

## **Competencias digitales y la calidad de información: estudio de caso de empresas públicas Manta, Ecuador**

Digital competencies and information quality: case study of public companies Manta, Ecuador

Patricia Andrade Alvarado<sup>1\*</sup> <https://orcid.org/0000-0003-0017-6447>

Karen Ponce Ocaña<sup>1</sup> <https://orcid.org/0000-0002-8783-4539>

Yadina Toala Quimís<sup>1</sup> <https://orcid.org/0000-0002-8107-41299>

<sup>1</sup>Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador

\* [karenromina0629@gmail.com](mailto:karenromina0629@gmail.com)

### **RESUMEN**

La información es considerada en las instituciones públicas como un recurso estratégico necesario para la toma de decisiones en los diversos niveles jerárquicos, así como el medio con el que las empresas se presentan al exterior, mediante sus productos o servicios, a través del uso de herramientas tecnológicas, específicamente el internet, haciendo que estén disponibles en cualquier momento y lugar. La evolución de la tecnología ha generado grandes cambios en la manera de acceder, manipular, guardar y recuperar la información, esto implica que las organizaciones gubernamentales se comprometan a revisar referentes actuales sobre el gobierno electrónico. El objetivo del estudio es evaluar la calidad de la información y las competencias tecnológicas digitales de los usuarios externos. La metodología utilizada para dar respuesta a los objetivos planteados fue una investigación descriptiva, apoyándose del análisis de la estadística

**Competencias digitales y la calidad de información: estudio de caso de empresas públicas Manta, Ecuador**

descriptiva para cada una de las variables. Esta investigación se aplicó a 3 instituciones públicas, se empleó un muestreo aleatorio simple obteniendo como muestra 1273 usuarios externos. Los resultados obtenidos fue que la media más alta la obtuvo la calidad intrínseca operativa con un valor de 2.30, en cuanto a las competencias digitales el 58,8% de los usuarios externos no poseen habilidades y conocimiento. Se puede concluir que en relación con las competencias digitales los usuarios presentan dificultad sobre las habilidades básicas en el manejo de Tics, al referirnos a la calidad de la información se debería actuar dentro de la empresa para facilitar al cliente la búsqueda, manejo y entrega de la información clara y oportuna.

**Palabras clave:** Información, Calidad de información, Gestión de la información, Calidad de información corporativa, Prestación de servicios.

**ABSTRACT**

Information is considered in public institutions as a necessary strategic resource for decision-making at the various hierarchical levels, as well as the means with which companies present themselves abroad, through their products or services, using technological tools, specifically the internet, making them available at any time and place. The evolution of technology has generated great changes in the way of accessing, manipulating, storing, and retrieving information, this implies that government organizations commit to review current references on electronic government. The objective of the study is to evaluate the quality of information and the digital technological competences of external users. The methodology used to respond to the objectives set was a descriptive research, based on the analysis of descriptive statistics for each of the variables. This research was applied to 3 public institutions, a simple random sampling was used, obtaining 1273 users as a sample. The results obtained were that the highest average was obtained by the intrinsic Operational quality with a value of 2.30, in terms of digital skills 58.8% of external users do not have skills. It can be concluded that in relation to digital skills users have difficulty on the basic skills in the management of ICT, when referring to the quality of the information should act within the company to facilitate the client the search, management, handling and delivery of clear and timely information.

**Keywords:** Information, Quality of information, Information management, Quality of corporate information, Provision of services.

Recibido: 01/02/2023

Aceptado: 09/03/2023

## Introducción

La información es conceptualizada en las instituciones como un recurso estratégico, que se utiliza para la toma de decisiones en los diversos niveles jerárquicos, así como el medio con el que las empresas se presenta al exterior, mediante sus productos o servicios, a través del uso de herramientas tecnológicas, específicamente el internet, haciendo que estén disponibles en cualquier momento y lugar. Uno de los investigadores sobre el tema ha precisado que la información es un factor fundamental en las organizaciones. Ponjuan, G. (2007).

Las instituciones públicas no están separadas de este contexto, puesto que, al momento, es común tratar sobre el Gobierno Electrónico, cuya meta se orienta a la interacción con la comunidad, con miras a resolver sus necesidades, así como, en buscar las mejoras en cada uno de los procesos que se generan como parte de la administración pública. (Torres, Vásquez & Villoria, 2010).

Es importante definir que las Tics se convierten en un recurso de apoyo dentro del Gobierno electrónico, sin embargo, a esto se le debe agregar la gestión de la información de calidad, con criterios de precisión, suficiencia, disponibilidad, accesibilidad, oportunidad, privacidad, características propias de la información y que es recibida por el usuario a través de la efectividad de los servicios digitales que ofrecen las organizaciones del Estado.

En el contexto nacional Quisimalin, Esteban y Antonovica (2014) realizaron una investigación desde el ámbito gerencial al sistema de información de una empresa de

**Competencias digitales y la calidad de información: estudio de caso de empresas públicas Manta, Ecuador**

desechos sólidos, concluyendo que el sistema de información empresarial es un factor relevante para la productividad, el servicio y la satisfacción del cliente.

A partir de estas teorías se ha observado ciertas problemáticas al referirse a la calidad de información dentro de las empresas públicas siendo un factor primordial para que los usuarios externos no usen la plataforma digital y los servicios que están en las páginas web ya que existen problemáticas en la accesibilidad, operatividad y entrega de la información, pudiéndose observar en algunos aspectos problemáticas como la información en la página web poco actualizada, poco organizada y con errores que proporcionan los servicios, de la misma manera los medios para difundir la información no son los más apropiados.

### **Concepto de información**

La información es definida como un recurso transcendental, que se utiliza para la toma de decisiones en los diversos niveles jerárquicos, al obtener información si se usa por sí solo generara un conjunto de datos, sin embargo, el objetivo de esa información adquirida es aplicarla de una forma organizada para conseguir una información eficiente y eficaz que sirva como un conjunto activo dentro y fuera de la organización y aquí es donde surge la utilización de las herramientas tecnológicas que contiene información útil para cualquiera ámbito profesional y de la vida diaria.

Dentro de la organización, la información se considera primordial ya que permite tomar decisiones relevantes y detectar salida de flujo de información que vaya en contra de la organización. Al tener la información debe pasar por el proceso de la construcción y más aún cuando se tiende a tener cambios permanentes, debido a que los sistemas no ingresan la información por sí solo, por consiguiente, los resultados deben ser interpretados y discutidos de forma analítica y sistémica, obtener resultados de calidad surge mediante una base de datos completa y precisa. La información que dispone las instituciones públicas dentro de su sistema debe ser actualizada y completa periódicamente, permitiendo tener un uso apropiado de la misma con resultados más relevantes para la organización y para la usabilidad del cliente externo. Los sistemas de información son el medio de comunicación entre los procesos que se genera y la información que recibe cada uno de ellos. (Luciana y Navarro,2018).

**Competencias digitales y la calidad de información: estudio de caso de empresas públicas Manta, Ecuador**

Castillo y Pérez (2017) mencionan que la información “es un recurso que se encuentra al mismo nivel que los recursos financieros, materiales y humanos, que hasta el momento habían constituido los ejes sobre los que había girado la gestión empresarial”. Por esta razón si la información no llega a cada uno de los actores y no es procesada, se obtendría una información con poca calidad no siendo útil para tomar decisiones oportunas en la organización.

### **Calidad de información**

Bailey y Pearson (1983), para medir la calidad de la información identificaron características como: exactitud, la precisión, la actualidad, la disponibilidad, la confiabilidad, el formato, la relevancia y que sea completa y concisa, que son variables esenciales para generar la calidad de la información organizacional con perspectivas eficientes en los sitios Web.

Delone y McLean (1992 y 2003) definen medir la calidad de la información con base a la calidad que produce el sistema y su utilidad para el usuario teniendo en cuenta que la información sea completa, oportuna, útil, relevante, con buena apariencia y formato, y fácil de comprender e interpretar.

Por otro lado, Torres, Vásquez & Villoria (2010), para determinar la calidad de la información corporativa entregada a los usuarios a través de los servicios, y en este caso, digitales, propios del gobierno electrónico, plantearon dimensiones como la calidad intrínseca y en la entrega, siendo sus subdimensiones la accesibilidad, operatividad y entrega.

Se puede indicar que la calidad de la información representa la capacidad de comunicación más básica entre el comprador y el vendedor online y, por tanto, se convierte en un factor fundamental para generar confianza. Dado que, la calidad de la información se refiere a la calidad de las comunicaciones en todas las formas, por lo que implica determinados principios y procesos que involucran a clientes y productores de la información. Se debe tener en cuenta que la calidad, es un fenómeno con componentes objetivos y subjetivos, es decir depende de las expectativas.

### **Gestión de la información**

La gestión de la información según Ponjuan (2011) indica que es una acción estratégica que concreta las normas de información dentro de la empresa. Consiste en una red

**Competencias digitales y la calidad de información: estudio de caso de empresas públicas Manta, Ecuador**

operacional que cuenta con procesos relacionados entre sí, entre esos tenemos: Identificar las necesidades de la información, obtención, ordenamiento, creación de productos y utilización de la información.

Los procesos dentro de los sistemas son delimitados por cada empresa que permita convertir la información en conocimientos y por consiguiente la creación de productos, pero para llegar a esta conversión se debe generar actividades claves que permita la calidad de los contenidos informacionales.

Dentro de las organizaciones pueden existir varios tipos de información y conocimiento desde el ámbito tácitos y explícitos, al mencionar al ámbito táctico hace referencia a los actores que intervienen en los distintos procesos y el tipo explícito son los documentos en el que se debe utilizar ciertas estrategias como transferencia, procesamiento, difusión y creación de contenido. (Vázquez, 2020).

Se puede concluir que la gestión de información surge para sobrellevar las diversas estrategias y normas establecidas para un buen funcionamiento en los procesos y los actores implicados, y este nace desde el gerente, pasando por los usuarios internos de cada departamento hasta llegar al cliente final o usuario externo de la organización. Si existe este ciclo o flujo de información la organización genera un servicio de calidad. (Khurshid, Zheng y Muhammad, 2019).

**Calidad de la información corporativa entregada al usuario externo**

Las exigencias de la globalización y la fuerte competitividad someten a las empresas en este momento a actuar sobre un factor determinante como es alto nivel de calidad de los productos o servicios que ofrece, esto con la finalidad no solo de entrar y ser conocidos, sino el de mantenerse en el mercado.

En este acápite se inicia con la definición de calidad, que según el Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua (DRAE, 2015) la calidad es en sus cuatro primeras acepciones:

- Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.
- Buena calidad, superioridad o excelencia.
- Carácter, genio, índole.

**Competencias digitales y la calidad de información: estudio de caso de empresas públicas Manta, Ecuador**

Así también, la calidad puede definirse como “el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario” (Cuatrecasa & González, 2017, p.15).

Por otro lado, la Norma ISO 9000:2015 refiere que: “ La calidad de los productos y servicios incluye no sólo su función y desempeño previsto, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente”, debido a que con frecuencia se establece en los sistemas pequeños espacios en donde el cliente establece sus requerimientos, así como, durante la entrega del servicio, generando una relación permanente con el usuario.

Bajo este antecedente, los autores consideran que la calidad de los servicios tiene una relación esencial con la calidad de la información, puesto que los servicios se diseñan a partir de especificaciones o necesidades del usuario, y son mejorados con base en la percepción de los resultados que tengan los clientes, en su uso.

En el nivel jerárquico, la información entregada a los clientes externos se la puede medir mediante dos variables que pertenecen a la Calidad de información corporativa, las cuales se mencionan a continuación: La calidad intrínseca posee particularidades que son valoradas por el usuario externo como la accesibilidad y la operatividad, en esta dimensión se estudia la información obtenida por los usuarios externos, en el cual se mide la utilidad y si es atractivo para el cliente.

La accesibilidad de la información refiere a la valoración que posee el cliente externo sobre la capacidad de acceso y la obtención de esta. Al evaluar se debe tomar en consideración criterios como: disponibilidad, comprensión, atracción y recuperabilidad. Al analizar la disponibilidad de la información se debe relacionar el número de personas y la información disponible, tomando en consideración los medios, estrategia de distribución. De la misma manera hace referencia Davenport (1999) al indicar que “Hay una variedad de grupos de intereses a las que las organizaciones debe responder y a quienes es preciso distribuir información” (p.190).

La operatividad agrupa las características de la información siendo su propósito informar de manera precisa, oportuna y accesible la información a los usuarios externos corporativos. La calidad en entrega de la información permite la entrega de información de manera confiable y precisa en el tiempo determinado por el cliente.

## **La prestación de servicios mediante el uso de la información**

Al realizar la organización el diseño de los procesos y los flujos informacionales surge la prestación de servicio que brinde la empresa y que constituye la intención de la organización, con la finalidad de atender las necesidades y las perspectivas del cliente. Durante el servicio prestado existe un antes, durante y después por donde transita la información, donde entra en intercambio con todos los departamentos y usuarios internos para esto requiere que dicha información se defina, procese, filtre y recupere con el objetivo de ejecutar y evaluar el servicio. Cuando pasa por cada uno de los requerimientos se determina como el núcleo del flujo de información entre la organización y el servicio prestado.

Cuando la información fluye bajo un ciclo e ingresa por cada departamento que la requiera va fortaleciendo de manera relevante al crecimiento económico, social y cultural de la nación, permitiendo la consecución de los objetivos de desarrollo internacionales. Suing, Barrazueta & Carpio (2018) nos dan a conocer que “Las relaciones entre los ciudadanos y los gobiernos están mediadas por las tecnologías de la información y comunicación, las cuales modifican las dinámicas sociales y pueden significar cambios en los sistemas democráticos”.

Las Tic han tenido un gran impacto en el entorno social y económico de manera internacional, afectando a la gestión pública, por esta razón se debe establecer propuestas e identificar características apropiadas para el gobierno electrónico que vayan en beneficio de la ciudadanía y la organización. Según Gamboa y Arcentales (2019) mencionan que “El impacto que tiene la introducción de las Tic en la planificación estratégica de los servicios públicos está dando como resultado cambios en diversas áreas; salud, economía, impuestos, justicia”. (pág. 30)

Este aumento importante del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en los últimos años sobrelleva hacia la invención de medios o canales para proveer servicios a la ciudadanía, para aquello se precisa que la información se perfeccione y que llega a la sociedad sin limitaciones en su acceso. El gobierno electrónico planteó 4 enfoques que consiste en mejorar la gestión pública, servicios, nitidez y participación ciudadana. De la misma manera lo menciona Delgado y Sánchez (2018) al indicar que “se deben estructurar modelos de madurez que se centre en la sostenibilidad de los servicios y uso de datos para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos”.

## **Metodología**

La metodología utilizada fue una investigación descriptiva, apoyándose del análisis de la estadística descriptiva para cada una de las variables. Este estudio cuenta con una población total de 1273 usuarios externos de las instituciones públicas. Se empleó un muestreo aleatorio simple, porque al ser un estudio de percepción se quería obtener la mayor parte de la población, teniendo cada uno de los usuarios la posibilidad de participar en el cuestionario, obteniendo como muestra 1273 usuarios. Como instrumento para la recogida de información se aplicó un cuestionario en línea a los usuarios externos de tres empresas públicas para conocer la situación inicial en relación con la Calidad de la Información corporativa en los servicios digitales y el manejo de las competencias digitales.

Se utilizó como técnica de recogida de datos un cuestionario en línea a usuarios externos, para ellos se empleó la herramienta de formulario de google drive, que permite registrar y procesar datos de forma automática, mediante el correo electrónico de los usuarios que facilite la distribución y llenado del instrumento, esta información se la obtuvo de una base de datos que proporcionaron las empresas. Entre las dimensiones tenemos: Calidad intrínseca de la información - Accesibilidad, Calidad intrínseca de la información - Operatividad, Calidad de entrega de la información y competencias tecnológicas.

Para medir los resultados se realizó un conteo de datos para obtener la frecuencia de cada una de las variables con su categoría, usando tablas de frecuencias descriptivas, para el posterior análisis de los resultados.

Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario para evaluar la calidad de la información en los servicios digitales de las empresas públicas desarrollado bajo los criterios de Torres y Rojas (2008) que menciona en “su modelo de evaluación de la calidad de la información corporativa en los servicios médicos”, indican que se deben considerar las dimensiones, subdimensiones, criterios e indicadores de la calidad de información corporativa entregada al cliente como son: la Calidad Intrínseca y la Calidad de entrega. Para cumplir con ello, en el instrumento desarrollado para la recolección de los datos, se establecieron indicadores como: dificultad, tiempo requerido, medios, modo y estrategias de distribución, lo que permitió medir los criterios de: recuperabilidad, disponibilidad, precisión, aplicabilidad, singularidad y oportunidad de la información, a

**Competencias digitales y la calidad de información: estudio de caso de empresas públicas Manta, Ecuador**

partir de los servicios digitales que utilizan los usuarios externos en cada una de las instituciones citadas.

Esta investigación se realizó en 3 instituciones públicas las cuales son: Empresa Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta, Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, Registro Civil, Identificación y Cedulación de Manta.

## Resultados y discusión

A continuación, se presenta una síntesis de los resultados obtenidos del estudio sobre la evaluación de la calidad de la información en los servicios digitales de las empresas públicas de Manta. En los resultados se observan los siguientes datos en cada dimensión en estudio: Competencias Informacionales, Calidad intrínseca de la información - Accesibilidad, Calidad intrínseca de la información - Operatividad, Calidad de entrega de la información, Competencias tecnológicas sobre los servicios electrónicos.

**Tabla 1** – Calidad de la Información

	<b>Calidad-entrega- información</b>	<b>Calidad-intrínseca- operatividad</b>	<b>Calidad-intrínseca- accesibilidad</b>
Media	2,2177	2,2953	2,0141
Mediana	2,0000	2,0000	2,0000
Moda	1,33	2,00	2,00
Desviación estándar	,88053	,81788	,66471

Elaborado por Autores del estudio

**Fuente:** Usuarios externos de las empresas públicas

Los resultados de la aplicación del cuestionario se agrupan en 3 dimensiones: Competencias Tecnológicas, Calidad Intrínseca de la información, Calidad de la entrega de la información. En la **tabla 1** se refleja la subdimensión que corresponde a las Calidad de la Información, en concordancia con los análisis de los autores del cuestionario. La tabla recupera la media, mediana, y moda de cada una de las categorías evaluadas, de la misma manera se determinó la desviación estándar de los datos calculados.

**Competencias digitales y la calidad de información: estudio de caso de empresas públicas Manta, Ecuador**

Entre las dimensiones sobre Calidad de la Información, la media más alta se sitúa en Calidad Intrínseca (Operatividad). Por otro lado, al revisar la desviación estándar, el dato de mayor confiabilidad es la subdimensión de Calidad intrínseca-accesibilidad, por cuanto su desviación estándar es de 0,66 a pesar de que su media se encuentra en la última posición.

**Calidad intrínseca de la información - Accesibilidad**

Los resultados referentes a la dimensión de Calidad Intrínseca de la Información se observa que al mencionar sobre la Accesibilidad, se refleja que la opción que se encuentra por encima de la media con un valor de 2,22 son los medios de difusión que utilizan las empresas públicas en este caso: correos electrónicos, servicio telefónico y redes sociales para acercarse a los usuarios finales, mientras que el valor que se encuentra por debajo de la media es encontrar la información dentro de la página Web, con un valor de 1.90 en relación a los escenarios que se han propuesto en el cuestionario.

**Tabla 2 – Operatividad de la Calidad de la Información**

	<b>Media</b>	<b>Desviación</b>
Se brinda seguridad, en cuanto a discreción y confidencialidad de la información que se proporciona a la institución.	2,53	,948
Se recibe información confiable sobre campañas, proyectos, políticas, planes que mantiene la institución.	1,84	1,183
La información que se recibe a través del portal web es útil.	2,56	,935
La información que se publica está libre de errores	2,22	,867

Elaborado por Autores del estudio

**Fuente:** Usuarios externos de las empresas públicas

Los resultados frente a la Calidad Intrínseca de la Información-Operatividad se observan que el ítem con la media más alta es sobre la información que recibe a través del portal Web, marcando un 2.56 de media, mientras que el ítem que refleja un valor por debajo de la media es sobre si la información que se recibe es confiable, marcando un 1.84 de media.

**Calidad de entrega de la información****Tabla 3 – Calidad de Información - Entrega**

	<b>Media</b>	<b>Desviación</b>
La información publicada en el portal web está actualizada	2,32	,967
La información relacionada con horarios de atención, servicios existentes y nuevos servicios es oportuna.	2,09	1,051
La solicitud de información se la puede realizaren el momento que se requiere.	2,20	,994

Elaborado por Autores del estudio

**Fuente:** Usuarios externos de las empresas públicas

Los resultados referentes a la dimensión Calidad de Entrega de la Información se observa que se encuentra por encima de la media, con un valor de 2,32, la interrogante relacionada con la información publicada en el portal Web es actualizada, mientras que el valor que se encuentra por debajo de la media con un valor de 2,09 sobre que, si la información de atención al público es oportuna, dentro de la página Web.

**Competencias tecnológicas sobre los servicios electrónicos****Tabla 4 – Conocimiento sobre uso de los servicios web que ofrecen las empresas públicas**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	748	58,8
Si	525	41,2
Total	1273	100,0

Elaborado por Autores del estudio

**Fuente:** Usuarios externos de las empresas públicas

Los resultados de las competencias tecnológicas sobre los servicios públicos el 58,8% de los usuarios externos indican que no conocen sobre los servicios Web que brindan las empresas públicas, mientras que un 41,2% si conocen los servicios.

## Conclusiones

El objetivo primordial de este estudio fue realizar un diagnóstico situacional sobre la calidad de la información en los servicios digitales de las empresas públicas de la ciudad de Manta que perciben los usuarios externos al manipular la plataforma Web.

En base a los resultados obtenidos se puede señalar que:

Las **Competencias tecnológicas**, sobre el uso de los servicios electrónicos es una situación que amerita atención, puesto que, se presenta que el 58,8% no conoce los servicios web que brinda la institución y una baja disponibilidad de servicios electrónicos dentro de los organismos del Estado, por otro lado, la experiencia del usuario no es óptima, y las habilidades básicas en el manejo de TICS no están lo suficientemente desarrolladas, sobre todo el grupo de los adultos.

Al referir el uso los **Servicios electrónicos** que ofrecen las organizaciones a través de sus páginas Web se concluye que los servicios están funcionando de forma correcta según la respuesta de los encuestados, sin embargo, al momento de utilizarlos, desde la perspectiva del estudio se presentan inconvenientes en el sitio web, puesto que, no se encuentran los enlaces que direccionan procesos de llenado de formularios, lo que provoca que los usuarios acudan de forma presencial a las instituciones; por otro lado, la falta de conocimiento en cuanto al manejo del canal digital hace que la ciudadanía no los considere como relevantes y de impacto a estos servicios.

En el estudio realizado por el Banco Interamericano de Desarrollo, (BID, 2021) la dimensión de Competencias tecnológicas, en cuanto a la facilidad para desarrollar los trámites en línea, el 48% de la población encuestada en Ecuador, manifestó haber tenido mucha dificultad para acceder a estos servicios, en correspondencia con nuestro estudio, que establece que el 61,2 % no usó los servicios electrónicos. Lo antes mencionado concuerda con lo sostenido por el BID, esto, a partir de las razones identificadas en su diagnóstico de las dificultades con los trámites digitales: fallas técnicas en las páginas Web, la falta de claridad en las instrucciones que orientaban los trámites, gran cantidad de tiempo demandado, falta de aplicativos para teléfonos móviles, dificultad para encontrar la página en donde se encontraba el trámite, dificultad de utilizar internet.

En cuanto a la **Calidad intrínseca** de la información que posee el usuario final se concluye, en el subdimensión **Operatividad** se reflejó un promedio de 2,30. Por otro

**Competencias digitales y la calidad de información: estudio de caso de empresas públicas Manta, Ecuador**

lado, al referirnos a la **Accesibilidad** se obtuvo un promedio de 2,01. Teniendo un promedio de Calidad Intrínseca de 2,15. En el estudio realizado por Torres y Rojas (2008), la dimensión de Calidad Intrínseca de la información fue valorada como de **alta calidad**, en el criterio Operatividad por un 63% de los encuestados, y en Accesibilidad por el 37%.

En correspondencia con el estudio, a nivel de las empresas públicas de Manta, los usuarios valoraron a la calidad como **regular**, en Operatividad con un 66,20% y Accesibilidad con 63,20% indicando los participantes que en algunas ocasiones la información que reciben pueden utilizarla con accesibilidad y confiabilidad. Lo antes mencionado concuerda con lo sostenido por los autores, al mencionar que existen deficiencias al presentarse los procesos informativos, así como la falta de medios de difusión y comunicación que son elementos de los servicios digitales.

Por otro lado, al analizar la **Calidad de entrega** de la información que el usuario final posee frente a los servicios digitales, se obtuvo una media de 2,22 representado en porcentaje a un 60,70% de participantes que indican que algunas veces el portal Web proporciona información actualizada y útil para sus trámites. En la investigación desarrollada por los autores Torres y Rojas, la dimensión de Calidad de la Entrega de la información fue puntuada como **alta** por un 39% de los usuarios, en relación con la investigación desarrollada en Manta en las empresas públicas, esta dimensión fue valorada como **regular**. Se concuerda con lo sostenido por Torres y Rojas al afirmar que “se debe priorizar el diseño de posibles estrategias informativas para mejorar la calidad de la información en los servicios que ofrece la institución”.

Así también, las metodologías que se vayan a implementar deben estar orientadas no únicamente a los medios que difunden la información, sino a sus formatos de presentación, y algo muy importante que se requiere de la participación de los funcionarios de las diversas áreas y los clientes para establecer un flujo de información apropiado.

## Referencias

- Castillo Almeida, G. y Pérez Rodríguez, E. (2017). Diagnóstico de los sistemas de información en las empresas priorizadas según los requerimientos actuales. *Palabra Clave* (La Plata), 6(2), e022. <https://doi.org/10.24215/PCe022>
- Cuatrecasa, L. & González, Jesús. (2017). *Gestión Integral de la calidad*. Barcelona. España.
- Davenport, T. (1999). *Ecología de la Información. Porqué la tecnología nos es suficiente para lograr el éxito en la era de la información*. México: Oxford.
- Delgado Fernández, T., & Sánchez Díaz, A. (2018). Repenando el gobierno electrónico: ventanilla única, servicios sostenibles y gobierno digital centrado en la innovación. *Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial*, 2(3), 254–267. Recuperado a partir de <https://apye.esceg.cu/index.php/ap>
- Delone, W. H. (2003). El modelo DeLone y McLean de éxito de los sistemas de información: una actualización de diez años. *Revista de sistemas de información de gestión*, 19(4), 9-30.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Éxito de los sistemas de información: la búsqueda de la variable dependiente. *Investigación en sistemas de información*, 3(1), 60-95.
- Gamboa, J. & Arcentales, R. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. *Revista multidisciplinaria de Investigación*, vol. 3, n.3, p.31-39, mar. 2019. <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/4591>
- Khurshid, A.;Zheng, J.;Muhammad, R. (2019). Assessing the literature of knowledge management (KM) in the field of library and information science. *Information Discovery and Delivery*, London, v. 47, n. 1, p. 35-41, mar. 2019. <https://doi.org/10.1108/IDD-06-2018-0021>
- Luciani Toro, Laura Rosa, & Navarro Silva, Otmara. (2018). Information systems on the competitiveness of Small and Medium Enterprises. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(2), 139-144. Epub 02 de febrero de 2018. Recuperado en 08 de diciembre

**Competencias digitales y la calidad de información: estudio de caso de empresas públicas Manta, Ecuador**

de 2021, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000200139&lng=es&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000200139&lng=es&tlng=en).

Ponjuàn, G. (2007). *Gestión de información: dimensiones e implementación para el éxito organizacional*. Gijón: Ediciones Trea.

Ponjuán, G. (2002). Gestión de información: precisiones conceptuales a partir de sus orígenes. *Informação & Informação*, 13, 26- 38.

Ponjuán, G. (2011). La gestión de información y sus modelos representativos. Valoraciones. *Ciencias de la Información*, 42 (2), 11- 17.

Real Academia Española (2015). *Diccionario de la lengua española* (24.<sup>a</sup> edición).

Suing, A.; Barraqueta Molina, P.; Carpio-Jiménez, L. “Orientación al ciudadano en el “gobierno electrónico” de los municipios del Ecuador”. *Teknokultura*, 15 (1) 2018, pp. 39-53

Torres, M., Vásquez, C., & Viloría, A.. (2010). Gestión y calidad de la información en el gobierno electrónico. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 14(54), 055-064. Recuperado en 04 de diciembre de 2021, de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1316-48212010000100006&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212010000100006&lng=es&tlng=es).

Vázquez, F. (2020). Flujo de información y conocimiento en el servicio de referenciación de una biblioteca universitaria. *Revista Perspectivas em Ciência da Informação*, Oct-Dec 2020 • <https://doi.org/10.1590/1981-5344/4078>

Quisimalin, M.; de Esteban Curiel, J.; Antonovica, A. (2014). Percepción gerencial del sistema de información empresarial en la problemática ambiental de Ecuador. *Observatorio Medioambiental*, 17. p. 325-340. Recuperado de: <http://revistas.ucm.es/index.php/OBMD/article/view/47196>

### **Conflicto de interés**

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

**Contribuciones de los autores**

*Conceptualización:* Patricia Andrade Alvarado, Karen Ponce Ocaña y Yadina Toala Quimís

*Investigación:* Patricia Andrade Alvarado, Karen Ponce Ocaña y Yadina Toala Quimís

*Metodología:* Patricia Andrade Alvarado, Karen Ponce Ocaña y Yadina Toala Quimís

*Redacción-borrador original:* Patricia Andrade Alvarado y Karen Ponce Ocaña

*Redacción- revisión y edición:* Yadina Toala Quimís