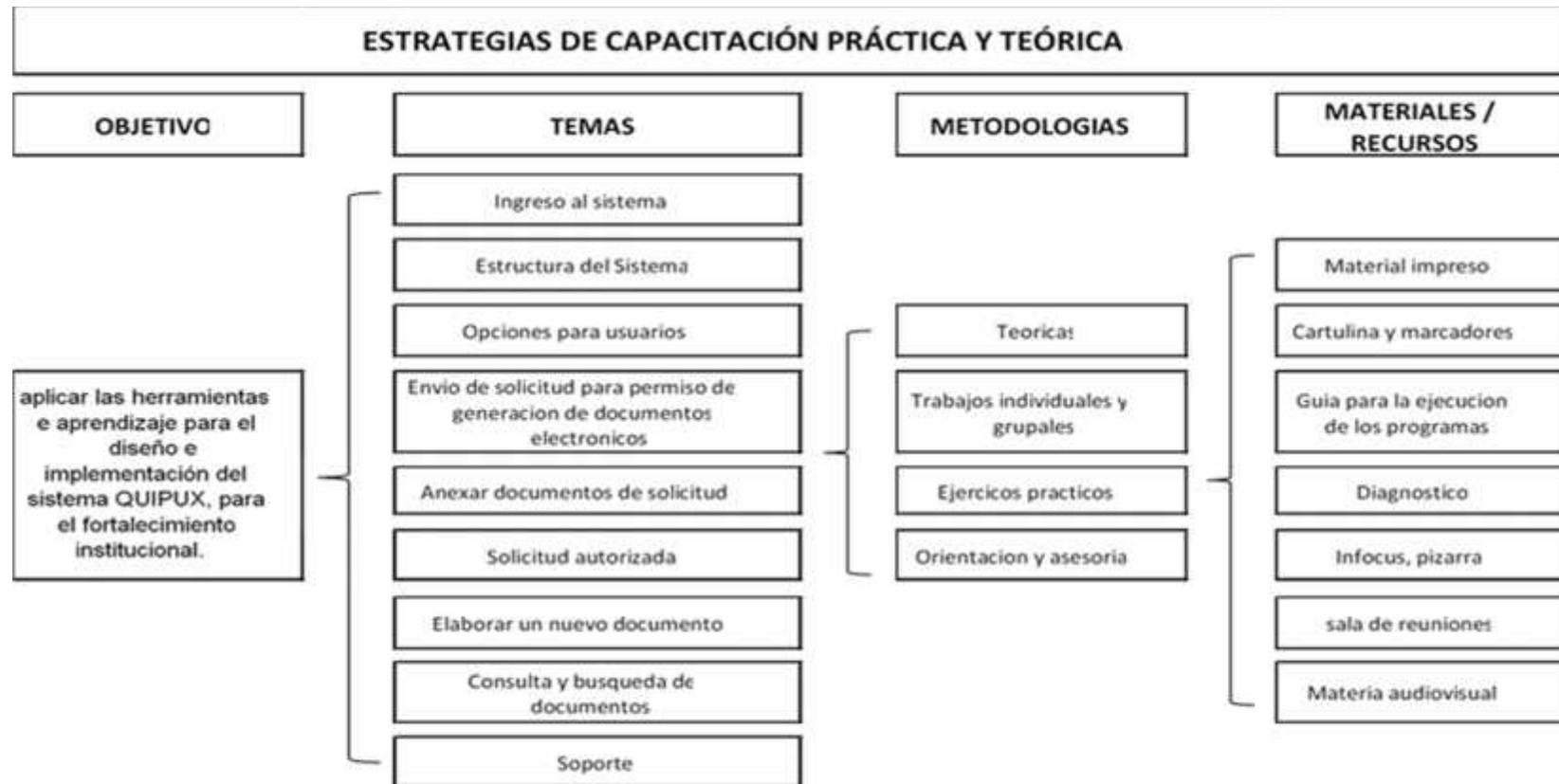
Un elemento adicional está dado por la activación del contingente técnico de entes públicos que hará la concreción de un servicio de asesoría para la organización, que dé respuestas tangibles a la comunidad, el mismo que por su complejidad técnica no pueda ser desarrollado directamente por la organización o por la limitación de recursos locales no puedan ser contratados a alguna otra instancias privada.

Cabe destacar que el ámbito de acción se retroalimenta a partir de los mismos elementos de la Constitución y legislación actual del país, que reconoce la organización y funcionamiento de los barrios, así como la organización barrial y

comunitaria (entre otros, el artículo 248 de la Constitución del Ecuador y los artículos 306, 307, 308 y 309 del COOTAD).

La presente estrategia tiene como objetivo contribuir al desarrollo de destrezas, habilidades y conocimientos relacionados con formación sobre el manejo del sistema de gestión documental QUIPUX (SGDQ), ofreciendo a los participantes los conocimientos y orientaciones prácticas necesarias para su correcto uso y aplicación que les permita aumentar las posibilidades de comunicación.

**GRÁFICO 21** Esquema de Capacitación



**Fuente:** Esquema de capacitación  
**Elaborado por:** Liana Yépez Ramírez

**GRÁFICO 22 Estrategias**

	<b>ESTRATEGIA TÉCNICA</b>	<b>ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL</b>
Estrategia para implementación	Adquirir habilidades y destrezas	Implementarlo seguido y dedicar tiempo para hacerlo correcto
Diseño del sistema	Definir requerimientos técnicos	Definir requerimientos de los procesos de la organización
Practica	Practicas del procedimiento del sistema	Entrenamiento del proceso del trabajo, enfatizando que el sistema QUIPUX es un facilitador de ese proceso
Evaluación	Minimizar errores técnicos	Minimizar interrupciones a la organización y maximizar resultados
Gestión del cambio organizacional	Entrenar en cómo utilizar el sistema	Crear una variedad de aceptación, comunicación y herramientas de entrenamiento por parte de los involucrados

**Fuente:** Estrategias  
**Elaborado por:** Liana Yépez Ramírez

### **3.10. ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD DE LAS TIC`S**

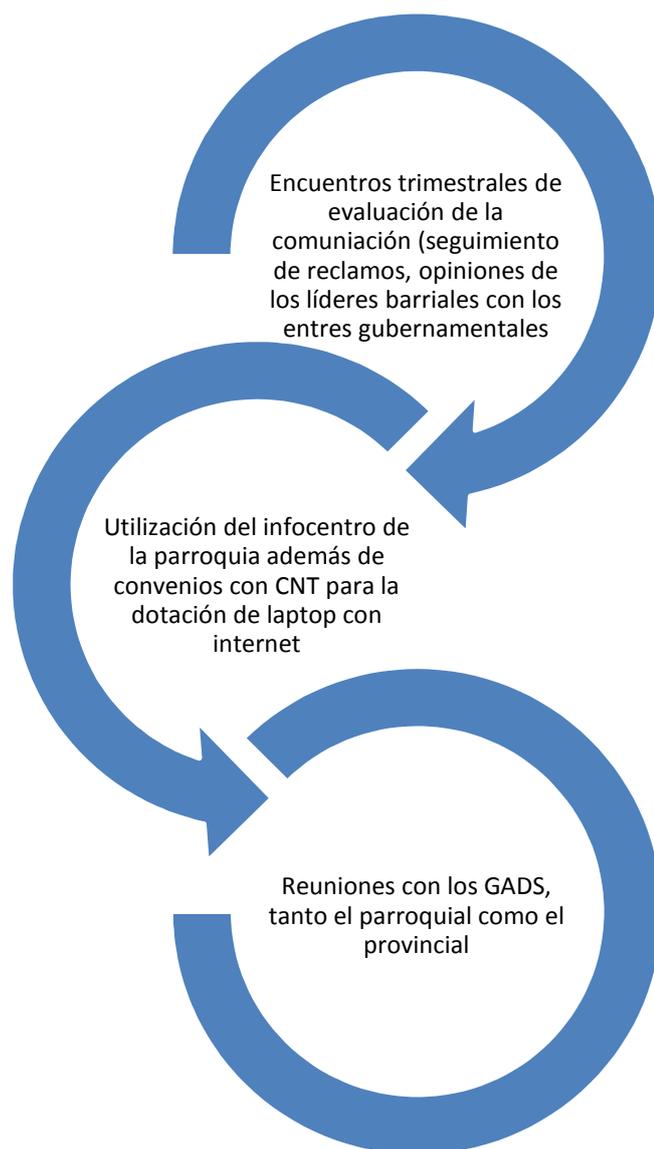
Es bien conocida la relación entre buen gobierno y el desarrollo de sus comunidades, es más, es condición necesaria para ello. Si además incorporamos que lo deseable no es tener cualquier desarrollo sino que uno sostenible, es indispensable que el gobierno integre los diversos involucrados, tanto externos como internos al propio gobierno incorporando naturalmente a la sociedad civil organizada.

En este contexto es importante enfatizar que el gobierno electrónico juega un rol relevante para garantizar un uso estratégico de las tecnologías de información, aspecto que a veces se tiende olvidar cuando sólo se las ve desde una perspectiva instrumental, subestimando los efectos estratégicos y organizacionales de su aplicación. El desafío es cómo integrar las tecnologías de información en la planificación estratégica considerando aspectos sociales, económicos y políticas medioambientales de manera de facilitar una adecuada gestión pública y permeando los diferentes niveles de la administración pública. A su turno, también es interesante explorar cuáles serían las diferentes herramientas tecnológicas que alineadas con los objetivos estratégicos, soportarán esta integración.

Un desafío ineludible que supone el desarrollo sostenible es que junto con disponer de una mayor protección del medio ambiente se requiere simultáneamente más y mejores servicios a los ciudadanos procurando que éstos alcancen a los sectores más vulnerables (estrategia inclusiva) facilitando al mismo tiempo la participación y la transparencia. Ambos aspectos resultan necesarios para una adecuada sostenibilidad de las políticas de gobierno donde el centro debe ser el ciudadano. Para enfrentar este desafío, se requiere necesariamente de innovación no sólo en los procesos asociados, sino que en muchos casos también en la institucionalidad pública (Kemp, Parto and Gibson, 2005).

El esquema del contenido de las estrategias de sostenibilidad es el siguiente:

**GRÁFICO 23** Esquema del contenido de las estrategias de sostenibilidad



**Fuente:** Estrategias de sostenibilidad  
**Elaborado por:** Liana Yépez Ramírez

**3.10.1. Encuentros trimestrales de evaluación de la comunicación (seguimiento de reclamos, opiniones de los líderes barriales con los entes gubernamentales).**

**TABLA 21 Dirección de la estrategia trimestrales de evaluación**

<b>DIRECCIÓN DE LA ESTRATEGIA</b>		
<b>OBJETO</b>	<b>ESTRATEGIA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
Diagnóstico, orientación básica	Análisis estratégico	Establecer un formato de sistematización de las actividades
		Análisis Interno
		Análisis Externo
Soporte y planificación de estrategias funcionales	Formulación de estrategias	Adecuación
		Factibilidad
		Aceptación
Sostenibilidad para garantizar el logro de los objetivos	Implementación y seguimiento de estrategias	Evaluación y selección de estrategias
		Puesta en marcha
		Control

**Fuente:** Dirección de la estrategias de evaluación

**Elaborado por:** Liana Yépez Ramírez

**3.10.2. Utilización del Infocentro de la parroquia además de convenios con CNT para la dotación de laptop con internet.**

En esta etapa del proceso es importante que en el marco de la gestión, la institución realice un análisis explícito de la capacidad física instalada y su grado de utilización con el propósito de sustentar adecuadamente, en su caso, la petición

de ampliar, remodelar, dar mantenimiento, dotar de laptop o construir nuevas instalaciones de internet.

**TABLA 22 Dirección de la estrategia utilización del infocentro y convenios**

DIRECCIÓN DE LA ESTRATEGIA		
OBJETO	PROPÓSITO/ESTRATEGIA	INDICADORES
Consolidar todo los procesos, para la optimización de los recursos para una adecuada utilización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formar capacidades de desarrollo personal y social de los dirigentes.</li> <li>• La atención de necesidades prioritarias de la gestión.</li> <li>• Evolución de los procesos estratégicos</li> <li>• Beneficios alcanzados a partir de la aplicación del sistema QUIPUX.</li> <li>• Definida la estrategia tecnológica es necesario gestionar adecuadamente las tecnologías de información.</li> <li>• Emplear los conocimientos en los procesos de administración</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los criterios para valorar la eficiencia de su aprovechamiento.</li> <li>• La pertinencia y suficiencia de políticas para su uso eficiente, mejora y mantenimiento.</li> <li>• Interés de los actores sociales</li> </ul>

**Fuente:** Estrategias de utilización

**Elaborado por:** Liana Yépez Ramírez

### 3.10.3. Reuniones con los GADS, tanto el parroquial como el provincial

La planificación para el desarrollo sostenible constituye un instrumento indispensable para conducir el proceso de la gestión administrativa y de la sociedad sujeta a un esquema de concertación nacional y de alianzas pública-privadas.

En esta fase se propone diseñar una matriz de direccionamiento de las estrategias que permitan realizar un análisis profundo de cada uno de los elementos que integran actualmente la capacidad de implementación de estos procesos, y cuyos

resultados sirvan de insumo que garanticen el apoyo permanente de las autoridades.

Los parámetros de análisis pueden ser los siguientes:

- Evolución de los indicadores de capacidad de conocimiento
- Análisis de un programa de formación, capacitación y actualización del capital humano (talleres sobre métodos didácticos, tutorías, enfoques centrados en el aprendizaje de los participantes, entre otros) y el impacto en la atención y formación integral de los estudiantes.
- Eficacia en las políticas y estrategias implementadas.
- Encontrar los principales problemas que han impedido una evolución más favorable de los indicadores.

A continuación se presenta la matriz de directrices, para establecer un trabajo continuo con los entes públicos y la comunidad en el proceso de fortalecer los conocimientos sobre las TIC's

**TABLA 23 Matriz de las líneas estratégicas**

OBJETIVOS	POLÍTICA INSTITUCIONAL	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	PROYECTOS
<p>Garantizar la sostenibilidad, permanencia, desarrollo y actualización de los conocimientos en cuanto al PLAN DE GESTIÓN DE LAS TIC`S, como también impulsar la evaluación, retroalimentación y seguimiento de este proceso</p>	<p>Apoyo en la participación de eventos y actividades que promuevan la cultura en el uso de las TIC`s</p>	<p>Participar en eventos locales, parroquiales y provinciales y capacitaciones</p>	<p>Ferias del emprendimiento. Banco de objetos pedagógicos para el aprendizaje, enseñanza y evaluación</p>
	<p>Evaluar y seguimiento de los avances en cuanto al PLAN DE GESTIÓN DE LAS TIC`s</p>	<p>Institucional reuniones periódicas de evaluación y seguimiento del proceso de las TIC`s y su avance</p>	<p>Revista o folleto informativo de las TIC`s en las organizaciones.</p>
	<p>Actualización permanente de los documentos administrativos, actividades y proyectos para incluir las TIC`s</p>	<p>Seleccionar personal que posea las competencias necesarias en el manejo de las TIC`s, en la actividades organizacionales</p>	<p>Jornadas de prácticas, en proceso administrativos</p>

**Fuente:** Matriz de linamientos de estrategias

**Elaborado por:** Liana Yépez Ramírez

## CONCLUSIONES

La utilización de las Tics ha llegado a ser un factor determinante en la organización y gestiones administrativas no solo de las entidades públicas, sino también en las actividades comunitarias como lo son los sectores barriales.

El análisis de este estudio ha determinado que la mayoría de las personas que forman parte de las directivas barriales y de las organizaciones deben utilizar la tecnología, pero por el desconocimiento y poca experiencia no le dan el uso y manejo adecuado de los sistemas operativos.

En los resultados de las encuestas se han podido establecer algunas variables importantes que permiten comprobar hipótesis y sustentar con mayores aportes esta investigación.

Hay que resaltar que el tema de la tecnología a nivel local atrae cada vez el mayor interés del individuo, el mismo que adapta la idea que la inclusión de la computadora y sus sistema es un medio o herramienta que ayuda al desarrollo administrativo, y que genera profundos cambios en la forma de acceder cualquier información.

Un factor importante que se establece, es que este sistema informático de comunicación ayudara a ser más fácil y eficiente la organización de la información y documentación, ahorrando costos.

La aplicación de este sistema informático también tiene sustento legal, debido a que el estado ecuatoriano en sus leyes garantiza el acceso al aprendizaje y utilización de la tecnología y la implementación de sistemas como una herramienta que facilitan virtualmente el trabajo de organización y comunicación.

## **RECOMENDACIONES**

Si bien es cierto que las TIC`s, han promocionado un sin números de ventajas, como la innovación de las organizaciones, haciendo que las misma sean más dinámicas, genere menores costos, menores riesgos, facilidades, exactitud, incremento en la producción potenciando a las personas y actores sociales, a través de las redes de apoyo.

En base a lo expuesto, se puede considerar viable la elaboración de un Programa de socialización, concienciación y formación sobre el manejo del Sistema de Gestión Documental QUIPUX (SGDQ), a líderes barriales de la Parroquia San José de Ancón. Los costos de implementación se reducen a los ítems de capacitación en cada una de nuestras extensiones.

Se debe tomar en cuenta que los sectores barriales se tiene que disponer de una infraestructura tecnológica, capacidad técnica y capacidad operativa necesaria y suficiente para la implementación del Sistema de Gestión Documental Quipux.

Se recomienda el uso del Quipux ya que ha sido probado y utilizado a nivel gubernamental por sus múltiples beneficios. Se recomienda la utilización de la infraestructura tecnológica ya adquirida potenciando su uso con sistemas que abarquen a toda la institución

## 1. BIBLIOGRAFÍA

www.ecuadorencifras.gob.ec. (2010). Recuperado el 28 de Octubre de 2013, de  
www.ecuadorencifras.gob.ec: [http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/santa\\_elena.pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/santa_elena.pdf)

www.es.wikipedia.org. (19 de Octubre de 2013). Recuperado el 1 de Noviembre  
de 2013, de [www.es.wikipedia.org:  
http://es.wikipedia.org/wiki/Cant%C3%B3n\\_Santa\\_Elena](http://es.wikipedia.org/wiki/Cant%C3%B3n_Santa_Elena)

www.es.wikipedia.org. (11 de Octubre de 2013). Recuperado el 2 de Noviembre  
de 2013, de [www.es.wikipedia.org:  
http://es.wikipedia.org/wiki/Comunidad](http://es.wikipedia.org/wiki/Comunidad)

www.es.wikipedia.org. (12 de Agosto de 2013). Recuperado el 2 de Noviembre  
de 2013, de [www.es.wikipedia.org:  
http://es.wikipedia.org/wiki/Soluci%C3%B3n](http://es.wikipedia.org/wiki/Soluci%C3%B3n)

www.wordreference.com. (2013). Recuperado el 2 de Noviembre de 2013, de  
www.wordreference.com:  
<http://www.wordreference.com/definicion/denuncia>

<http://es.wikipedia.org>. (12 de 02 de 2014). Recuperado el 9 de 08 de 2014, de  
<http://es.wikipedia.org>:  
[http://es.wikipedia.org/wiki/Software\\_de\\_gesti%C3%B3n\\_documental](http://es.wikipedia.org/wiki/Software_de_gesti%C3%B3n_documental)

<http://resultados.cne.gob.ec/results/6/24/410/1300/results.pdf>. (11 de ABRIL de  
2014). Recuperado el 20 de MAYO de 2014, de  
<http://resultados.cne.gob.ec/results/6/24/410/1300/results.pdf>:  
<http://resultados.cne.gob.ec/results/6/24/410/1300/results.pdf>

Delgado Adolfo, E. d. (08 de 09 de 2008). [emprendeunefa.wordpress.com](http://emprendeunefa.wordpress.com). (P. S. Soledad Orjuela, Ed.) Recuperado el 15 de 08 de 2013, de [emprendeunefa.wordpress.com](http://emprendeunefa.wordpress.com): <http://emprendeunefa.wordpress.com>

Dr. Fernandez Toirac Hector, U. d. (2010). Estructura de una Investigacion Cientifica. Habana: ejemplificación: WCM.

Elena, I. M. (2010). División Política del Cantón Santa Elena. Santa Elena.

[es.scribd.com](http://es.scribd.com). (s.f.). Recuperado el 13 de 09 de 2013, de [es.scribd.com](http://es.scribd.com): <http://es.scribd.com/doc/56193440/Estudio-Legal>

Google Earth. (s.f.).

I. Municipalidad del Cantón Santa Elena. (2010). Santa Elena.

INEC. (2010). [www.inec.gob.ec](http://www.inec.gob.ec). Recuperado el 28 de 10 de 2013, de [www.inec.gob.ec](http://www.inec.gob.ec): [http://www.inec.gob.ec/cpv/descargables/fasciculos\\_provinciales/santa\\_elena.pdf](http://www.inec.gob.ec/cpv/descargables/fasciculos_provinciales/santa_elena.pdf)

INEC. (28 de 11 de 2010). [www.inec.gob.ec](http://www.inec.gob.ec). Recuperado el 12 de 09 de 2013, de [www.inec.gob.ec](http://www.inec.gob.ec): [http://www.inec.gob.ec/cpv/?TB\\_iframe=true&height=450&width=800%27%20rel=slbox](http://www.inec.gob.ec/cpv/?TB_iframe=true&height=450&width=800%27%20rel=slbox)

INEC. (31 de Diciembre de 2012). [www.inec.gob.ec](http://www.inec.gob.ec). Recuperado el 28 de Octubre de 2013, de [www.inec.gob.ec](http://www.inec.gob.ec): [http://www.inec.gob.ec/estadisticas/?option=com\\_content&view=article&id=357](http://www.inec.gob.ec/estadisticas/?option=com_content&view=article&id=357)

Kaufman, E. (30 de 11 de 2005). [www.legislarbien.com.ar](http://www.legislarbien.com.ar). Recuperado el 9 de 08 de 2014, de [www.legislarbien.com.ar](http://www.legislarbien.com.ar): [http://www.legislarbien.com.ar/artsAdj/113517530411\\_paper\\_e-governemnt\\_e\\_kaufman.pdf](http://www.legislarbien.com.ar/artsAdj/113517530411_paper_e-governemnt_e_kaufman.pdf)

López Regalado, O. (2011). [www.slideshare.net](http://www.slideshare.net). Recuperado el 13 de 09 de 2013, de [www.slideshare.net](http://www.slideshare.net): <http://www.slideshare.net/oscarlopezregalado/instrumentos-de-investigacin-9217795>

Méndez Álvarez, C. E. (2006). *Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. Bogotá: Limusa S.A. de C.V., 2006.

Molina Martínez, R. (2002). *Gobierno y Comunicación Social*. México: Instituto Politécnico Nacional.

Molina Martínez, R. (2002). *Gobierno y Comunicación Social (Primera ed.)*. México: Instituto Politecnico Nacional.

Prefectura de la Provincia de Santa Elena. (2011). [www.santaelena.gob.ec](http://www.santaelena.gob.ec). Recuperado el 1 de Noviembre de 2013, de [www.santaelena.gob.ec](http://www.santaelena.gob.ec): [http://www.santaelena.gob.ec/index.php?option=com\\_content&view=article&id=464&Itemid=180](http://www.santaelena.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=464&Itemid=180)

Ramón S, G. (s.f.). [www.viref.udea.edu.co](http://www.viref.udea.edu.co). Recuperado el 12 de 9 de 2013, de [www.viref.udea.edu.co](http://www.viref.udea.edu.co): [http://viref.udea.edu.co/contenido/menu\\_alterno/apuntes/ac33-problema.pdf](http://viref.udea.edu.co/contenido/menu_alterno/apuntes/ac33-problema.pdf)

[repositorio.ute.edu.ec](http://repositorio.ute.edu.ec). (s.f.). Recuperado el 13 de 09 de 2013, de [repositorio.ute.edu.ec](http://repositorio.ute.edu.ec): [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/6308/10/17887\\_5.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/6308/10/17887_5.pdf)

Romano De la Cruz, D. (21 de Diciembre de 2011). [www.monografias.com/trabajos91/la-metodologia-de-investigacion2](http://www.monografias.com/trabajos91/la-metodologia-de-investigacion2). Recuperado el 4 de Septiembre de 2013, de [www.monografias.com/trabajos91/la-metodologia-de-investigacion2](http://www.monografias.com/trabajos91/la-metodologia-de-investigacion2): <http://www.monografias.com/trabajos91/la-metodologia-de-investigacion2>

Santos Santos, T. (Noviembre de 2008). Eumed.net. Recuperado el 01 de septiembre de 2013, de Eumed. net: <http://www.eumed.net/ce/2008b/tss.htm>

Secretaría Nacional de la Administración Pública. (2014). [www.gobiernoelectronico.gob.ec](http://www.gobiernoelectronico.gob.ec). Recuperado el 10 de 08 de 2014, de [www.gobiernoelectronico.gob.ec](http://www.gobiernoelectronico.gob.ec): <http://www.gobiernoelectronico.gob.ec/PlanGobiernoElectronicoV1.pdf>

Subsecretaría de Tecnologías de la información. (s.f.). [www.softwarepublico.gob.ec](http://www.softwarepublico.gob.ec). Recuperado el 2 de Noviembre de 2013, de [www.softwarepublico.gob.ec](http://www.softwarepublico.gob.ec): <http://www.softwarepublico.gob.ec/node/9>

[www.definicion.com](http://www.definicion.com). (s.f.). Recuperado el 2 de Noviembre de 2013, de [www.definicion.com](http://www.definicion.com): <http://definicion.de/reclamo/>

[www.mef.gob.pe](http://www.mef.gob.pe). (s.f.). Recuperado el 2 de Noviembre de 2013, de [www.mef.gob.pe](http://www.mef.gob.pe): [http://www.mef.gob.pe/index.php?option=com\\_glossary&letter=E&id=473&Itemid=100297](http://www.mef.gob.pe/index.php?option=com_glossary&letter=E&id=473&Itemid=100297)

[www.oocities.org](http://www.oocities.org). (s.f.). Recuperado el 1 de Noviembre de 2013, de [www.oocities.org](http://www.oocities.org): <http://www.oocities.org/mx/acadentorno/mpmi2.pdf>

[www.rena.edu.ve](http://www.rena.edu.ve). (s.f.). Recuperado el 13 de 09 de 2013, de [www.rena.edu.ve](http://www.rena.edu.ve): <http://www.rena.edu.ve/cuartaEtapa/metodologia/Tema6.html>

[www.sge.administracionpublica.gob.ec](http://www.sge.administracionpublica.gob.ec). (s.f.). Recuperado el 3 de Noviembre de 2013, de [www.sge.administracionpublica.gob.ec](http://www.sge.administracionpublica.gob.ec): <http://sge.administracionpublica.gob.ec/index.php/normativa-legal>

[www.slideshare.net](http://www.slideshare.net). (s.f.). Recuperado el 13 de 09 de 2013, de [www.slideshare.net](http://www.slideshare.net): <http://www.slideshare.net/fcarvajals/estudio-financiero-2114226>

## ANEXOS

### MODELO DE ENCUESTA

#### **ENCUESTA PARA DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN LÍDERES DE LOS BARRIOS DE LA CABECERA CANTONAL DE ANCÓN**

**Objetivo: CONCIENCIACIÓN Y FORMACIÓN SOBRE EL MANEJO  
DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL QUIPUX (SGDQ), PARA  
LÍDERES BARRIALES DE LA PARROQUIA SAN JOSÉ DE ANCÓN  
DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA**

#### **Anexo No. 2**

**Lea detenidamente, antes de responder las preguntas y conteste en  
forma clara:**

**NIVEL DE EDUCACIÓN.....**

**EDAD:..... SEXO: M.....F.....**

1. ¿Conoce lo que significa la Capacitación para el Rol que ocupa en la  
comunidad?

Si..... No.....

2. Conoce usted sobre el manejo del sistema de gestión documental  
QUIPUX (SGDQ), para lideres barriales?

Si..... No.....

3. Estaría dispuesto a capacitarse sobre el manejo del sistema de gestión  
documental QUIPUX (SGDQ) para lideres barriales?

Si..... No.....

4.Cuál es el nivel de compromiso que tiene usted con la Comunidad?

- Excelente ..... • Bueno ..... • Regular .....

5. ¿Qué le incentivaría a capacitarse?

Cambio de actitud..... Mejorar su liderazgo.....Otro,  
especifique.....

6. Los problemas presentados dentro de la comunidad son de orden:

Social.....Económico..... Técnico.....

7. ¿En qué horarios le gustaría asistir a los cursos de Capacitación?

En la mañana..... En la tarde..... En la noche.....

8. ¿En qué temas tiene deficiencias para el desempeño del Rol que cumple dentro de la Comunidad?

.....  
.  
.....  
...

9. ¿Qué tan confiable considera su labor dentro de la comunidad?

- Excelente..... • Bueno..... • Aceptable..... • Pobre.....

10. En qué temas le gustaría capacitarse, de acuerdo al Rol que desempeña en su comunidad. Ubique de acuerdo a su importancia

.....  
.....

11. De los cursos que a continuación detallo, ¿En cuáles le interesaría participar?

- Atención al cliente • Trabajo en Equipo • Motivación y Liderazgo • Reciclaje de desechos sólidos • Seguridad • Resistencia al cambio organizacional • Resolución y manejo de conflictos • Ordenanzas Municipales • Constitución, COOTAD. LOPCCS • Medio ambiente

12. ¿Conoce los objetivos que tiene el Gobierno parroquial?

• TOTALMENTE..... • PARCIALMENTE..... • NO CONOCE.....