



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El sistema de información y los canales de comunicación en el GAD  
Municipal de Baños

**Trabajo de Titulación para optar al Título de Licenciado**  
**en Administración de Empresas**

**Autor:**

Jonathan Ismael Caizaguano Chimbo

**Tutor:**

Mgs. Cecilia Cristina Mendoza Bazantes CPA.

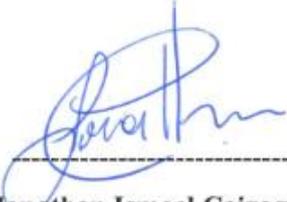
**Riobamba, Ecuador. 2023**

## DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, Jonathan Ismael Caizaguano Chimbo, con cédula de ciudadanía 1600641987, autor del trabajo de investigación título: **El sistema de información y los canales de comunicación en el GAD Municipal de Baños**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mi exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación, publica, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos, La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librada a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 23 de marzo del 2023



---

**Jonathan Ismael Caizaguano Chimbo**  
CI: 1600641987

## DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, Cecilia Cristina Mendoza Bazantes catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administración, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: **El sistema de información y los canales de comunicación en el GAD Municipal de Baños**, bajo la autoría de Jonathan Ismael Caizaguano Chimbo; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, 23 de marzo del 2023.

---

Mgs. Cecilia Cristina Mendoza Bazantes CPA.

CI:020189930-9

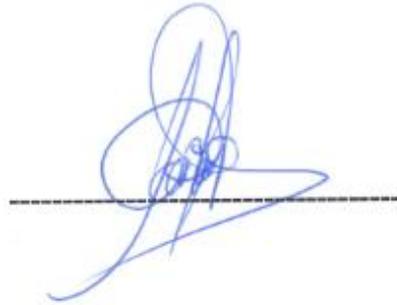
## CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedrático designados Miembros de Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación: **El sistema de información y los canales de comunicación en el GAD Municipal de Baños**, presentado por Jonathan Ismael Caizaguano Chimbo, con cedula de identidad número 1600641987 bajo la tutoría de la Mgs. Cecilia Cristina Mendoza Bazantes; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 23 de marzo del 2023

PhD. Wilson Saltos

**Presidente del Tribunal de Grado**



Mgs. Verónica Soto

**Miembro del Tribunal del Grado**



Mgs. Rosalina Balanzategui

**Miembro del Tribunal del Grado**



## CERTIFICACIÓN

Que, **CAIZAGUANO CHIMBO JONATHAN ISMAEL** con cedula de identidad número 1600641987, estudiante de la Carrera Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Políticas y Administración: ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado **EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y LOS CANALES DE COMUNICACIÓN EN EL GAD MUNICIPAL DE BAÑOS**, cumple con el 6%, de acuerdo al reporte del sistema Anti Plagio URKUND, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso

Riobamba, 23 de marzo del 2023



---

Mgs. Cecilia Cristina Mendoza Bazantes CPA.

**TUTOR**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo lo dedico a Dios, que me supo brindar la sabiduría en los momentos más difícil del camino, siendo de esta forma una guía para culminar mi etapa estudiantil dentro de esta prestigiosa universidad.

A mi padre Segundo Carlos Caizaguano Granizo quien supo guiarme en cada paso que di en mi carrera profesional y mi vida diaria.

A mi madre Gloria Isabel Chimbo Masaquiza que en conjunto con mi hermana Lizbeth Aracelly Caizaguano Chimbo, me han inspirado cada día con el fin de salir adelante en cada uno de los propósitos que me he trazado.

**Jonathan Ismael Caizaguano Chimbo**

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi sentimiento de gratitud a la Universidad Nacional de Chimborazo, para que me brinde la oportunidad de culminar mi desarrollo profesional dentro de su institución.

De igual forma agradecer a la planta docente de la carrera de Administración de Empresas que sin lugar a duda han marco un antes y un después en mi formación académico

Gracias a mi tutor Mgs. Cecilia Cristina Mendoza Bazantes CPA; por guiarme en el desarrollo del presente trabajo, mediante un consejo que sirvió para mejorar día a día mis conocimientos dentro de este proceso.

**Jonathan Ismael Caizaguano Chimbo**

## ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA .....	
DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR.....	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL.....	
ACTA DE APROBACIÓN – TRABAJO ESCRITO DE INVESTIGACIÓN .....	
CERTIFICACIÓN .....	
DEDICATORIA.....	
AGRADECIMIENTO .....	
RESUMEN.....	
ABSTRACT .....	
CAPÍTULO I.....	15
INTRODUCCIÓN .....	15
1.1. Introducción.....	15
1.2. Antecedentes.....	16
1.3. Problema.....	17
1.4. Justificación.....	19
1.5.    Objetivos .....	20
1.5.1.    General .....	20
1.5.2.    Específicos .....	20
CAPÍTULO II.....	21
MARCO TEORICO.....	21
2.1. Marco teórico.....	21
CAPÍTULO III .....	26
METODOLOGÍA.....	26
3.1. Metodología.....	26
3.2. Tipo de investigación .....	26
3.2.1. Investigación analítica descriptiva .....	26
3.2.2. Investigación de campo .....	26
3.3. Diseño de investigación .....	27
3.4. Población y muestra. ....	27
3.4.1. Población .....	27
3.4.2. Muestra.....	27

3.5. Hipótesis del estudio .....	28
3.6. Técnicas e instrumentos. ....	28
3.6.1. Técnicas.....	28
3.6.2. Instrumentos .....	28
CAPÍTULO IV .....	29
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	29
4.1. Resultados y discusión .....	29
4.1.1. Resultados.....	29
4.1.2. Discusión .....	38
CAPÍTULO V .....	49
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	49
5.1. Conclusiones y recomendaciones .....	49
5.1.1. Conclusiones.....	49
5.1.2. Recomendaciones.....	50
BIBLIOGRAFÍA .....	51
ANEXOS.....	53
6. Anexos.....	53

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Pregunta 1 .....	29
<b>Tabla 2:</b> Pregunta 2 .....	30
<b>Tabla 3:</b> Pregunta 3 .....	31
<b>Tabla 4:</b> Pregunta 4 .....	32
<b>Tabla 5:</b> Pregunta 5 .....	33
<b>Tabla 6:</b> Pregunta 6 .....	34
<b>Tabla 7:</b> Pregunta 7 .....	35
<b>Tabla 8:</b> Pregunta 8 .....	36
<b>Tabla 9:</b> Pregunta 9 .....	37
<b>Tabla 10:</b> Comprobación de la hipótesis .....	39
<b>Tabla 11</b> Tabla de la distribución Chi-cuadrado .....	40
<b>Tabla 12</b> Frecuencia observada .....	40
<b>Tabla 13</b> Frecuencia esperada .....	41
<b>Tabla 14</b> Cálculo del Chi-cuadrado .....	41
<b>Tabla 15:</b> Cronograma de actividades del plan de capacitación .....	44
<b>Tabla 16:</b> Estrategias aplicadas al área administrativa y de talento humano .....	47
<b>Tabla 17:</b> Matriz de consistencia .....	53
<b>Tabla 18:</b> Operacionalización de la variable independiente .....	54
<b>Tabla 19:</b> Operacionalización de la variable dependiente .....	55

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1:</b> Sistema de información. Elaborado por el autor .....	22
<b>Gráfico 2:</b> Elementos de la comunicación. (Espinosa, 2019).....	24
<b>Gráfico 3:</b> Pregunta 1. Elaborado por el autor.....	29
<b>Gráfico 4:</b> Pregunta 2. Elaborado por el autor.....	30
<b>Gráfico 5:</b> Pregunta 3. Elaborado por el autor.....	31
<b>Gráfico 6:</b> Pregunta 4. Elaborado por el autor .....	32
<b>Gráfico 7:</b> Pregunta 5. Elaborado por el autor.....	33
<b>Gráfico 8:</b> Pregunta 6. Elaborado por el autor.....	34
<b>Gráfico 9:</b> Pregunta 7. Elaborado por el autor .....	35
<b>Gráfico 10:</b> Pregunta 8. Elaborado por el autor .....	36
<b>Gráfico 11:</b> Pregunta 9. Elaborado por el autor .....	37
<b>Gráfico 12:</b> Gráfica del chi cuadrado. Elaborado por el autor.....	42

## RESUMEN

La presente investigación que lleva como tema, "**El sistema de información y los canales de comunicación en el GAD Municipal de Baños**", tiene como fin realizar un diagnóstico del área de talento humano y el área administrativa, en el contexto de la capacitación continua de los empleados a partir de estrategias que mejoren la calidad de información que proporciona el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Baños de Agua Santa.

Para apoyar la investigación se usarán ciertos tipos de metodologías, los cuales son: analítica descriptiva y de campo, además se aplicaron una encuesta con preguntas cerradas y abiertas, en base a la escala de Liker y una tabla donde se describen estrategias que permiten mejorar la calidad de manejo de la información y comunicación dentro del departamento de talento humano y administrativo del GADBAS.

En los resultados y discusión se identifica un nivel de confianza es de alrededor del 95% por lo que el nivel de significancia es aproximado a 5% (0,05), lo que es índice que permite establecer que tanto las preguntas como las estrategias ayudaran a mejorar los sistemas de información en conjunto con los canales de comunicación.

Dentro de la conclusión de la investigación se identifica que los jefes departamentales del área administrativa y de talento humano necesitan aplicar las estrategias como la aplicación de redes sociales, mesa redonda, capacitación cada 6 meses en relaciones interpersonales, sistema de pago y conversatorios con los jefes departamentales, con el propósito de dar buen trato las relaciones intrapersonales dentro del GADBAS.

**Palabras claves:** Administrativo, canales, comunicación, estrategias, información, sistemas

## ABSTRACT

The aim of this research is to carry out a diagnosis of the area of human talent and the administrative area, in the context of the continuous training of employees based on strategies to improve the quality of information provided by the Autonomous Decentralised Government of Baños de Agua Santa Canton.

To support the research certain types of methodologies will be used, which are: descriptive and field analytical, in addition a survey with closed and open questions was applied, based on the Likert scale and a table describing strategies to improve the quality of information management and communication within the department of human and administrative talent of GADBAS.

In the results and discussion, a confidence level of around 95% is identified, so the significance level is approximately 5% (0.05), which is an index that allows us to establish that both the questions and the strategies will help to improve the information systems in conjunction with the communication channels.

Within the conclusion of the research it is identified that the departmental heads of the administrative area and human talent need to apply strategies such as the application of social networks, round table, training every 6 months in interpersonal relations, payment system and discussions with departmental heads, in order to give good treatment intrapersonal relationships within the GADBAS.

**Key words:** Administrative, channels, communication, strategies, information, systems.



Reviewed by:

Lic. Sandra Abarca Mgs.

ENGLISH PROFESSOR

C.C. 0601921505

# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1. Introducción

En la actualidad los sistemas de información se han convertido en una clave muy importante para el desarrollo de diferentes actividades efectivizando la gestión en las instituciones priorizando el cumplimiento de funciones aplicadas al desempeño de la organización. Estudios relevantes han permitido determinar a la información como componente clave para la toma de decisiones en las instituciones y eje conceptual sobre el que se enfoca los sistemas de información.

Por esta razón, se estima que la información es relevante, así como recursos: materiales, financieros y de talento humano, ejes en los cuales se basa la mayor parte del contexto administración. A partir de este criterio en un entorno más exigente se origina la necesidad de acudir a fuentes de información más confiables para la toma de decisiones, para enfrentar nuevas exigencias de usuarios del servicio que ofrece el GAD de Baños, así como crean canales de comunicación tan necesarios para el área de la administración y la gestión.

El GAD Municipal del cantón Baños, en la actualidad reconoce que el uso del sistema de información y canales de comunicación, no han sido considerados de buena forma y lastimosamente no se ha encontrado la forma de capacitar a las personas que realizan actividades específicas en las áreas mencionadas anteriormente. Por otro campo también es importante realizar un proceso de evaluación en un tiempo prudente con el fin de identificar como los servidores municipales han llegado al estándar de calidad que pretende no solo el municipio si no también los usuarios del cantón.

El eje principal de la investigación es buscar estrategias que permitan mejorar el ambiente de trabajo a partir de la capacitación de uso del sistema de información y canales de comunicación dentro de la municipalidad tomando en consideración dos áreas que están ligadas a brindar atención al cliente, por tal motivo ellos son la cara visible y que presenta el profesionalismo del proyecto de la alcaldía a sus conciudadanos, de tal forma se toma parámetros específicos como: procesamiento, transferencia y almacenamiento para traducir la

información verídica en tiempos reales para planear, acomodar, guiar, coordinar y mantener el control de cada actividad programada.

En síntesis, proponer estrategias para mejorar el uso del sistema de información en conjunto con canales de comunicación en el GAD Municipal de Baños, permite mejorar la calidad de consecución de los procesos, además de dar una respuesta oportuna a los profesionales que dan sus servicios en esta institución, por ello la investigación trata de incentivar, con la propuesta de nuevas estrategias, un ambiente comunicativo que mejore la gestión.

## **1.2. Antecedentes**

En la investigación de Luna W. (2017) en su trabajo de maestría titulado Mejoramiento de procesos, basado en el análisis de buenas prácticas. Caso: Área de Desarrollo de la Dirección de Informática de la PUCE, realizado en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, presentando como objetivo principal el estructurar los procesos de Desarrollo de Software teniendo como referencia las recomendaciones de las mejores prácticas de la industria, y elaborar una propuesta para el Área de Desarrollo del Software de la PUCE, estableciendo el potencial impacto de su aplicación, como metodología de estudio aplicada es mixta, combina estudios cualitativos y cuantitativos para levantar datos bibliográficos y de campo desarrollo una investigación. La importancia de este trabajo es buscar buenas prácticas alineadas a estándares de calidad que permitan generar productos que aporten valor al cliente-usuario.

En conclusión, el mejoramiento de procesos basado en el análisis de buenas prácticas es una necesidad imperiosa para mejorar los tiempos de desarrollo de las actividades y la gestión. Cabe destacar este proyecto se relación con el perfil de investigación a desarrollar en virtud de que trata sobre como el mejorar los procesos basándonos en el buen uso y buenas prácticas permitiendo así garantizar el cumplimiento de las necesidades de los empleados internos

Montenegro S. (2021) en su trabajo tesis de grado de maestría con el tema gestión en las redes sociales y/o aplicaciones de mensajería instantánea como canales oficiales de comunicación organizacional en una institución educativa de nivel medio superior, realizado en la Universidad Autónoma de Nuevo León, presento como propósito constituir y ejercitar una propuesta que proporcione soluciones de comunicación interna a mediano plazo en la institución educativa de este estudio, a través de la aplicación de dichas tecnologías, como

canales oficiales de comunicación organizacional, como metodología el estudio desarrollo una investigación de modalidad cuantitativa utilizando la actitud como técnica de medición.

Esta tesis es importante debido a que señala que el buen uso de nuevas tecnologías para la comunicación instantánea proporcionando formalidad e informalidad a los actores de la institución educativa mediante el uso de redes sociales como canal de comunicación mejorando así la divulgación de contenido para el desarrollo de la institución.

Finalmente, el trabajo de grado de maestría presentado permitió a la institución educativa, a través de canales de comunicación como lo son las redes sociales, tener una distribución más rápida entre los miembros de esta. Por lo tanto, este trabajo se relaciona con el perfil de investigación a desarrollar debido a que trata sobre como los canales de comunicación eficientes pueden proporcionar una mejor forma de distribuir la información dentro de una institución para el mejor desarrollo y por ende obtener mejores resultados a mediano plazo.

### **1.3. Problema**

Los sistemas de información fueron primordiales para poder hacer frente a las secuelas sanitarias y económicas de la enfermedad pandémica de la patología por covid-19 de 2019, de este modo fueron el centro de atención de la ONU por tal motivo las tecnologías digitales han desempeñado un papel determinante y posibilitar la resiliencia, es por esto que millones de organizaciones se han visto en la necesidad de llevar a cabo sistemas de información que ayude a la comunicación tales como la utilización de aplicaciones virtuales (Murillo, Maldonado, Romero, & Compozano, 2021).

El proponer estrategias que proporcionen un análisis exhaustivo de los sistemas de información y como se llevan los canales de comunicación, dentro de una institución, debe ir ligado a la legislación ecuatoriana, por ende, es importante reconocer que la inclusión de entorno virtuales en la vida cotidiana del personal ha sido positiva y negativa, pero sin negar que las herramientas permitieron crear aulas virtuales donde los estudiantes y profesores siguieron el proceso educativo (Rubio, Valencia, Peña, & Muñoz, 2018).

En Ecuador las municipalidades están en un constante proceso de cambio, buscando así ofrecer servicios de calidad a la comunidad comprometidos en el desarrollo de sus actividades

con una comunicación a tiempo y eficaz, para así tener sistemas de información como una herramienta que incentiva el desarrollo comunicacional, permitiendo de esta manera afrontar las necesidades de la incipiente comunicación que existe entre las áreas de trabajo. Por otro lado, es necesario también contemplar que la mayor parte de las municipalidades cuentan con leyes internas que pueden direccionar de una forma plausible el conocimiento a partir de la búsqueda de estrategias que permitan mejorar los canales de comunicación, siempre teniendo como eje central el respeto de la constitución con el fin de no caer en amonestaciones (Chere & Alvarado, 2021).

La iniciativa de contar con información adquirida de las bases de datos que proporcionan los sistemas de información como punto de partida para la elaboración de una norma que permita regular y estandarizar la publicación de datos abiertos en las entidades de la Administración Pública Central (SENPLADES, 2018), ha provocado que el Estado ecuatoriano trazará el Plan Nacional de Gobierno Electrónico en 2017. La consecución de este plan trae implícito el uso de los medios digitales como instrumento para que las instituciones se comuniquen con el gobierno, cuya finalidad es aprovechar el uso de herramientas digitales. (SNAP, 2014)

Al mismo tiempo, el GAD municipal de Baños en su proceso de crecimiento en el cantón se ha centrado en utilizar herramientas para el sistema información y canales de comunicación necesarias en todas sus estructuras con la finalidad de generar servicios a la población de esta ciudad, es por esto que el Cantón se unió al modelo de “Territorio digital”, con el objetivo de mejorar las labores internas a través del uso de la tecnología (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2018).

El sistema de información y los canales de comunicación aportan ocupaciones concretas del municipio, a estas ocupaciones se tienen que sumar otras que apoyen a la concreción de las metas de este, en particular esas centradas en la transparencia y la rendición de cuentas (Suing, Molina, & Carpio-Jiménez, 2017). Por otro lado, uno de los principales problemas detectados ha sido la falta de interés en la administración de la información, ya que por lo general esta se ve saturada y mal clasificada, ocasionando que el desarrollo de los mismo no sea el idóneo.

En otro orden de ideas, resulta importante destacar la existencia de problemas vinculados a la administración de la información y canales de comunicación en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Baños de Agua Santa, especialmente en el área administrativa y de

Talento Humano, donde se ha observado la falta de capacitación en para el buen uso y manejo de canales de comunicación ocasionando problemas de retraso en el cumplimiento de las actividades y funciones de todo el talento humano, por esta razón se pretende proponer estrategias con el propósito de no solo mejorar la relaciones intrapersonales sino también garantizar la gestión y administración de los datos e información que integran en esta institución (Gamboa & Álvarez, 2022).

Por tal motivo, el sistema de información que se suministra en la institución debe ser capaz de recibir y procesar los datos de modo más eficaz y sin errores, sin embargo, puede ocasionar los problemas antes mencionados provocando un manejo inadecuado y el uso ineficiente por parte del personal que realizan sus actividades diarias dentro de la institución.

### **1.3.1. Formulación del problema.**

¿De qué manera se determinará el sistema de información y canales de comunicación que se promueven en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños de Agua Santa?

## **1.4. Justificación**

Los sistemas de información en conjunto con los canales de comunicación mejoran la organización dentro de las instituciones, de tal forma es importante recalcar que la comunicación es esencial para la distribución y cumplimiento eficiente de actividades que se dan a nivel general, en especial en el área Administrativa y de Talento Humano, es por ello que el proponer estrategias dentro de la Municipalidad de Baños de Agua Santa ayudará a que la exposición del área de talento humano y administrativa sean eficientes durante la jornada laboral.

El impacto de la investigación es positivo ya que se inició con dos áreas de estudio, las mismas que servirán para mejorar la toma de información actual, analizando su situación. Por otra parte, es beneficioso para la Municipalidad, por ende, la información debe precisar cómo se da la comunicación entre los jefes de los departamentos y trabajadores con el fin de presentar la comunicación interna.

La investigación es factible ya que se cuenta con la apertura de la Municipalidad de Baños de Agua Santa, para desarrollar las estrategias que se basan en el sistema de información y

canales de comunicación, de tal forma es necesario considerar que los instrumentos a implementarse son efectivos porque nos brinda resultados asertivos en el proceso de gestión de información.

## **1.5.Objetivos**

### **1.5.1. General**

- Determinar cuáles son los sistemas de información y canales de comunicación que presenta el Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños de Agua Santa.

### **1.5.2. Específicos**

- Diagnosticar el sistema de información y canales de comunicación, en el área administrativa y de talento humano de la municipalidad del Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños de Agua Santa.
- Capacitar al personal en base a los fundamentos del sistema de información y canales de comunicación que están estipulados en el Gad municipal de Baños.
- Proponer estrategias para el mejoramiento del uso del sistema de información y canales de comunicación interna del Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños de Agua Santa.

## **1.6. Variables**

**Variable Independiente:** Sistema de información.

Conjunto formal de procesos que, operando sobre una base de información estructurada de acuerdo con la operación de la institución; recopila, elabora y distribuyen selectivamente la información necesaria para los procesos y actividades de dirección y control. (Hernández 2003)

**Variable Dependiente:** Canales de comunicación.

Es todo intercambio de información que se produce en la institución a través de los medios de comunicación, sean escritos, orales o tecnológicos, con el fin de permitir la comunicación interna. (Laudon & Laudon 2004)

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1. Marco teórico**

##### **Calidad de comunicación e información**

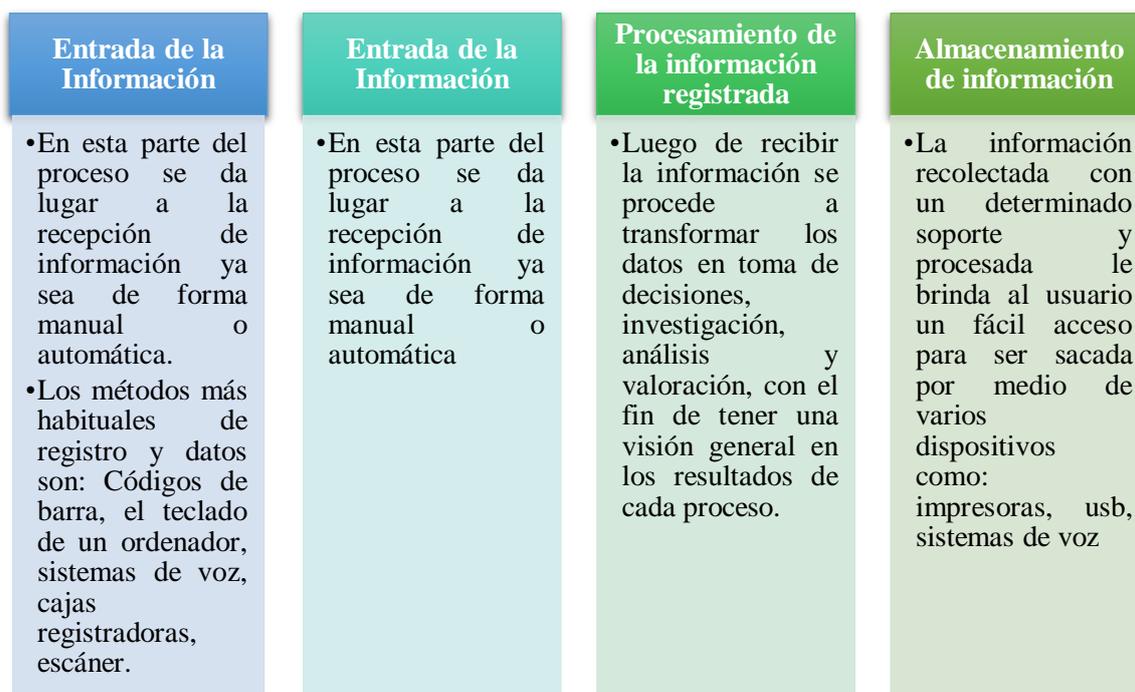
El analizar la calidad de comunicación en base a la información permite realizar un estudio en base a la gestión general que existe a la interna, de tal forma es necesario identificar técnicas que son parte de los canales de comunicación como escritos, tecnológicos y orales. Los canales de comunicación e información dentro de la organización buscan adecuar un mensaje positivo a apoyarse mediante la tecnología (Linares, 2018).

##### **Sistema de información**

Conjunto formal de procesos que, operando sobre una base de información estructurada de acuerdo con la operación de la institución; recopila, elabora y distribuyen selectivamente la información necesaria para los procesos y actividades de dirección y control. (Hernández 2003).

El Sistema de información constituyen uno de los activos más importantes para las organizaciones públicas o privadas es por esto por lo que, (Heredero, López, Medina, Montero, & Nájera, 2006) definen aquello como aquel conjunto de recursos organizados que están interrelacionados dinámicamente permitiendo el procesamiento de información obtenidos a partir de una base de datos y de este modo tomar decisiones y ejecutar funciones para el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Es importante considerar que (Peiró 2020), menciona que el principal objetivo de un sistema de información es la gestión y administración de la información y datos que lo componen, con el objetivo de recuperar los datos y contar con un fácil acceso y seguridad a la información. Un sistema de información se conforma de componentes que permiten tener procesos, mismos que están definidos de la siguiente forma:



*Gráfico 1: Sistema de información. Elaborado por el autor*

### **Base de información**

Para (Gutiérrez 2023) la base de información es un conjunto de datos significativos y pertinentes que describan sucesos o entidades. La información no es un dato conjunto cualquiera de ellos. Es más bien una colección de hechos significativos y pertinentes, para el organismo u organización, que los percibe.

### **Operación institucional.**

Son los procesos de gestión que aportan los recursos necesarios para el logro de la Misión de la Institución, los cuales son: gestión de admisiones y registro, gestión del bienestar institucional, gestión del talento humano, gestión de las tecnologías de información y las comunicaciones, gestión administrativa y financiera y gestión de mercadeo y comunicaciones. (CORUNIAMERICANA 2016)

### **Procesos.**

Según (Langenbach 1976) los procesos, dentro del esquema de los sistemas de información, implican la reorganización, el perfeccionismo y la aceptación para que la información pueda

ser utilizada en la toma de decisiones y la formulación de políticas, promoviendo la interrelación institucional.

### **Sistemas de información en la gestión**

Los sistemas de información en la gestión de las municipalidades generan una respuesta concreta, a través de las tecnologías de la información, en las mejoras y el desarrollo continuo, posibilita acumular datos para la toma de decisiones y permite una descripción del ciclo de vida de la institución, desde la planificación hasta el análisis de rendimiento y gestión. (Pérez 2021)

### **Canales de comunicación**

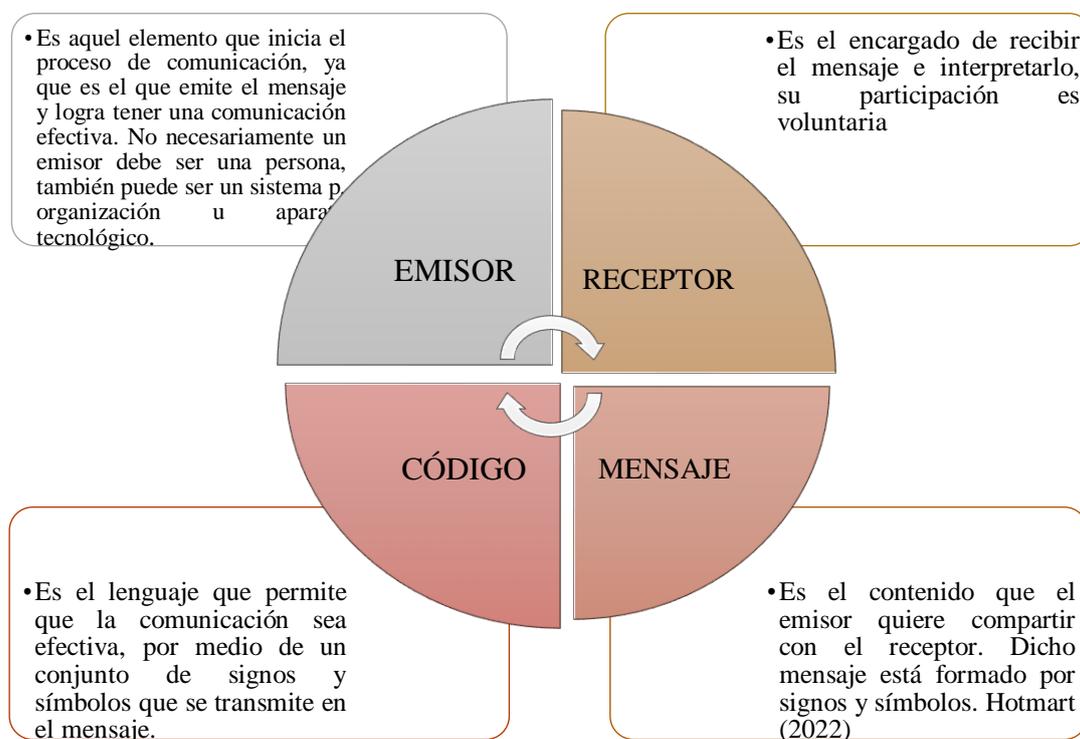
Los canales de comunicación radican en la eficiencia en la correlación de una gigantesca proporción de datos ingresados por medio de procesos diseñados para cada área a fin de generar información válida para la toma de elecciones. Entre tanto, registrar, recolectar, procesar, guardar y repartir la información son procesos que engloba un sistema de información idóneo para los procesos primordiales y las particularidades de cada organización.

Por otro lado, los canales de comunicación en una institución son requeridos para mejorar el comportamiento interno de esta, por tal motivo (Laudon & Laudon, 2004) los define como medios por los cuales se transmiten los datos de información, enfocándose en dar apoyo a la administración, de un dispositivo a otro en una red, utilizando diversos tipos de transmisión inalámbricas. Es decir, es todo intercambio de información que se produce en la institución a través de los medios de comunicación, sean escritos, orales o tecnológicos, con el fin de permitir la comunicación interna.

Respecto a lo anteriormente señalado, la comunicación es imprescindible para todos los tipos de interacciones humanas, en virtud que esta sirve no únicamente para expresar nuestras propias opiniones sino además para compartir información, despejar dudas, obtener convenios que nos permitan una mejor organización, así como las opciones adecuadas que logren elegir el canal correcto para su organización, puesto que, es clave para los efectos de lograr altos niveles competitivos.

## Elementos de comunicación

Los elementos de comunicación son aquellos factores que están incluidos en el proceso de la comunicación, en donde cada uno aporta en el proceso para mejorar la comunicación. (Espinosa, 2019)



*Gráfico 2: Elementos de la comunicación. (Espinosa, 2019)*

## Intercambio de información.

Un correcto intercambio de información dentro de una institución, y su correcta gestión, solo es viable si la disponibilidad, la entrega y la veracidad de la información es inmediata, eficiente y clara entre los trabajadores internos de una institución. Por esta razón (Capriotti 1998), define a la comunicación interna como contar con la organización para lo que la organización esta haciendo. Esta noción radica en la participación de todos los miembros, facilitando el intercambio de información de forma bidireccional por medio de los diferentes canales de comunicación.

## **Institución.**

Las instituciones tienen indicadores que por lo general miden el nivel de productividad, el desempeño de las diferentes áreas y el número de procesos o proyectos ejecutados durante un periodo. El desarrollo institucional se ha constituido en el instrumento por excelencia para lograr la excelencia para el cambio en busca del logro de una mayor eficiencia y comunicación, condiciones indispensables en el mundo actual, caracterizado por el intenso crecimiento. (Niebles de las Salas 2007).

## **Medios de comunicación.**

Un medio o red de comunicación tiene en cuenta el concepto de comunicación y lo particulariza para el caso en el que son muchos los emisores o receptores. (Heredero 2004). En una institución la comunicación fluye de acuerdo con las necesidades de los trabajadores internos por los medios con los que esta cuenta.

## **Canales de comunicación y el clima laboral.**

El proceso de comunicación es lo que sostiene a la institución como una red compleja de interrelaciones, en la que intervienen diversos actores. El clima laboral es la parte en donde se desarrolla el proceso de comunicación. Es por ello que los medios o canales que comprenden el intercambio de información concretamente dentro de un buen entorno laboral interno, comprende aquellos que ayudan a la diversificación correcta de la información entre un emisor y un receptor. (Brandolini & González 2009)

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Metodología**

#### **3.2. Tipo de investigación**

Para apoyar la investigación se usarán ciertos tipos de metodologías, los cuales son: analítica descriptiva y de campo.

##### **3.2.1. Investigación analítica descriptiva**

El método analítico es un procedimiento de indagación usado para el diagnóstico de inconvenientes y la generación de conjetura que permiten resolverlos. Así mismo, para (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2010) los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

Relacionando lo anterior mencionado, en el presente perfil investigativo se hará un análisis acerca de los sistemas de información y los canales de comunicación vigentes en el Gad municipal del cantón Baños y consecuentemente se describirá estos para proceder a la obtención de resultados y de esta manera analizar y comprender los hallazgos encontrados.

##### **3.2.2. Investigación de campo**

Finalmente, según (Bartis, 1985) investigación de campo es la observación y cuidadosa recolección de eventos y materiales al ocurrir esto dentro de un contexto o ambiente natural. Generalmente incluye el análisis y la interpretación, así como la colección y clasificación de los materiales. Por eso, a esta se le conoce como el proceso que posibilita obtener datos de la verdad y estudiarlos tal y como se muestran, sin manipularlos.

Por tal motivo se procedió con el análisis y la interpretación de los datos obtenidos mediante la observación y mitigación al entorno en el cual se liga esta investigación con el propósito de obtener resultados que faciliten la investigación.

### **3.3. Diseño de investigación**

Según (Hernández, Fernández & Baptista, 1991) la investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir que, en esta investigación no se hace variar intencionalmente las variables independientes. En este sentido lo que se logra desarrollar en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Este trabajo considera la investigación y su estructura no experimental teniendo en cuenta para ello el diseño de tipo descriptivo que permite analizar los datos en un momento concreto buscando tener conclusiones, en el caso de esta investigación se abordara el sistema de información y canales de comunicación sin pretender modificarlos estableciendo así el estudio en su contexto natural o de origen

### **3.4. Población y muestra.**

#### **3.4.1. Población**

Es el grupo de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. "El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros". (Pineda et al 1994:108).

La población por otra parte tiene referencia al universo o conjunto de elementos que permitan mejorar la investigación de los estudios previos, el objetivo del análisis de datos recaba diferentes características que van en relación el comportamiento de propiedades que representa a la población (Fernandes, 2017).

#### **3.4.2. Muestra**

Es un subconjunto compuesto de elementos que son seleccionados a partir de la población dentro del estudio. Además, comprende entre 5% - 10% de información más efectiva que se da por un nivel aleatorio, presentando una porción de la población (Fernandes, 2017).

En el GAD – Baños laboran un total de 303 personas en su totalidad, pero se considerará para el estudio de investigación y la aplicación de la técnica a 7 personas las mismas que trabajan en el área administrativa y talento humano.

### **3.5. Hipótesis del estudio**

H<sub>1</sub>: El sistema de información y los canales de comunicación si permite mejorar el ambiente de trabajo a partir de la capacitación en el buen uso de plataformas digitales que permitan mejorar la gestión del GAD municipal de Baños.

H<sub>0</sub>: El sistema de información y los canales de comunicación no permite mejorar el ambiente de trabajo a partir de la capacitación de plataformas digitales que permitan mejorar la gestión del GAD municipal de Baños.

### **3.6. Técnicas e instrumentos.**

#### **3.6.1. Técnicas**

Según (Jiménez & Alonso, 1997), las técnicas de estudio son el conjunto de trucos, recursos y procedimientos que posibilita un aprendizaje. Se tomará en cuenta la técnica de la observación a través de formatos y registros ya establecidos que den cuenta de información y también la encuesta como técnica para recolectar información.

#### **3.6.2. Instrumentos**

Según la investigación de (Ramírez, 2019) Dentro de los instrumentos a aplicarse en la investigación se destaca la aplicación de tecnologías de la información y comunicación plasmadas a través de medios digitales, por ello la conexión entre medios de comunicación aplican un concepto de comunicación a partir de relaciones conceptuales que están dentro de fortalecer el sistema de gestión de la información por parte del GAD municipalidad de Baños.

Por tal motivo, en el presente proyecto de investigación se trabajará un cuestionario como instrumento para la recolección de datos utilizando preguntas dirigidas al personal del área administrativa y de talento humano de la municipalidad del Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños de Agua Santa, tomando en cuenta la cantidad o número de personas en base al cálculo de la muestra.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Resultados y discusión

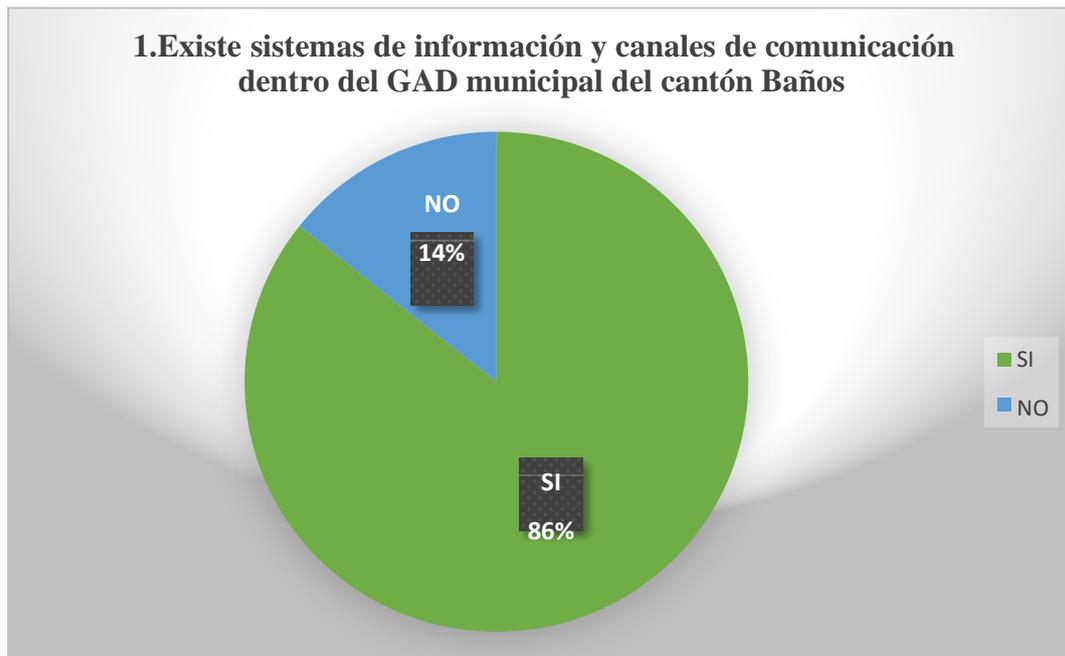
##### 4.1.1. Resultados

1. **Existe sistemas de información y canales de comunicación dentro del GADmunicipal del cantón Baños.**

*Tabla 1: Pregunta 1*

Alternativas	Participantes
SI	6
NO	1

*Fuente: Elaborado por el autor*



*Gráfico 3: Pregunta 1. Elaborado por el autor*

#### **Análisis de datos:**

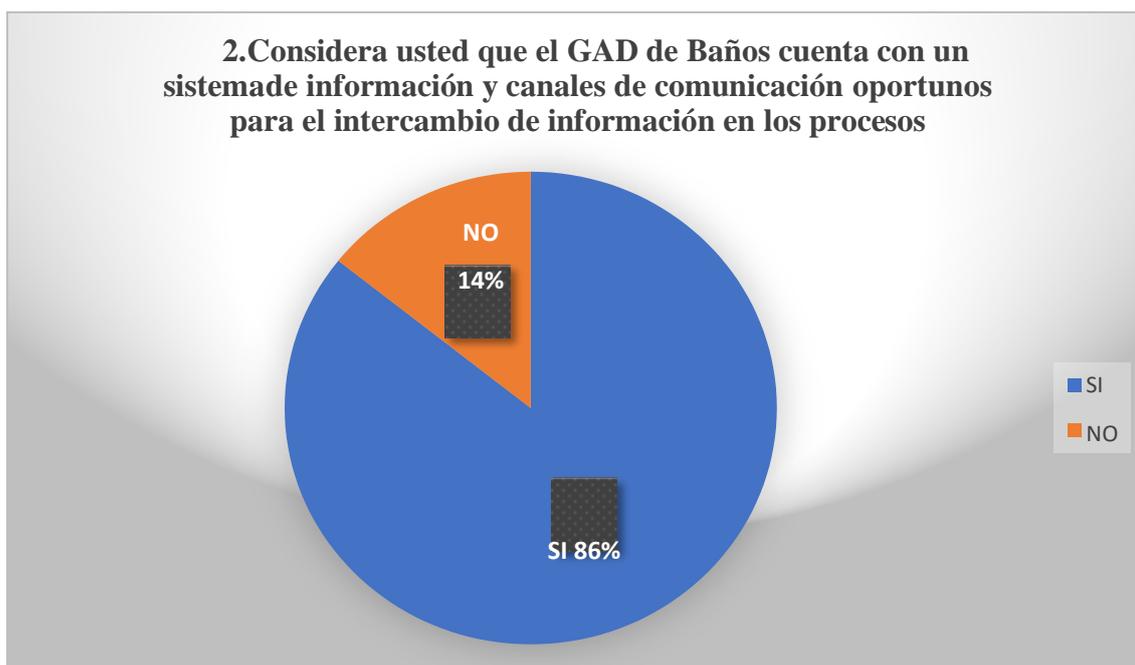
Los sistemas de información y canales de comunicación dentro del GAD municipal de Baños se encuentran presentes, ya que presentan una mejor integración de la información dentro de la organización, lo cual representa un 86% con la alternativa SI y un 12% con la alternativa NO, determinando que, es esencial que los trabajadores del área de talento humano y administrativa puedan dar un mejor tratamiento de la información a partir de los sistemas de información y canales de comunicación.

2. Considera usted que el GAD de Baños cuenta con un sistema de información y canales de comunicación oportunos para el intercambio de información en los procesos.

*Tabla 2: Pregunta 2*

Alternativas	Participantes
SI	6
NO	1

*Fuente: Elaborado por el autor*



*Gráfico 4: Pregunta 2. Elaborado por el autor*

#### **Análisis de datos:**

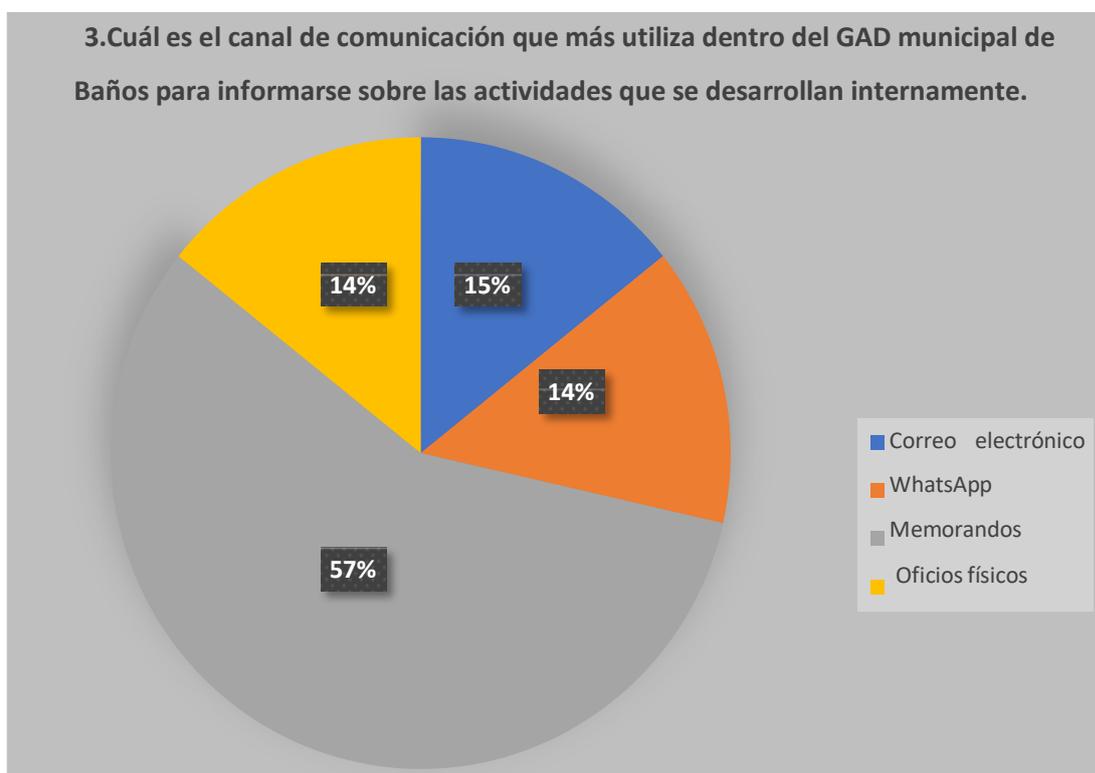
El área de talento humano y administración, cuenta con un sistema de información y canales de comunicación en constante cambio a nivel interno, ya que lastimosamente cada cambio de autoridades o de jefes departamentales implementan un nuevo canal que verifique la información y análisis de datos, es así que se identifica que con un 86% que los trabajadores han escogido la opción SI y 14% la opción NO, identificando que estos son oportunos en su mayoría pero es importante dejar en consideración que la información deben encontrarse en una base de datos que permita a los trabajadores poder utilizarla a disposición cuando se la requiera, además de estar sujeta a las políticas públicas.

**3. Cuál es el canal de comunicación que más utiliza dentro del GAD municipal de Baños para informarse sobre las actividades que se desarrollan internamente.**

*Tabla 3: Pregunta 3*

<b>Alternativas</b>	<b>Participantes</b>
Correo electrónico	1
WhatsApp	1
Memorandos	4
Oficios físicos	1

*Fuente: Elaborado por el autor*



*Gráfico 5: Pregunta 3. Elaborado por el autor*

**Análisis de datos**

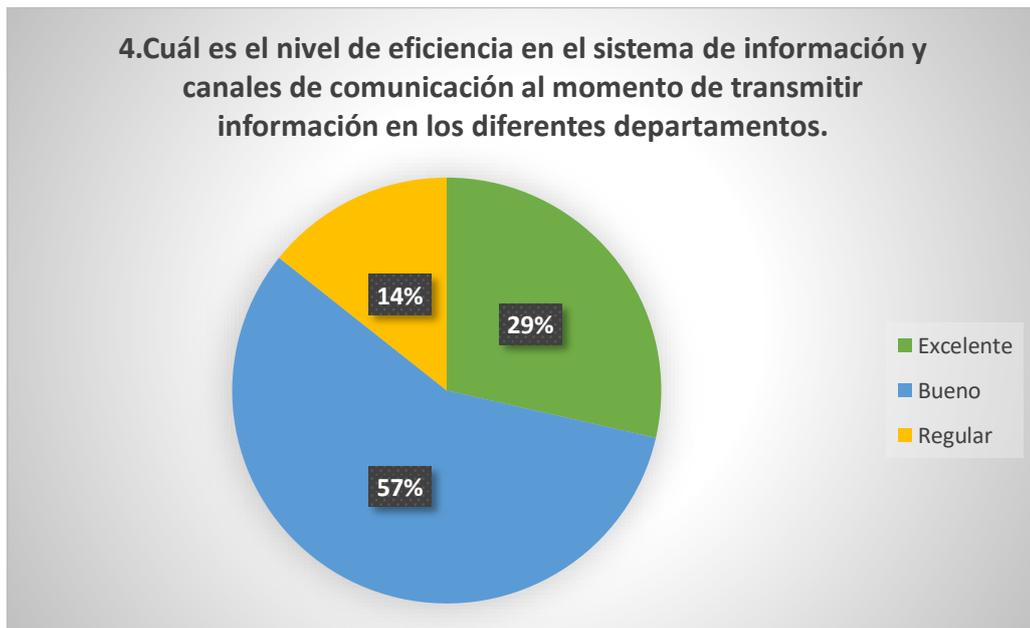
Los canales de comunicación más utilizados dentro del área administrativa y de talento humano es el QUIPUX, el cual es un sistema efectivo que se maneja a partir de memorandos donde se identifica información que se encuentra regulada por estamentos públicos ante cualquier desavenencia o conflicto, de tal forma los trabajadores han escogido esta alternativa con alrededor del 57%.

4. **Cuál es el nivel de eficiencia en el sistema de información y canales de comunicación al momento de transmitir información en los diferentes departamentos.**

*Tabla 4: Pregunta 4*

Alternativas	Participantes
Excelente	2
Bueno	4
Regular	1

*Fuente: Elaborado por el autor*



**Gráfico 6:** Pregunta 4. Elaborado por el autor

### **Análisis de datos**

Es importante definir que la eficacia en el sistema de información y canales de comunicación debe tener un tratamiento especial en el área administrativa y de talento humano por tal motivo se ha visto reflejado que el 57% de los trabajadores de la organización se encuentra una alternativa BUENO, lo que permite dar un margen de mejora continua.

**5. Como considera la información que recibe a través de los canales de comunicación en su área de trabajo.**

*Tabla 5: Pregunta 5*

<b>Alternativas</b>	<b>Participantes</b>
Excelente	2
Bueno	4
Regular	1

*Fuente: Elaborado por el autor*



*Gráfico 7: Pregunta 5. Elaborado por el autor*

**Análisis de datos:**

Los canales de comunicación en el área de trabajo administrativo y de talento humano tiene una acogida del 57% con la opción BUENO, denotando que la percepción que tienen los trabajadores del área de estudio es mejorable y es esencial que para verificar las actividades o canales de información sean idóneos debe implementarse estrategias para mejorar la calidad de la información recibida.

**6. Como considera usted el manejo del sistema de información y uso de los canales de comunicación interno.**

*Tabla 6: Pregunta 6*

<b>Alternativas</b>	<b>Participantes</b>
Excelente	2
Bueno	3
Regular	2

*Fuente: Elaborado por el autor*



*Gráfico 8: Pregunta 6. Elaborado por el autor*

**Análisis de datos:**

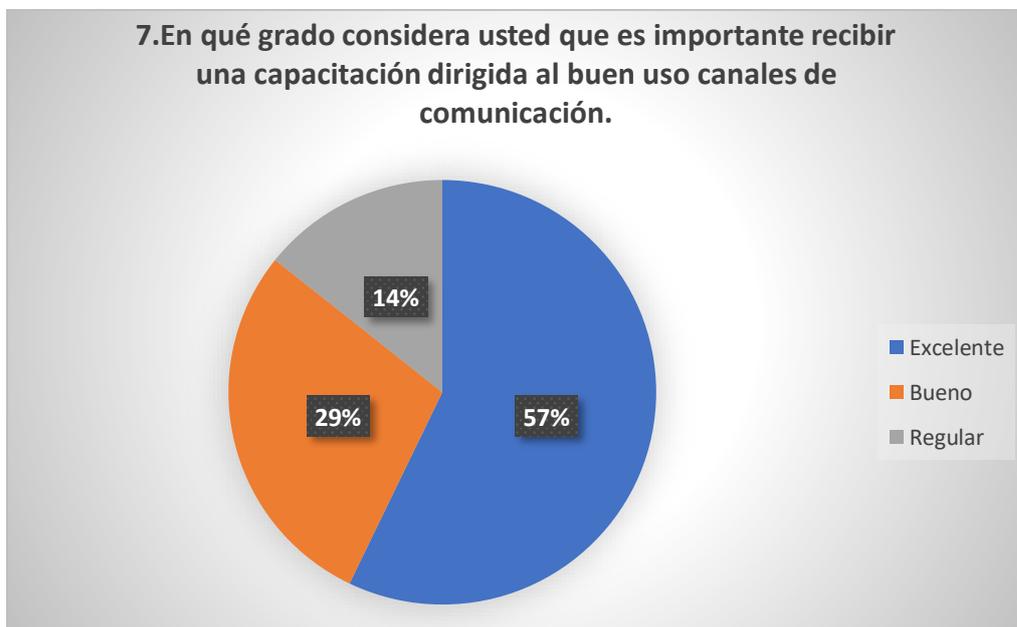
El manejo del sistema de información en consideración de los canales de comunicación interno, dentro de la organización del GADBAS, tiene un margen del 43% dentro de la opción BUENO, describiendo de esta forma que la mejor manera de tener un sistema de información óptimo es brindar un buen tratamiento de la información en búsqueda de encontrar mejores alternativas.

**7. En qué grado considera usted que es importante recibir una capacitación dirigida al buen uso de los canales de comunicación.**

*Tabla 7: Pregunta 7*

<b>Alternativas</b>	<b>Participantes</b>
Excelente	4
Bueno	2
Regular	1

*Fuente: Elaborado por el autor*



*Gráfico 9: Pregunta 7. Elaborado por el autor*

**Análisis de datos:**

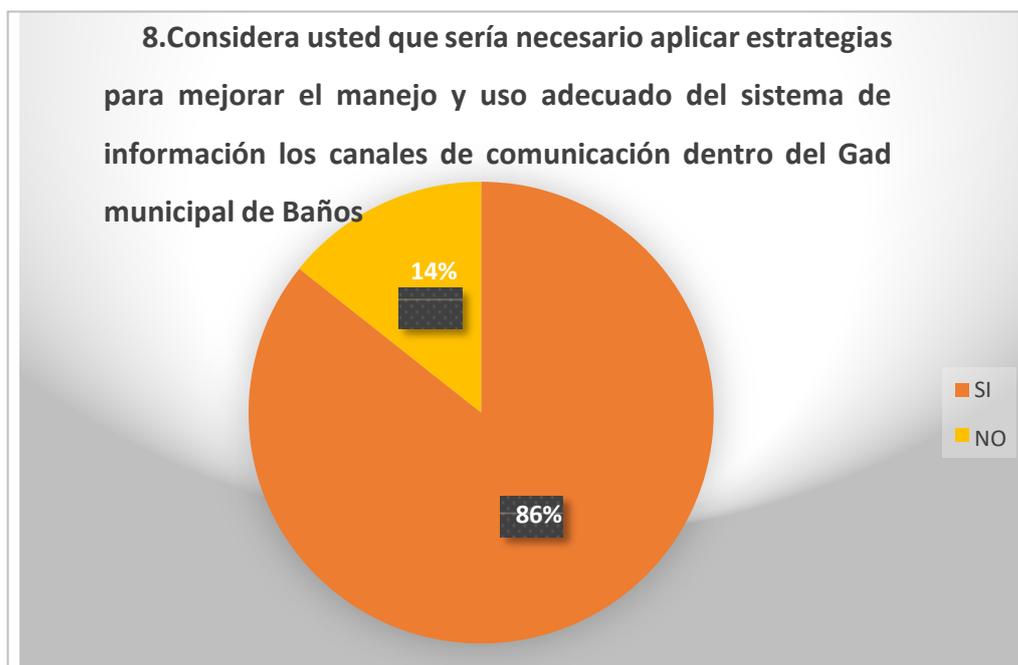
La importancia de tener una buena capacitación de los canales de comunicación en el cual demuestra que con un 57% el capital humano está de acuerdo en recibir conocimientos actuales para incrementar su potencial en desempeñar sus funciones afianzando sus saberes y conocimiento con el fin de tener herramientas que destaquen su capacidad dentro de su puesto de trabajo.

**8. Considera usted que sería necesario aplicar estrategias para mejorar el manejo y uso adecuado del sistema de información canales de comunicación dentro del GAD municipal de Baños.**

*Tabla 8: Pregunta 8*

Alternativas	Participantes
SI	6
NO	1

*Fuente: Elaborado por el autor*



**Análisis de datos:**

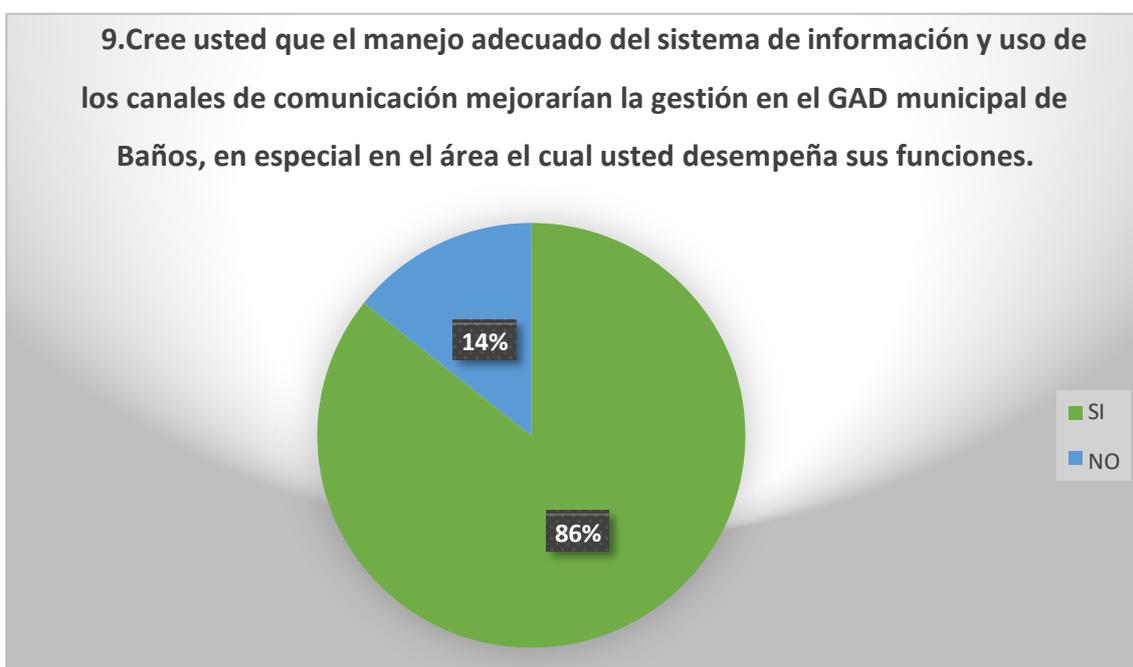
La aplicación de las estrategias ligadas al mejoramiento y uso adecuado del sistema de información y los canales de comunicación en el GAD Baños analiza que los trabajadores están de acuerdo con un 86% en que sean implementadas dichas estrategias.

9. Cree usted que el manejo adecuado del sistema de información y uso de los canales de comunicación mejorarían la gestión en el GAD municipal de Baños, en especial en el área el cual usted desempeña sus funciones.

*Tabla 9: Pregunta 9*

Alternativas	Participantes
SI	6
NO	1

*Fuente: Elaborado por el autor*



*Gráfico 11: Pregunta 9. Elaborado por el autor*

#### **Análisis de datos:**

El buen manejo del sistema de información y el uso correcto de los canales de comunicación permiten adecuar de mejor manera el tratamiento de la gestión de la información en el GAD Baños, acorde a ello se identifica que el 86% de los trabajadores en cuestión del área administrativas y de talento humano están de acuerdo en que utilizando adecuadamente estos mejorará el desempeño en sus funciones.

#### **4.1.2. Discusión**

Los sistemas de información y los canales de comunicación en el GAD Municipal de Baños, son esenciales para la organización dentro del área de talento humano y el área administrativa, por ello es importante identificar el eje conceptual, de la calidad e importancia de información que se maneja en estos entornos.

#### **Chi cuadrado**

Describe la distribución a partir de la probabilidad, en cuestión de las pruebas de hipótesis, en conjunto con la frecuencia, los términos contrastan en función de la prueba de frecuencia a la hipótesis nula.

Es un estudio estadístico el cual no es paramétrico o que tenga una distribución libre que permita establecer de mejor forma los valores esperados y observados, además de comparar la distribución, en base a una prueba de comparación global del grupo que asocia la frecuencia que se calcula a partir de la hipótesis que se desea verificar.

#### **Planteamiento de la Hipótesis**

##### **Hipótesis**

**H<sub>0</sub>:** El sistema de información y los canales de comunicación no permite mejorar el ambiente de trabajo a partir de la capacitación de plataformas digitales que permitan mejorar la gestión del GAD municipal de Baños.

**H<sub>1</sub>:** El sistema de información y los canales de comunicación permite mejorar el ambiente de trabajo a partir de la capacitación en el buen uso de plataformas digitales que permitan mejorar la gestión del GAD municipal de Baños.

##### **Selección de nivel de significación**

El nivel de confianza, para el alcance de la presente investigación es de 95% por lo tanto el nivel de significancia será 0,05.

## Variables

- **Independiente:** Sistema de información
- **Dependiente:** Canales de comunicación

## Comprobación de la hipótesis

$$x^2 = \left( \frac{Fo - Fe}{Fe} \right)^2$$

*Tabla 10: Comprobación de la hipótesis*

Nomenclatura	Descripción de la Nomenclatura
$x^2$	Chi cuadrado
<b>Fo</b>	Frecuencias Observadas
<b>Fe</b>	Frecuencias Esperadas
<b>Nivel de confianza</b>	0,05

*Fuente: Elaborado por el autor*

## Especificación de las regiones de aceptación y rechazo

Es importante determinar los grados de libertad (gl), el mismo que forma el cuadro a partir de 4 filas y 3 columnas.

$$gl = (f-1) (c-1)$$

$$gl = (4-1) (3-1)$$

$$gl = (3) (2)$$

$$gl = 6$$

Por ello con 6 grados de libertad en conjunto con un nivel de significación de 0,05 y la tabla estadística se identifica la siguiente distribución del chi - cuadrado.

**Tabla 11** Tabla de la distribución Chi-cuadrado

Tabla de la distribución Chi-cuadrado											
g=grados de libertad p=área a la derecha											
El valor x de la tabla cumple que para X es chi-cuadrado con g grados de libertad $P(X>x)=p$											
g	p										
	0.001	0.025	0.05	0.1	0.25	0.5	0.75	0.9	0.95	0.975	0.999
1	10.827	5.024	3.841	2.706	1.323	0.455	0.102	0.016	0.004	0.001	0
2	13.815	7.378	5.991	4.605	2.773	1.386	0.575	0.211	0.103	0.051	0.002
3	16.266	9.348	7.815	6.251	4.108	2.366	1.213	0.584	0.352	0.216	0.024
4	18.466	11.143	9.488	7.779	5.385	3.357	1.923	1.064	0.711	0.484	0.091
5	20.515	12.832	11.07	9.236	6.626	4.351	2.675	1.61	1.145	0.831	0.21
6	22.457	14.449	12.592	10.645	7.841	5.348	3.455	2.204	1.635	1.237	0.381
7	24.321	16.013	14.067	12.017	9.037	6.346	4.255	2.833	2.167	1.69	0.599
8	26.124	17.535	15.507	13.362	10.219	7.344	5.071	3.49	2.733	2.18	0.857
9	27.877	19.023	16.919	14.684	11.489	8.343	5.899	4.168	3.325	2.7	1.152
10	29.588	20.483	18.307	15.987	12.549	9.342	6.737	4.865	3.94	3.247	1.479
11	31.264	21.92	19.675	17.275	13.701	10.341	7.584	5.578	4.575	3.816	1.834
12	32.909	23.337	21.026	18.549	14.845	11.34	8.438	6.304	5.226	4.404	2.214
13	34.527	24.736	22.362	19.812	15.984	12.34	9.296	7.041	5.892	5.009	2.617

Fuente: [http://labrad.fisica.edu.uy/docs/tabla\\_chi\\_cuadrado.pdf](http://labrad.fisica.edu.uy/docs/tabla_chi_cuadrado.pdf)

Se identifica que la probabilidad de 0,05 corresponde a un valor de **12.592**

### Recolección de datos y cálculos estadísticos

#### Frecuencia observada

**Tabla 12** Frecuencia observada

Indicadores	Alternativa			Total
	Excelente	Bueno	Regular	
¿Cuál es el nivel de eficiencia en el sistema de información y canales de comunicación al momento de transmitir información en los diferentes departamentos?	2	4	1	7
¿Como considera la información que recibe a través de los canales de comunicación en su área de trabajo?	2	4	1	7
¿Como considera usted el manejo del sistema de información y uso de los canales de comunicación interno?	2	3	2	7
¿En qué grado considera usted que es importante recibir una capacitación dirigida al buen uso canales de comunicación?	4	2	1	7
<b>TOTAL</b>	10	13	5	28

Fuente: Elaborado por el autor

## Frecuencia esperada

*Tabla 13 Frecuencia esperada*

Indicadores	Alternativa			Total
	Excelente	Buena	Regular	
¿Cuál es el nivel de eficiencia en el sistema de información y canales de comunicación al momento de transmitir información en los diferentes departamentos?	2,5	3,25	1,25	7
¿Como considera la información que recibe a través de los canales de comunicación en su área de trabajo?	2,5	3,25	1,25	7
¿Como considera usted el manejo del sistema de información y uso de los canales de comunicación interno?	1,5	3,25	2,25	7
¿En qué grado considera usted que es importante recibir una capacitación dirigida al buen uso canales de comunicación?	3,25	2,5	1,25	7
<b>TOTAL</b>	10	13	5	28

*Fuente: Elaborado por el autor*

## Cálculo del chi - cuadrado

*Tabla 14 Cálculo del Chi-cuadrado*

O	E	O-E	3(O-E) <sup>2</sup>	(O-E) <sup>2</sup> /E
2	2,5	-0,5	0,75	0,1
4	3,25	0,75	1,6875	0,17307692
1	1,25	-0,25	0,1875	0,05
2	2,5	-0,5	0,75	0,1
4	3,25	0,75	1,6875	0,17307692
1	1,25	-0,25	0,1875	0,05

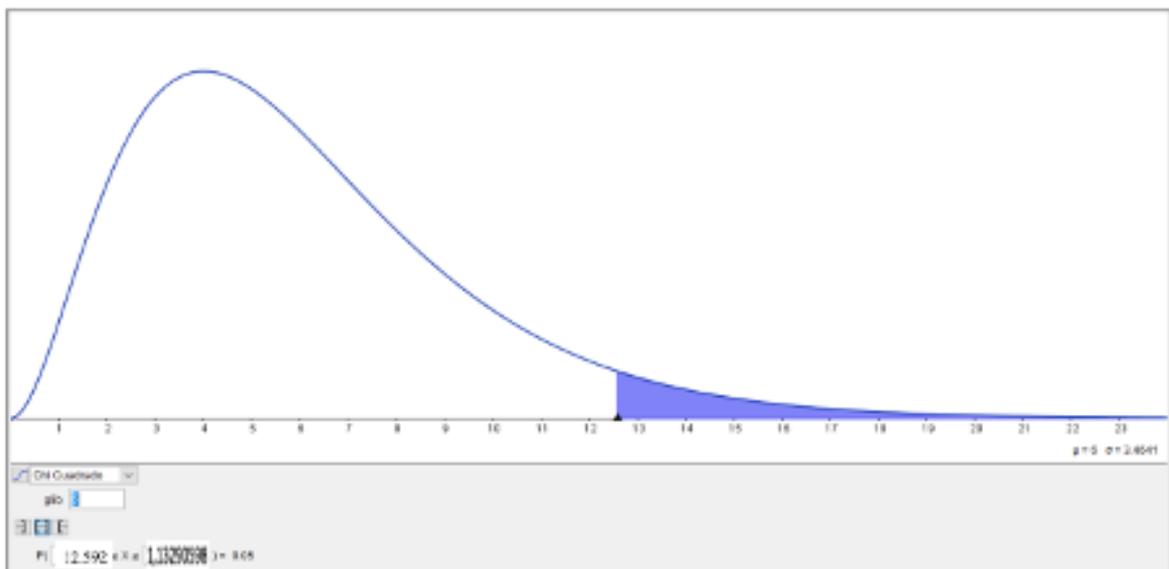
2	1,5	0,5	0,75	0,16666667
3	3,25	-0,25	0,1875	0,01923077
2	2,25	-0,25	0,1875	0,02777778
4	3,25	0,75	1,6875	0,17307692
2	2,5	-0,5	0,75	0,1
1	1,25	-0,25	0,1875	0,05
TOTAL				1,13290598

*Fuente: Elaborado por el autor*

### Hipótesis Afirmativa = Alterna (H1)

**H1:** El sistema de información y los canales de comunicación permite mejorar el ambiente de trabajo a partir de la capacitación en el buen uso de plataformas digitales que permitan mejorar la gestión del GAD municipal de Baños.

### Representación Gráfica



**Gráfico 12:**Gráfica del chi cuadrado. Elaborado por el autor.

### **Análisis de datos:**

- Se identifica un nivel de confianza de alrededor del 95% por lo que el nivel de significancia es aproximado a 5% (0,05).
- Por ende, se rechaza la hipótesis nula y se procede a aceptar la hipótesis afirmativa presentado el sistema de información y los canales de comunicación permite mejorar el ambiente de trabajo a partir de la capacitación en el buen uso de plataformas digitales que permitan mejorar la gestión del GAD municipal de Baños.

## **Plan de capacitación para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Baños de Agua Santa**

### **I. Introducción:**

El desarrollo de una persona, sociedad u organización se apoya en la formación integral que se lleva a cabo para los recursos humanos, a través de la formación se incentiva a las personas a buscar constantemente entre la eficiencia y la eficacia, además de esto en el sentido de que logran resultados más positivos. los resultados por los que se esfuerza la institución.

Las instituciones públicas se posicionan ahora como empresas prósperas y autónomas en la economía regional y con un gran potencial. Sin embargo, estas necesitan renovación y capacidad. La capacitación es la medida que la gestión actualizada busca dar al personal que colabora día a día para lograr una meta.

A través de la capacitación, el personal adquiere el conocimiento y las habilidades que les permitirán mejorar el desempeño de las tareas que les asigna la institución; sin la preparación adecuada, estas se quedan atrás de la buena voluntad de los trabajadores, mientras que realizar sesiones de capacitación simples pueden resultar en la retención de un personal motivado y positivo.

Las instituciones municipales necesitan contar con un programa de capacitación permanente que les brinde las herramientas básicas para hacer un mejor trabajo, para lo cual a continuación se muestra una guía del programa de capacitación para que pueda ser aplicado en la institución.

## II. Justificación

Los planes de capacitación deben comprender en este caso el uso y la gestión que se da por parte del personal en las áreas administrativa y de talento humano en las tareas cotidianas, especialmente en el uso adecuado del sistema de información y canales de comunicación; por tal motivo es importante aplicar una capacitación para fortalecer el adecuado cumplimiento de actividades en estas áreas dirigido a los colaboradores del GAD municipal de Baños.

## III. Objetivos

### Objetivo general

Capacitar al personal en base a los fundamentos del sistema de información y canales de comunicación que están estipulados en el Gad municipal de Baños.

### Objetivos específicos

- Socializar sobre temas relacionados a las normativas del sistema de información y canales de comunicación
- Dar a conocer el manejo adecuado del sistema de información y el uso correcto de los canales de comunicación en las áreas administrativa y de talento humano
- Obtener resultados luego de la aplicación del plan de capacitación al personal del GAD municipal de Baños.

## IV. Cronograma

*Tabla 15: Cronograma de actividades del plan de capacitación*

N°	ACTIVIDADES	TIEMPO	RECURSOS	RESPONSABLE
1	Motivación laboral	30 minutos	Humano, diapositivas, material didáctico	Jefe de la Unidad Administrativa de Talento Humano
2	Socialización de las normativas de uso del sistema de información	30 minutos	Humano, diapositivas, material didáctico	Delegado de la Unidad Administrativa de Talento Humano

	y canales de comunicación internos			
3	Capacitación sobre el manejo del sistema de información de la municipalidad	60 minutos	Humano, diapositivas, material didáctico	Responsable del departamento de Sistemas
4	Capacitación sobre el uso correcto de los canales de comunicación internos	60 minutos	Humano, diapositivas, material didáctico	Jefe de la Unidad Administrativa de Talento Humano

*Fuente: elaborado por el autor*

## **V. Desarrollo**

### **Metodología de la capacitación**

Para la capacitación de personal del GAD municipal de Baños se utilizarán diferentes metodologías y se muestran a continuación:

#### **Capacitación preventiva**

Tiene como finalidad mejorar los resultados en materia en el que el trabajador se desempeña, actualizando sus conocimientos sobre el manejo y la gestión de sus actividades internas provocando que el servidor sea más competente en sus tareas y por ende mejorando el desarrollo de la municipalidad.

#### **Capacitación correctiva**

Tiene como fin corregir problemas relacionados con el desempeño de los trabajadores en sus actividades diarias utilizando de mejor manera los recursos que han sido subutilizados y gestionar de mejor manera los procesos que no han sido desarrollados eficientemente.

## **Capacitación para el desarrollo**

La finalidad de esta capacitación tiene como objeto mantener actualizados los conocimientos de los trabajadores asimismo como aumentar sus destrezas para que sean tomados en cuenta en un futuro diferente dentro de la estructura de la institución.

### **VI. Temporalización**

El presente plan de capacitación se aplicó en el tiempo estimado de 180 minutos las cuales se describe en la tabla n. 16 distribuidos en cada actividad considerando el tiempo exacto para poder cumplir con el cronograma estipulado.

### **VII. Recursos**

#### **Recurso humano**

La ejecución del plan de capacitación se llevará a cabo por el mismo personal de las áreas administrativa y talento humano, responsable del departamento de sistemas.

#### **Recurso material**

Los materiales a utilizar son carpetas, mesas de trabajo, pizarra, lapiceros y equipo multimedia

### **VIII. Evaluación**

La evaluación correspondiente luego de la ejecución del plan de capacitación se lo realizó a través de la técnica de investigación FOCUS GROUP; la cual consiste en adquirir las opiniones por parte de los colaboradores sobre los temas abordados en la capacitación que fue los fundamentos del manejo y el buen uso del sistema de información y canales de comunicación que están estipulados en el Gad municipal de Baños, teniendo como resultado la satisfacción del personal de área administrativa y de talento humano.

**Propuesta de estrategias para el mejoramiento del uso del sistema de información y canales de comunicación interna del Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños de Agua Santa.**

A continuación, se detalla las estrategias que se propone para el mejoramiento de del uso del sistema de información y canales de comunicación interna del GAD municipal de Baños, las cuales considere los jefes departamentales para su ejecución.

La oportuna aplicación de estas estrategias favorecerá en la gestión efectiva y el cumplimiento adecuado de las normativas para una efectiva comunicación interna del personal fomentando un buen clima laboral y un extraordinario comportamiento organizacional.

Fortaleciendo la toma de decisiones efectivas por parte de las autoridades del GAD municipal de Baños, pensando en el nivel de pertenencia de sus colaboradores y la satisfacción de los usuarios de los servicios de esta institución.

*Tabla 16: Estrategias aplicadas al área administrativa y de talento humano*

<b>Estrategia</b>	<b>Descripción de la estrategia</b>	<b>Aplicación de la estrategia</b>
<b>Aplicación de redes sociales</b>	Se transmitirá audios y textos a las personas que pertenecen al área de administrativa y de talento humano	Es importante crear grupos, con el fin de mejorar la comunicación entre las áreas mencionadas
<b>Mesa Redonda</b>	Es una herramienta que permite conocer la percepción de las personas sobre un tema en específico, con el fin de mejorar la gestión a través del dialogo	Se la aplicará al personal del área de talento humano y administrativa con el fin de mejorar la comunicación interna del GADBAS
<b>Capacitación cada 6 meses en relaciones interpersonales</b>	El contar con capacitaciones periódicas permite que los trabajadores puedan mejorar el tratamiento de su entorno laboral, ayudando así a tener una mejor sistematización de la información	Se la aplicará al personal del área de talento humano y administrativa, sabiendo que la comunicación con el cliente y compañeros de trabajo es esencial para su desenvolvimiento
	Es muy importante reconocer que en estas áreas es donde más dinero se	La aplicación de un sistema digital dentro del área

**Sistema de pago** de maneja del GADBAS por tal motivo administrativa es esencial ya que es necesario que se pueda aplicar un se eliminará los cuellos de botella pago físico y digital para mejorar el producidos por no contar con el proceso contable personal a cada momento, en las ventanillas

**Conversatorios con los jefes departamentales** Es importante que los jefes los departamentos del área de talento humano y administrativo puedan disponer de las actividades y rendimiento en un tiempo de 3 meses Los conversatorios están ligados a las actividades a realizar y ver en funcionamiento de los trabajadores con el fin de tener una mejora en cada área

*Fuente: Elaborado por el autor*

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Conclusiones y recomendaciones**

##### **5.1.1. Conclusiones**

El diagnóstico que se realizó dentro del área administrativa y de talento humano, parte por una investigación de campo, la misma que está ligada al tratamiento de la información que proporcionan las dos áreas, por ende, se ha brindado la apertura por el alcalde y los jefes departamentales de las áreas expuestas; se determina que no existe un buen manejo y uso de los canales de comunicación dentro de las dos áreas de estudio y por tal motivo se ve afectado la gestión y el ambiente de trabajo.

La capacitación al personal del GAD municipal de Baños fue efectiva porque nos permite concientizar a los miembros de los departamentos administrativo y de talento humano de que el manejo correcto del sistema de información y el buen uso de los canales de comunicación internos mejoran la gestión y el cumplimiento de los procesos de cada de área.

Se identifica que las estrategias a utilizar son la aplicación de redes sociales, mesa redonda, capacitación cada 6 meses en relaciones interpersonales, sistema de pago y conversatorios con los jefes departamentales, que son pilares iniciales para entablar una mejora en la comunicación dentro del GADBAS, sabiendo que el manejo de la información para compañeros de trabajo y clientes debe entregarse de manera eficiente para de esa manera evitar los cuellos de botella que lo único que causan es ralentizar los procesos.

### **5.1.2. Recomendaciones**

Recomendar que el manejo del sistema de información y el uso de los canales de comunicación deben estar supeditados por los jefes departamentales del área administrativa y área de talento humano, ya que en dichos departamentos se maneja rubros económico altos y necesitan de un proceso organizativo adecuado.

Implementar un plan para que las actividades de capacitación presentadas puedan ser programadas por lo menos trimestralmente para que la institución y los trabajadores mantenga un crecimiento constante en el desempeño laboral.

Realizar conversatorios no solo con el fin de cumplir con las estrategias propuestas sino también de que todos los colaboradores del área administrativa y el área de talento humano sean partícipes del proceso de mejora para así continuar con el manejo y uso correcto del sistema de información y el canal de comunicación en el GAD municipal de Baños.

## BIBLIOGRAFÍA

Murillo, L., Maldonado, K., Romero, M., & Compozano, Y. (2021). El rol de la tecnología de la información y comunicación en la investigación científica. *Científica Multidisciplinaria*, 5(4), 83-96.

Rubio, R., Valencia, L., Peña, L., & Muñoz, M. (2018). Importancia de la Gestión Tecnológica en los Gobiernos Municipales. *Revista Electrónica Gestión de las Personas y Tecnología*, 11(33), 55-67.

Chere, A., & Alvarado, F. (2021). Importancia de la comunicación institucional en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio del Cantón Esmeraldas. *Dominio de las ciencias*, 7(6), 961-987.

SENPLADES. (2018). *SITUACIÓN ACTUAL DE DATOS ABIERTOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRAL*. Quito: secretaria nacional de planificación y desarrollo.

SNAP. (2014). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico*. Quito: República del Ecuador. Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (24 de 04 de 2018). *Baños de Agua Santa se une al modelo de "Territorio Digital"*. Obtenido de telecomunicaciones.gob.ec: <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/banos-agua-santa-se-une-al-modelo-territorio-digital/#>

Suing, A., Molina, P. B., & Carpio-Jiménez, L. (2017). *Orientación al ciudadano en el "gobierno electrónico" de los municipios*. Ediciones Complutense.

Gamboa, L., & Álvarez, M. (2022). Impacto de los canales de comunicación corporativo en los resultados de instituciones publicas. *RECIAMUC*, 6(3).

Fernández, F., & León, D. (2017). *Sistema de información para la gestión de contenido académico publicado en redes sociales para la facultad de ingeniería en sistemas, electrónica e industrial*. Obtenido de Repositorio Universidad Técnica de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/24485>

Sampieri, Fernández, & Baptista. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: The McGraw-Hill.

Bartis, P. (1985). *Tradición popular o Investigación de campo*. Washington: University of Michigan Libraries .

Fernandes, A. (2017). Población y Muestra. *Diferenciador*, 1(2).

Ramírez, M. (2019). *La comunicación en Ecuador*. Obtenido de Repositorio Universidad Complutense de Madrid: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/51695/1/T40968.pdf>

Peiro, R. (2020). *Economipedia.com*. Obtenido de Sistema de información: <https://economipedia.com/definiciones/sistema-de-informacion.html>

Espinosa, R. (2019). *Elementos de comunicación: tipos y ejemplos*. Obtenido de Contexto comunicacional : <https://robertoepinosa.es/2020/11/15/elementos-de-la-comunicacion/>

Hernandez, A. (2003). Los sistemas de información: evolución y desarrollo. Obtenido de Repositorio Universidad de la Rioja: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=793097>

Gutiérrez, A. (2023). Bases de datos. Recuperado, de [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjBtuKGq4f9AhVDRTABHQB0CkwQFnoECAsQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.academia.edu%2F6515020%2FBASES\\_DE\\_DATOS\\_MIS\\_308&usg=AOvVaw3wlU6YJMxanJaPIci3Fp94](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjBtuKGq4f9AhVDRTABHQB0CkwQFnoECAsQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.academia.edu%2F6515020%2FBASES_DE_DATOS_MIS_308&usg=AOvVaw3wlU6YJMxanJaPIci3Fp94)

CORUNIAMERICANA (2016). Mapa de proceso institucion. Recuperado: [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjxZqZtof9AhVdRjABHSzLApcQFnoECBIQAw&url=https%3A%2F%2Famericana.edu.co%2Fbarranquilla%2Fwp-content%2Fuploads%2F2019%2F02%2F14-mapa-de-proceso-institucional.pdf&usg=AOvVaw1bczed\\_KeM7874W0-rPRXo](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjxZqZtof9AhVdRjABHSzLApcQFnoECBIQAw&url=https%3A%2F%2Famericana.edu.co%2Fbarranquilla%2Fwp-content%2Fuploads%2F2019%2F02%2F14-mapa-de-proceso-institucional.pdf&usg=AOvVaw1bczed_KeM7874W0-rPRXo)

Langenbach, R. (1976). Introducción al proceso de datos. editores técnicos y asociados

Pérez, D. (2021). ¿Qué es un sistema de gestión de la información? Ceupe. <https://www.ceupe.com/blog/que-es-un-sistema-de-gestion-de-informacion.html>

Laudon, K., & Laudon, J. (2004). *Sistemas de Informacion gerencial*. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN

Capriotti, P. (1998). Capacitación y Desarrollo. Reporte C&D

Niebles de las Salas, O. C. (2007). Procesos Desarrollados Por Gerentes Sociales de Ong s Exitosas en El Ámbito.

Brandolini, A. & González, F. (2009). Comunicación interna. Obtenido de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/69725>

## ANEXOS

### 6. Anexos

#### 6.1. Matriz de consistencia

*Tabla 17: Matriz de consistencia*

<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>
¿De qué manera se determinará el sistema de información y canales de comunicación que se promueven en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños de Agua Santa?	Determinar cuáles son los sistemas de información y canales de comunicación que presenta el Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños de Agua Santa.	
<b>SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO ESPECIFICO</b>	El sistema de información y los canales de comunicación permite mejorar el ambiente de trabajo a partir de la capacitación de plataformas digitales que permitan mejorar la gestión del GAD municipal de Baños.
1) ¿Cómo se realizaría el diagnóstico del sistema de información y canales de comunicación, en el área administrativa y de talento humano de la municipalidad del Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños de Agua Santa?	1) Diagnosticar del sistema de información y canales de comunicación, en el área administrativa y de talento humano de la municipalidad del Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños de Agua Santa.	
2) ¿Con que fin se capacitará al personal en base a los fundamentes del sistema de información y canales de comunicación que están estipulados en el Gad municipal de Baños?	2) Capacitar al personal en base a los fundamentes del sistema de información y canales de comunicación que están estipulados en el Gad municipal de Baños.	
3) ¿Como la propuesta de estrategias del sistema de información para el mejoramiento	3) Proponer estrategias de sistemas de información para el mejoramiento de los	

de los canales de comunicación interna del Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños de Agua Santa mejora la calidad de la gestión?	canales de comunicación interna del Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños de Agua Santa	
--	--	--

*Fuente: elaborado por el autor*

## 6.2. Operacionalización de la variable independiente

**Tabla 18:** Operacionalización de la variable independiente

VARIABLE INDEPENDIENTE: Sistema de información			
Conceptualización	Categoría	Indicadores	Técnicas e Instrumentos
Conjunto formal de procesos que, operando sobre una base de información estructurada de acuerdo con la operación de la institución; recopila, elabora y distribuyen selectivamente la información necesaria para los procesos y actividades de dirección y control. (Hernández 2003)	Base de información	-Medición y control -Criterios de toma de decisiones -Fiabilidad de la información y fuentes	Técnica: Encuestas  Instrumento: Cuestionario
	Operación institucional	-Porcentaje de cumplimiento de los metas -Cumplimiento de objetivos planteados -Eficiencia en la gestión	
	Procesos	-Procesamiento de la base de datos -Nivel de efectividad de la información -Resultados obtenidos	

*Fuente: Elaborado por el autor*

### 6.3. Operacionalización de la variable dependiente

*Tabla 19: Operacionalización de la variable dependiente*

VARIABLE DEPENDIENTE: Canales de comunicación			
Conceptualización	Categoría	Indicadores	Técnicas e Instrumentos
Es todo intercambio de información que se produce en la institución a través de los medios de comunicación, sean escritos, orales o tecnológicos, con el fin de permitir la comunicación interna. (Laudon & Laudon 2004)	Intercambio de información	-Disponibilidad de información -Nivel de eficiencia de la entrega de información -Veracidad de información	Técnica: Encuestas  Instrumento: Cuestionario
	Institución	-Nivel de productividad -Desempeño del Talento Humano -Número de proyectos ejecutados	
	Medios de comunicación	-Transmisión de datos -Porcentaje de resultados del trabajo en equipo -Resultado de la gestión informativa	

*Fuente: Elaborado por el autor*