



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL

TRABAJO DE GRADO

PARA LA OBTENCIÓN AL TÍTULO DE:

Ingeniera en Sistemas Computacionales

Mención Redes y Telecomunicaciones

TEMA:

**Estudio de la Gestión de la Información de la Defensoría Pública de
Guayaquil, en el área de Patrocinio Social.**

AUTORA:

Eva Estefanía Matamoros Martínez

Septiembre 2014

GUAYAQUIL - ECUADOR

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser mi inspiración, Él cada día me llena de sabiduría para lograr mis objetivos, sobre todo el de alcanzar a culminar con éxito éste trabajo de grado; a mi familia por ser mi motor, quienes con su paciencia y apoyo me motivan cada día a ser una excelente profesional, madre y esposa.

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi protector y sabiduría. A mis padres quienes me dieron el don de la vida, a mi esposo por ser mi pilar y maestro, a mi hija por ser mi motivación para seguir adelante; y, a la Defensoría Pública que me abrió sus puertas para laborar y plasmar este sueño en realidad.

DECLARACIÓN EXPRESA

La responsabilidad de éste trabajo de investigación, con sus responsabilidades, conclusiones y recomendaciones, pertenece exclusivamente a la autora.

Eva Estefanía Matamoros Martínez

INDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO 1.....	14
1. FUNDAMENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	14
1.1. Tema.....	14
1.2. Antecedentes	14
1.3. Situación Problemática.....	16
1.4. Planteamiento del problema científico a resolver.....	17
1.4.1. Caracterización sintética.....	17
1.5. Objetivos	17
1.5.1. Objetivo General.....	17
1.5.2. Objetivos Específicos	17
1.6. Preguntas de Investigación	18
1.7. Justificación.....	18
1.8. Viabilidad.....	20
1.9. Limitaciones	20
1.10. Alcance de Estudio	21
1.11. Marco Teórico	21
1.11.1. ¿Qué es Gestión?	21
1.11.2. ¿A qué se denomina Información?	22
1.11.3. ¿Cuál es la diferencia entre Datos, Información y Conocimiento? ...	22
1.11.4. ¿Qué es Gestión de la Información?	23
1.11.5. ¿Cuáles son las funciones de la Gestión de la Información?	24
1.11.6. ¿Qué es un Sistema de Gestión?	24

1.11.7. ¿Cuáles son las etapas del Sistema de Gestión?	25
1.11.8. ¿Qué es Seguridad Informática?	27
1.11.9. ¿Qué son las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)?	28
1.11.10. ¿Qué es Tecnología?	28
1.11.11. ¿Qué es Tecnología de la Información?	28
1.11.12. La importancia de la Comunicación y Gestión de la Información en la Empresa Pública	29
CAPÍTULO 2.....	30
2. ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
2.1. Tipo de la Investigación.....	30
2.2. Diseño de la Investigación.....	30
2.3. Desarrollo de la Metodología de la Investigación.....	31
2.3.1. Preparación y Presentación del Diseño	31
2.3.2. Búsqueda de Información Teórica	32
2.3.3. Diagnóstico de la Situación Actual.....	32
2.4. Diagnóstico de la Problemática	33
2.4.1. Objetivo de la Evaluación	33
2.4.2. Tipo de Pregunta	33
2.4.3. Unidad de Análisis	33
2.4.4. Tamaño de la Muestra	34
2.4.5. Unidad de Análisis	35
2.4.6. Resultados del Procesamiento	37
CAPÍTULO 3.....	46

3.	EL PROYECTO	46
3.1.	Misión.....	46
3.2.	Visión	46
3.3.	Valores Institucionales.....	46
3.4.	Cultura Empresarial Ecuatoriana.....	47
3.4.1.	Educación.....	47
3.4.2.	Actitud ante la Naturaleza.....	47
3.4.3.	Religión	48
3.4.4.	Actitud ante la Vida misma	48
3.4.5.	Cómo encaja el proyecto en la cultura empresarial ecuatoriana	49
3.5.	FODA	49
3.5.1.	Fortalezas.....	49
3.5.2.	Oportunidades.....	50
3.5.3.	Debilidades.....	50
3.5.4.	Amenazas	50
3.6.	Estrategias del Foda.....	51
3.6.1.	Fortalezas y Oportunidades.....	51
3.6.2.	Debilidades y Oportunidades.....	51
3.6.3.	Fortalezas y Amenazas	52
3.6.4.	Debilidades y Amanezas	52
3.7.	Análisis Pest	52
3.7.1.	Factores Políticos	52
3.7.2.	Factores Económicos	53
3.7.3.	Factores Sociales	53

3.7.4. Factores Tecnológicos.....	54
3.8. 5 Fuerzas de Porter.....	55
3.9. Conclusiones Generales	56
3. BIBLIOGRAFÍA.....	58
ANEXOS	60
Anexo A: Diagrama de Gantt.....	61
Anexo B: Encuesta.....	62

INDICE DE FIGURAS

Figura 1-1 Defensoría Pública de Guayaquil - Edificio La Previsora	15
Figura 1-2 Etapas del Sistema de Gestión.....	26
Figura 1-3 Esquema de Gestión	27
Figura 2-1 Tamaño de la Muestra en Sample	34
Figura 2-2 Vista de Datos	35
Figura 2-3 Vista de Variables.....	36
Figura 3-1 Fuerzas de Porter	55

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.- Tipo de Género.....	37
Tabla 2.- Nivel de Educación.	37
Tabla 3.- Tiempo de llegada hasta las oficinas de la Defensoría Pública de Guayaquil.....	38
Tabla 4.- Conocimiento de los servicios que ofrece la Defensoría Pública de Guayaquil.....	38
Tabla 5.- Fácil acceso a la Tecnología.....	39
Tabla 6.- El Internet una herramienta beneficiosa.....	39
Tabla 7.- Medio de información para conocer los servicios de la Defensoría Pública de Guayaquil.....	40
Tabla 8.- Tiempo aproximado para recibir información.	40
Tabla 9.- Tiempo que espera para ser atendido.	41
Tabla 10.- Vías beneficiosas para conocer disponibilidad de horario del Defensor asignado.	41
Tabla 11.- Frecuencia en que visita la Defensoría Pública de Guayaquil.....	42
Tabla 12.- Motivos por el que frecuenta la Defensoría Pública de Guayaquil.	43
Tabla 13.- Asesoría requerida al acudir a la Defensoría Pública de Guayaquil.	43
Tabla 14.- Incomodidades al acudir a la Defensoría Pública de Guayaquil, área Social.....	44
Tabla 15.- Mejoras para el buen servicio de Información en la Defensoría Pública de Guayaquil.....	45

RESUMEN

El presente trabajo de grado tiene como objetivo principal realizar un Estudio de Gestión de la Información en el área de Patrocinio Social de la Defensoría Pública de Guayaquil, oficinas que se encuentran ubicada en Malecón 100 y 9 de Octubre, en el Edificio La Previsora, Planta Baja; dicho trabajo de investigación permitirá exponer las bondades y falencias encontradas en los sistemas de manejo de información dentro del área Social, cuya meta final será proponer mejoras en el servicio de atención al usuario, con calidad y calidez. Actualmente la Institución dispone de una infraestructura técnica y civil adecuada, adaptable a futuras implementaciones de tendencias en el manejo de la Gestión de la Información enfocado en la atención al usuario dentro del área de Patrocinio Social, beneficiando a cientos de personas que acuden a solicitar un servicio en la Entidad, reduciendo el número de personas que acuden innecesariamente a las instalaciones de la Defensoría Pública, sin ser atendidas debidamente. Este estudio, pretende descongestionar largas filas de espera, que el usuario debe hacer, para ser atendido en primer nivel, ya que con un Sistema de Gestión de la Información on-line, similar al Sistema de Información del Estado de Vuelos dentro de un aeropuerto, la Institución en su momento lograría alcanzar la meta. Es recomendable, que la Institución tome en consideración las sugerencias planteadas en esta investigación, al momento de querer implementar nuevas directrices en la Gestión de la Información, dirigiendo en primer lugar los resultados de este estudio, a los usuarios, ya que gracias a ellos que son la razón de ser de la empresa, la Institución crecerá cada día en reconocimiento y buen servicio.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día la tecnología avanza a pasos de gigantes, no se puede permitir continuar con procesos manuales en una Gestión de la Información. Es necesario fomentar una cultura innovadora y tecnológica, con la finalidad de ponerla en práctica en beneficio de los demás; en el caso de ésta investigación, las aportaciones dadas serán para el buen servicio de los usuarios.

En la actualidad se palpa una época apresurada, en donde el ciudadano no dispone de tiempo para investigar, manejar trámites personales adecuadamente, debido a que la mayoría trabaja para poder subsistir; es el caso de los usuarios que asisten al área Social de la Defensoría Pública, son de escasos recursos, trabajadores, padres y madres de familia, etc., razón ésta que empuja a contribuir con el ciudadano buscando formas para respetar y valorar su tiempo, sus derechos, ya que ellos son la razón de ser de la Institución.

Uno de los principales motivos de realizar esta investigación es con la finalidad de obtener resultados globales de cómo se encuentra la Gestión de la Información en el área Social, siendo uno de los elementos de investigación la gran influencia de usuarios que se recibe diariamente para brindarles un servicio o un patrocinio.

CAPÍTULO 1

1. FUNDAMENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Tema

El presente trabajo de investigación de tesis, tiene como tema “Estudio de la Gestión de la Información de la Defensoría Pública de Guayaquil, del área de Patrocinio Social”, el cual analizará la propuesta en proponer mejoras en la Gestión de la Información, enfocado en el buen servicio que cumpla con las necesidades de la Institución.

1.2. Antecedentes

La Defensoría Pública, es un organismo autónomo que forma parte de la Función Judicial, cuyo fin es garantizar el pleno e igual acceso a la justicia de las personas que, por su estado de indefensión o condición económica, social o cultural, no pueden contratar los servicios de defensa legal para la protección de sus derechos.

La Defensoría Pública, nació a la vida jurídica a partir del 20 de octubre de 2010, de acuerdo con lo dispuesto en la Constitución de la República, priorizando la defensa pública en materia penal, social y otras materias de acuerdo a los recursos económicos que se le asignen. La Institución orienta, informa y asesora a la ciudadanía acerca de los recursos legales a los cuales pueden recurrir en su beneficio, además permanentemente observa los procedimientos y prácticas que aseguran la calidad, eficacia, eficiencia, ética, oportunidad y gratuidad de su servicio, siempre privilegiando los intereses de la persona defendida. (Ecuador D. P., 2012)

Las oficinas centrales se encuentran en la ciudad de Quito, Ecuador. La Defensoría Pública, cuenta con varias unidades de atención al usuario en diferentes lugares del país, en éste estudio se analizará la Gestión de la

Información de la Defensoría Pública de la ciudad de Guayaquil en el área Social. La Institución fue fundada en el año 2008; la oficina matriz en la ciudad de Guayaquil, se encuentra ubicada en las calles Malecón 100 y 9 de Octubre, Edificio La Previsora, ocupando los pisos del subsuelo, planta baja y piso uno.

Figura 1-1 Defensoría Pública de Guayaquil - Edificio La Previsora



Fuente: De la autora

Actualmente, la Institución cuenta con un sistema de Gestión de la Defensoría Pública, denominado SGDP, en el cual cada Defensor Público, ingresa la información proporcionada por el usuario de acuerdo a su causa y patrocinio realizado; el beneficiario puede ser atendido en las diferentes áreas que brinda la Defensoría, esto es: área Penal y Social. Dicho sistema, permite obtener estadísticas de información del trabajo realizado por el Defensor y el estado de la causa en que se encuentra el patrocinio.

El área Social, de atención al público cuenta con un Sistema de Turnos, con módulos de atención para temas de Laboral, Niñez y Tierras. El flujo de

personas que solicitan asistencia jurídica es de aproximadamente 200 usuarios por día.

1.3. Situación Problemática

Debido a la gran demanda de usuarios que atiende la Defensoría Pública de Guayaquil en el área Social, se podría mencionar que los Defensores Públicos en algunas ocasiones, no se abastecen a cubrir a tiempo las necesidades de cada beneficiario que por derecho le corresponde; es importante recalcar que otro de los motivos que impide brindar una atención a tiempo, es porque el Defensor o Defensora no es fijo en su puesto de trabajo las ocho horas, dado a que el mismo funcionario que atiende la causa debe salir a defenderla mediante audiencias ante los tribunales.

Es aquí donde radica el problema, no existe una correcta fuente de información tecnológica para el usuario que llega por vez primera, o por alguna causa activa, haciendo enormes filas para poder conocer si el Defensor que le patrocina la causa se encuentra atendiendo o no; sucede lo mismo para los usuarios que llegan primera vez a solicitar un servicio de atención con un Defensor en particular.

Es ésta la razón, que empuja a analizar las falencias que posee la gestión de la información, manejada de forma manual para tantos usuarios que visitan a la Institución diariamente de diferentes rincones de la ciudad. El mecanismo de información manual adoptado no es un procedimiento eficaz y eficiente, implica retraso en el trabajo de los funcionarios y pérdida de tiempo en los usuarios; no se compara con una herramienta de información tecnológica on-line.

1.4. Planteamiento del problema científico a resolver

¿Cuáles son las falencias que posee la Gestión de la Información en la Institución de la Defensoría Pública de Guayaquil, en el área de Patrocinio Social?

1.4.1. Caracterización sintética

Debido a la gran influencia de usuarios que recibe la Institución en el día a día, dentro de las oficinas principales de la Defensoría Pública de Guayaquil, personas de escasos recursos que van en busca de asesorías y patrocinios de causas, ya sea por vez primera o por seguimiento de una causa activa; se ha detectado que debido a la falta de un procedimiento o mecanismo tecnológico de información que permita visualizar datos actualizados de la ubicación donde se encuentra el Defensor o Defensora, esto es que permita observar en línea mediante un TV, el horario de las audiencias programadas de cada funcionario y el estatus en que se vaya cumpliendo cada audiencia; esto como propuesta para un buen servicio de información a parte del que se brinda manualmente en la recepción, ayudaría a descongestionar largas filas de personas que esperan en las afueras del Edificio La Previsora, muchas de las veces sólo para saber si se encuentra el funcionario en específico para atenderlo.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Proponer mejoras en la Gestión de la Información de la Defensoría Pública de Guayaquil en el área de Patrocinio Social.

1.5.2. Objetivos Específicos

❖ Establecer los fundamentos teóricos de la Gestión de la Información.

❖ Caracterizar la Gestión de la Información y sus procesos en la Defensoría Pública de Guayaquil del área Social.

❖ Determinar los elementos básicos para un plan de mejora de la Gestión de la Información en la Defensoría Pública de Guayaquil del área Social.

1.6. Preguntas de Investigación

- ❖ ¿Qué es Gestión?
- ❖ ¿A qué llamamos Información?
- ❖ ¿Cuál es la diferencia entre Datos, Información y Conocimiento?
- ❖ ¿Qué es Gestión de la Información?
- ❖ ¿Cuáles son las funciones de la Gestión de la Información?
- ❖ ¿Qué es un Sistema de Gestión?
- ❖ ¿Cuáles son las etapas del Sistema de Gestión?
- ❖ ¿Qué son las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)?
- ❖ ¿Qué es Tecnología?
- ❖ ¿Qué es Tecnología de la Información?

1.7. Justificación

La Defensoría Pública de Guayaquil, es un ente autónomo, que presta servicios gratuitos en Defensa, a todas las personas que por razones de indefensión, condición económica, social o cultural no puedan acceder a ésta; tales como:

- ❖ Demandas de alimentos
- ❖ Violencia Intrafamiliar
- ❖ Derechos laborales
- ❖ Legalización de tierras no invadidas
- ❖ Inquilinato (Asesoría Legal)

La Defensoría Pública, equilibradora de la justicia, ofrece orientación, asistencia, asesoría y representación judicial a las personas que no pueden acceder a ellos, en horarios de atención de lunes a viernes, de 08:00 a 17h00. La Institución brinda defensa especializada para mujeres, niños y adolescente, víctimas de violencia, nacionalidades, pueblos y comunidades indígenas garantizando una defensa de calidad, integral, ininterrumpida, técnica y competente. El requerimiento puede ser por petición de la parte interesada o por designación del tribunal o juez competente,

El artículo 286 del Código Orgánico de la Función Judicial determina que a la Defensoría Pública en cuanto a Defensa, le corresponde:

❖ *La prestación gratuita y oportuna de servicios de orientación, asistencia, asesoría y representación judicial, conforme lo previsto en este código, a las personas que no puedan contar con ellos en razón de su situación económica o social;*

❖ *Garantizar el derecho a una defensa de calidad, integral, ininterrumpida, técnica y competente;*

❖ *La prestación de la defensa penal a las personas que carezcan de abogada o abogado, a petición de parte interesada o por designación del tribunal, jueza o juez competente;*

❖ *Instruir a la persona acusada, imputada o presunta infractora sobre su derecho a elegir una defensa privada. En los demás casos, los servicios se prestarán cuando, conforme a lo establecido en el reglamento respectivo, se constate que la situación económica o social de quien los solicite justifica la intervención de la Defensoría Pública;*

❖ *Garantizar la defensa pública especializada para las mujeres, niños, niñas y adolescentes, víctimas de violencia, nacionalidades, pueblos, comunidades y comunas indígenas;*

❖ *Garantizar la libertad de escoger la defensa de la persona interesada y solicitar, de ser necesario, una nueva designación a la Defensoría Pública.*

❖ *Establecer los estándares de calidad y normas de funcionamiento para la prestación de servicios de defensa pública por personas o instituciones distintas de la Defensoría Pública y realizar evaluaciones periódicas de los mismos. Las observaciones que haga la Defensoría Pública son de cumplimiento obligatorio. (Defensoría Pública, 2012)*

1.8. Viabilidad

Por lo manifestado en párrafos anteriores, es importante recalcar que los servicios que se brinda son totalmente viables. Es significativo llevar a cabo este estudio de investigación, debido a que se contribuirá con mejoras para la Gestión de la Información en el área de Patrocinio Social, respetando los derechos de los ciudadanos; y, acogiéndose a uno de los objetivos, políticas y lineamientos del Plan Nacional del Buen Vivir. *Objetivo Sexto: “Consolidar la transformación de la justicia y fortalecer la seguridad integral, en estricto respeto a los derechos humanos” (Ecuador, 2013)*

El procedimiento tecnológico on-line que se quiere proponer como mejora, mostrará información eficaz de las audiencias programadas de cada Defensor o Defensora, ésta solución cubrirá las falencias actuales que posee la Institución en cuanto a la Gestión de la Información en el área de Patrocinio Social. Se puede afirmar que la solución planteada es totalmente viable, debido a que brindará una oportuna información, ahorrando tiempo al usuario y recursos al Estado Ecuatoriano.

1.9. Limitaciones

Como limitaciones se muestran las siguientes:

❖ Falta de coordinación de las audiencias a tiempo, por parte de otros entes de justicia, para presentar y comunicar el calendario de audiencias del Defensora o Defensora.

❖ Falta de motivación y compromiso del usuario para acoplarse en una nueva herramienta de información tecnológica.

❖ Falta de tiempo para el desarrollo de un sistema de información para la Defensoría Pública de Guayaquil en el área de Patrocinio Social, por lo que el estudio de investigación llega hasta la presentación de mejoras en el ámbito antes mencionado.

1.10. Alcance de Estudio

En cuanto al alcance de estudio se afirma lo siguiente:

❖ Mediante la información recopilada a lo largo de este estudio se comprenderá el porqué de la propuesta de mejoras en la Gestión de la Información de la Defensoría Pública de Guayaquil en el área de Patrocinio Social, proyectando fuente de información a tiempo, con calidad y eficacia, respetando los derechos de los ciudadanos.

1.11. Marco Teórico

1.11.1. ¿Qué es Gestión?

La palabra gestión deriva del Latín *gestio*. Éste vocablo hace hincapié a la labor y a la manera de administrar o gestionar algo. En otras palabras, se podría decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen efectiva la realización de una operación anhelada y eficaz. *En otras palabras, le gestión eficaz representa la clave para que una empresa llegue a ser líder*

(Merli, 1997, pág. 1), expresa: *por gestión eficaz entendemos la capacidad que posee una empresa para lograr, con mucha rapidez,*

importantes resultados operativos que la coloquen en posición de alcanzar el éxito tanto a corto como a medio y largo plazo. y continúe siéndolo.

1.11.2. ¿A qué se denomina Información?

Se entiende por Información al conjunto organizado de datos procesados ya controlados y definidos, que sirven para construir un mensaje que cambia el estado de juicio de la persona o sistema que recibe dicho mensaje.

(Nepomuceno, Quesada, & Salguero, 2001), *define a la Información, como un concepto fundamental de la Cibernética, ciencia que estudia las máquinas y a los seres vivos desde el punto de vista de su capacidad para percibir y conservar información, transformarla en señales y transmitirlas por canales de comunicación de manera que se cumpla un fin determinado.*

1.11.3. ¿Cuál es la diferencia entre Datos, Información y Conocimiento?

(Alegre Vidal, 2004), considera esta diferencia de la siguiente manera:

Dato: *como un conjunto discreto de factores objetivos sobre un hecho real. Dentro de un contexto empresarial, el concepto de dato es definido como un registro de transacciones. Un dato no dice nada sobre el porqué de las cosas, y por sí mismo tiene poca o ninguna relevancia o propósito.*

Información: *a diferencia de los datos, la información tiene (relevancia y propósito).*

Los datos se pueden transformar en información añadiéndoles valor:

❖ *Contextualizando: cuando se sabe para qué propósito se generaron los datos;*

❖ *Categorizando: cuando se conocen las unidades de análisis de los componentes principales de los datos;*

- ❖ *Calculando: cuando los datos son analizados matemática o estadísticamente;*
- ❖ *Corrigiendo: cuando los errores se eliminan de los datos;*
- ❖ *Condensando: cuando los datos son sintetizados de alguna forma.*

Por lo tanto se considera que la información es de importancia y beneficio para quien debe tomar decisiones

Conocimiento: Según Davenport y Prusak (1998) citado por (Alegre Vidal, 2004), *el conocimiento es una mezcla de experiencia, valores, información y saber hacer, que sirve como marco para la incorporación de nuevas experiencias e información, y por lo tanto es útil para la acción. El conocimiento se deriva de la información, así como la información se deriva de los datos.*

1.11.4. ¿Qué es Gestión de la Información?

Según Morales Flores Elusa, citado por (Arévalo, 2007, pág. 8), manifiesta que *la Gestión de la Información tiene como finalidad ofrecer mecanismos que permitieran a la organización adquirir, producir y transmitir, al menor coste posible, datos e informaciones con una calidad, exactitud y actualidad suficientes para servir a los objetivos de la organización.*

En términos perfectamente entendibles sería conseguir la información adecuada, para la persona que lo necesita, en el momento que lo necesita, al mejor precio posible para toma la mejor de las decisiones. (Arévalo, 2007)

Este concepto antes presentado por el autor Arévalo, empuja en llegar a la conclusión de que la Gestión de la Información tiene como tendencia implantar Sistemas de Información llamados también mecanismos, que permitan que los datos que tiene la empresa o los individuos que la forman, puedan ser compartida por todos en el menor tiempo y precio posible.

1.11.5. ¿Cuáles son las funciones de la Gestión de la Información?

Según Moreno González, Nancy and Rodríguez, Fermín Orestes, citado por (Arévalo, 2007), *las funciones de la Gestión de la Información abarcarían cuatro puntos fundamentales:*

- ❖ *Determinar las necesidades de información en correspondencia a sus funciones y actividades.*
- ❖ *Mejora de los canales de comunicación y acceso a la información.*
- ❖ *Mejora de los procesos informativos.*
- ❖ *Empleo eficiente de los recursos.*

En este contexto, la información es considerada un recurso, un producto y un activo.

- ❖ *La información como activo tiene un coste y debe tener un rendimiento.*
- ❖ *La información como producto deberá tener unas exigencias de calidad.*
- ❖ *La información como activo implica que la organización se preocupe por poseerla, gestionarla y utilizarla.*

1.11.6. ¿Qué es un Sistema de Gestión?

Según (Pablos Heredero, López Hermoso, Romo Romero, & Medina Salgado, 2011, págs. 20, 21), *manifiesta que para definir lo qué es o en qué consiste un sistema de información nos vamos apoyar en la Teoría General de Sistemas (TGS). El término sistema lo utilizamos hoy en día de manera muy habitual y para referirnos a muchas, variadas y distintas cuestiones: sistemas políticos, sistemas monetarios, sistemas empresariales, sistemas eléctricos, sistemas de seguridad, sistema planetario, sistemas de apuestas, etc.*

De la definición anterior se puede señalar los elementos o componentes fundamentales que constituyen un Sistema de Información empresarial actual:

La información, es decir todo lo capturado, almacenado, procesado y distribuido por el sistema.

Las personas, quienes introducen y utilizan la información del sistema.

Los equipos de tratamiento de la información e interacción con los usuarios, hardware, software y redes de comunicaciones.

Se concluye que los Sistemas de Gestión son herramientas fundamentales inteligentes que proporcionan información para la toma de decisiones; y, conlleva a la mejora continua de la empresa.

(Escriche & Doménech , 2005), afirma que el Sistema de Gestión es el conjunto de elementos relacionados que tienen la finalidad de proporcionar un marco de referencia para la mejora continua de la empresa, incrementar la satisfacción del cliente y establecer un diálogo con la sociedad.

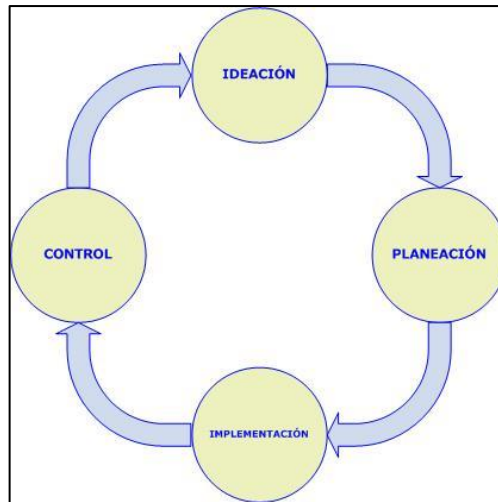
1.11.7. ¿Cuáles son las etapas del Sistema de Gestión?

Según (Gonzalo, 2009), el Sistema de Gestión es un conjunto de etapas unidas en un proceso continuo, que permite trabajar ordenadamente una idea hasta lograr mejoras y su continuidad.

Las cuatro etapas del sistema de gestión se clasifican en:

- ❖ *Etapas de Ideación*
- ❖ *Etapas de Planeación*
- ❖ *Etapas de Implementación*
- ❖ *Etapas de Control*

Figura 1-2 Etapas del Sistema de Gestión



Fuente: Tomado de (Gonzalo, 2009)

1.11.7.1. Etapa de Ideación

El objetivo de esta etapa es trabajar en la idea que guiará los primeros pasos del proceso de creación que se logra con el sistema de gestión propuesto.

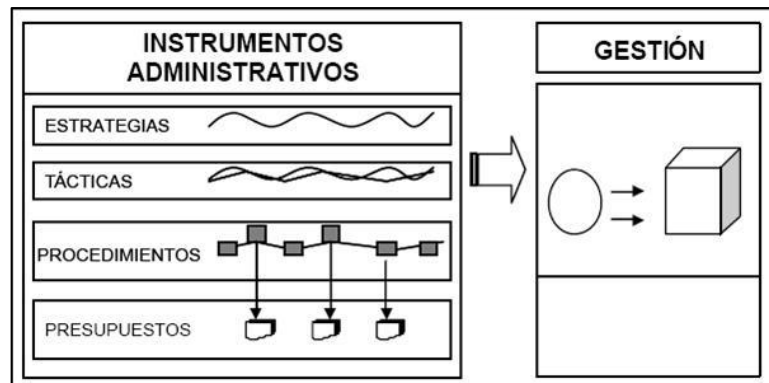
1.11.7.2. Etapa de Planeación (Planificación)

Dentro del proceso, la planificación constituye una etapa fundamental y el punto de partida de la acción directiva, ya que supone el establecimiento de sub-objetivos y los cursos de acción para alcanzarlos.

1.11.7.3. Etapa de Implementación

En su significado más general, se entiende por gestión, la acción y efecto de administrar. Pero, en un contexto empresarial, esto se refiere a la dirección que toman las decisiones y las acciones para alcanzar los objetivos trazados.

Figura 1-3 Esquema de Gestión



Fuente: Tomado de (Gonzalo, 2009)

1.11.7.4. Etapa de Control

El control es una función administrativa, esencialmente reguladora, que permite verificar (o también constatar, palpar, medir o evaluar), si el elemento seleccionado (es decir, la actividad, proceso, unidad, sistema, etc.), está cumpliendo sus objetivos o alcanzando los resultados que se esperan.

1.11.8. ¿Qué es Seguridad Informática?

Para (García, Hurtado, & Ramos, 2011), *Seguridad Informática es un conjunto de procedimientos, dispositivos y herramientas encargadas de asegurar la integridad, disponibilidad y privacidad de la información en un sistema informático e intentar reducir las amenazas que pueden afectar al mismo.*

Es de suma importancia garantizar la integridad de la información de una Institución, a través de un sistema informático, con la finalidad de minimizar la vulnerabilidad de los sistemas y de la información.

1.11.9. ¿Qué son las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)?

Las Tecnologías de la Información y la comunicación son herramientas y programas informáticos que administran, procesan, recuperan, comparten y presentan la información mediante soportes tecnológicos; y están presentes en todos los niveles de nuestra sociedad.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) están presentes en todos los niveles de nuestra sociedad actual, desde las más grandes corporaciones multinacionales, a las pymes, gobiernos, administraciones, universidades, centros educativos, organizaciones socioeconómicas y asociaciones, profesionales y particulares. (Suárez)

1.11.10. ¿Qué es Tecnología?

(Suárez), define el concepto de Tecnología *como la ciencia que estudia los medios técnicos y los procesos empelados en las diferentes ramas de la industria y de los negocios.*

1.11.11. ¿Qué es Tecnología de la Información?

Tecnología de la información también llamada informática.- es la ciencia que estudia las técnicas y procesos automatizados que actúan sobre los datos y la información. La palabra informática proviene de la fusión de los términos información y automática, lo que originalmente significaba la realización de tareas de producción o de gestión por medio de máquinas (automáticas).

Además, las tecnologías de la comunicación o, exactamente, las tecnologías de la telecomunicación, estudian las técnicas y procesos que permiten el envío y la recepción de información a distancia.(Suárez)

En otras palabras, la tecnología de la información comprende todos los conocimientos basado en computadora, usado para transmitir información a las personas y entes internos como externos.

1.11.12. La importancia de la Comunicación y Gestión de la Información en la Empresa Pública

Se podría categorizar como un instrumento útil para todos los funcionarios públicos que deseen implantar una táctica de información en una Institución, aspecto que es primordial en los tiempos actuales, en los que la transparencia y las buenas prácticas comunicativas son fundamentales para aproximarse a los ciudadanos.

La Constitución de la República del Ecuador 2008, en su sección tercera: Comunicación e Información, Art. 16.- manifiesta lo siguiente: Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.

2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.

3. La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas.

4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.

5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación.

CAPÍTULO 2

2. ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Tipo de la Investigación

El tipo de sondeo que se ha realizado es una investigación descriptiva, la misma consiste en llegar a conocer las mejoras de la Gestión de la Información del área de Patrocinio Social de la Defensoría Pública de Guayaquil. Como dirían (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 1997, pág. 49) *es describir situaciones y eventos. Esto es, decir cómo se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar.*

En base a esto, se ha desarrollado el estudio, en donde se exponen todos los mecanismos adoptados por la Institución, como es el Sistema de Gestión de la Defensoría Pública, Sistema de Turnos de Atención al Usuario; el objetivo es que la Institución siga contando con estos Sistemas de Información y al mismo tiempo se proponga mejoras que faciliten el buen manejo de la Información enfocado en el servicio que se brinda al usuario.

2.2. Diseño de la Investigación

El diseño de esta investigación será no experimental. Según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 1997), se entiende por investigación no experimental *a aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables principales de la problemática. Lo que haremos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en contexto natural, para después analizarlos.*

En el caso de ésta investigación no se desarrollará un diseño de investigación de tipo experimental debido a que dicho diseño *pretende realizar una serie de acciones y después mediante la observación ver los efectos que produjo.* (1409). De acuerdo con (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 1997) *un experimento se lleva a cabo para analizar si una o más variables independientes afectan a una o más variables dependientes y por qué lo hacen.* En cambio, en un estudio no experimental *no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador.* (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 1997)

Por tal razón, el estudio se enfocará al análisis de la problemática en tiempo real bajo las variables ya expuestas anteriormente.

2.3. Desarrollo de la Metodología de la Investigación

El desarrollo general de ésta investigación consta de tres etapas:

- ❖ Primera: Preparación y Presentación del Diseño.
- ❖ Segunda: Búsqueda de Información Teórica.
- ❖ Tercera: Diagnóstico de la Situación Actual.
- ❖ Cuarta: Elaboración y presentación del Informe Final.

2.3.1. Preparación y Presentación del Diseño

Esta primera etapa comienza proponiendo el tema de estudio, el planteamiento del problema científico a investigar y estableciendo los objetivos generales y específicos. Esto es, que a través de las falencias encontradas, se podrá proponer las posibles mejoras para la Gestión de la Información en el área de Patrocinio Social de la Defensoría Pública de Guayaquil.

Para iniciar con la preparación del tema a indagar se ha elaborado un cuadro de preguntas de investigación que van relacionadas con los conceptos claves de lo que implica la Gestión de la Información.

En cuanto al diseño, se ha establecido mecanismos de formato de presentación esto es, numeración, viñetas, negrilla, sangría, encabezados, citas bibliográficas, colores en los gráficos y texto. Es importante cómo presentemos un diseño o proyecto, ya que la primera impresión debe ser buena.

2.3.2. Búsqueda de Información Teórica

En esta etapa se ha realizado una búsqueda profunda de información teórica en base al tema de estudio de la Gestión de la Información. Lo cual se ha basado en libros y documentos digitales en donde la herramienta primordial para llevar a cabo ésta investigación es el Internet.

Para la búsqueda de información se ha considerado los siguientes pasos:

- ❖ Defino el tema.
- ❖ Examino fuentes de información.
- ❖ Escojo documentos.
- ❖ Extraigo información.
- ❖ Proceso la información.
- ❖ Produzco.

2.3.3. Diagnóstico de la Situación Actual

El estudio de investigación abarca el manejo de la Gestión de la Información de la situación actual en la que se encuentra el área de Patrocinio Social de la Defensoría Pública de Guayaquil.

Debido a la gran demanda de usuarios que atiende la Defensoría Pública de Guayaquil en el área de Patrocinio Social, se puede mencionar que no

existen suficientes fuentes de información que cumplan correctamente con el buen servicio al usuario.

El estudio de la Gestión de la Información, lleva a cumplir con los objetivos generales y específicos propuestos en ésta investigación. El establecer las posibles mejoras para la empresa en la Gestión de la Información, es el principal motor para aportar con el crecimiento tecnológico de la Institución.

2.4. Diagnóstico de la Problemática

Para realizar el diagnóstico de la problemática se acudirá a realizar una encuesta de la población que asiste a solicitar un servicio de atención en el área de Patrocinio Social de la Defensoría Pública de Guayaquil.

2.4.1. Objetivo de la Evaluación

Analizar los resultados del procesamiento de una encuesta aplicada a los usuarios externos de la Defensoría Pública del área de Patrocinio Social, de la Defensoría Pública de Guayaquil, utilizando el software estadístico SPSS.

2.4.2. Tipo de Pregunta

El tipo de pregunta aplicada para esta encuesta son preguntas cerradas, dirigidas para usuarios externos que acuden diariamente a la Institución; la finalidad de este trabajo es recopilar información para elaborar mejoras para una Gestión de la Información de la Defensoría Pública de Guayaquil, en el área de Patrocinio Social.

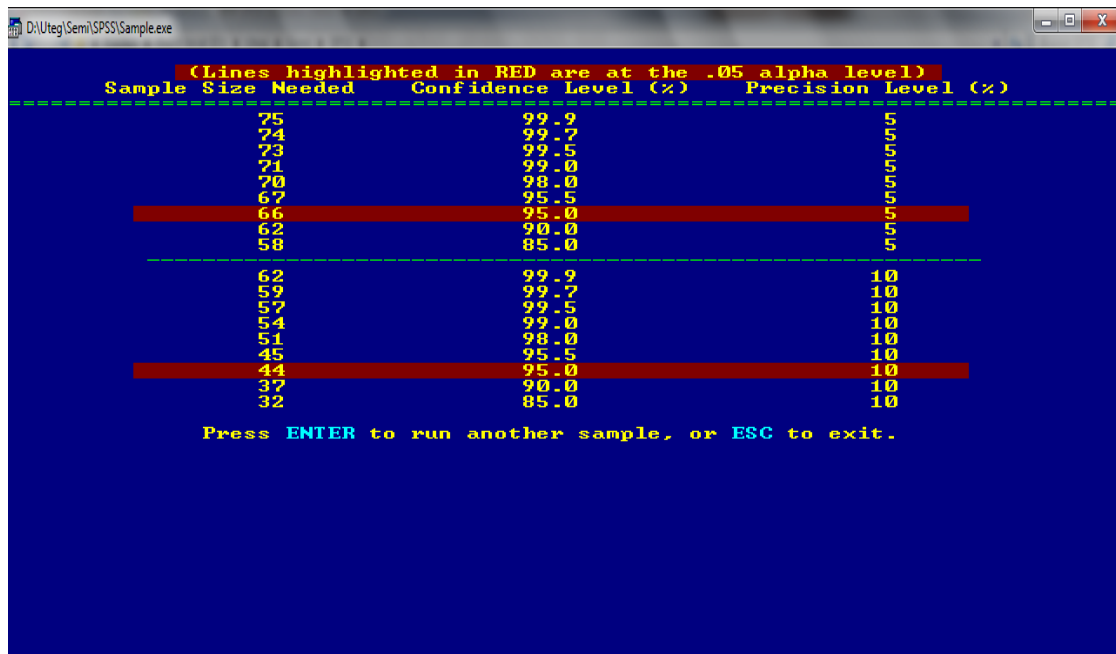
2.4.3. Unidad de Análisis

Usuarios externos

2.4.4. Tamaño de la Muestra

El tamaño de la muestra se la determinó realizando la simulación en el programa Sample. A un nivel de confianza del 95%, se determina que el número de la muestra para la encuesta es de 44 usuarios. En la figura 2-1 se muestra con claridad la simulación de Sample.

Figura 2-1 Tamaño de la Muestra en Sample



(Lines highlighted in RED are at the .05 alpha level)

Sample Size Needed	Confidence Level (%)	Precision Level (%)
75	99.9	.5
74	99.7	.5
73	99.5	.5
71	99.0	.5
70	98.0	.5
67	95.5	.5
66	95.0	.5
62	90.0	.5
58	85.0	.5
62	99.9	10
59	99.7	10
57	99.5	10
54	99.0	10
51	98.0	10
45	95.5	10
44	95.0	10
37	90.0	10
32	85.0	10

Press ENTER to run another sample, or ESC to exit.

Fuente: Tomado del Programa Sample

2.4.5. Unidad de Análisis

Figura 2-2 Vista de Datos

	Género	Educación	TiempoLe gada	Servicios	Tecnología	InternetBenefi cioso	MedioInforma ción	TiempoInforma ción	TiempoAtendi do	ViasBeneficio sas	Frecuencia Asiste	MotivosF recuenta	TipoAse soría	Incomodi dades	Mejoras
1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	2	1	4	1	6	1
2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	4	1	6	1
3	2	3	2	1	1	1	1	1	3	2	1	4	2	6	1
4	1	1	3	2	2	3	6	1	4	2	1	4	2	6	1
5	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	3	2	6	1
6	2	3	4	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	6	1
7	2	2	1	1	3	1	1	2	2	4	2	3	2	5	2
8	2	2	2	2	3	1	3	2	2	4	2	3	1	5	2
9	1	1	3	2	3	3	3	2	3	4	2	4	2	4	3
10	1	2	4	1	1	1	4	1	1	1	2	4	1	4	3
11	2	3	4	2	1	1	1	1	1	2	2	1	3	6	1
12	2	1	3	1	2	2	5	1	1	2	2	1	3	6	1
13	2	2	2	2	1	3	3	3	1	1	2	2	4	6	1
14	1	2	1	2	1	3	3	1	2	2	1	2	4	3	2
15	1	3	1	1	1	3	1	1	2	4	4	4	2	1	2
16	1	2	4	1	3	1	2	2	4	2	3	1	3	1	2
17	2	3	4	1	1	1	1	2	4	2	3	1	3	1	3
18	1	2	2	1	1	1	3	1	4	2	4	1	3	1	3
19	1	2	2	1	3	3	4	2	4	2	4	1	4	2	3
20	2	3	2	2	1	1	5	2	2	2	4	1	4	2	3
21	2	2	2	2	1	1	4	2	2	2	4	4	2	2	1
22	1	3	3	2	1	1	5	2	2	2	4	4	2	3	1
23	1	2	3	2	1	3	2	1	3	2	3	4	2	6	1
24	1	3	1	2	1	1	1	1	3	2	3	3	1	6	1
25	2	1	1	2	2	1	5	1	3	2	3	3	1	6	1
26	1	1	1	3	2	3	4	2	3	4	3	3	1	3	3
27	2	1	1	3	3	2	4	2	2	4	3	3	2	4	3
28	1	1	2	3	3	2	3	1	2	4	3	3	2	5	2
29	1	2	2	3	3	1	2	2	2	1	2	4	1	1	2
30	2	2	2	3	1	1	1	1	2	1	2	4	2	2	2
31	1	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	4	1	3	2
32	2	1	3	2	1	3	2	1	1	3	2	4	2	4	1
33	1	2	3	3	1	1	1	1	3	1	2	4	3	5	2
34	1	3	4	2	1	1	1	1	1	3	1	1	4	6	1
35	1	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	6	1
36	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	6	1
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Fuente: Tomado de la Base de Datos SPSS

Figura 2-3 Vista de Variables

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Género	Numérico	8	0	1. ¿Género?	{1, Masculin...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
2	Educación	Numérico	8	0	2. ¿Nivel de Educación?	{1, Primaria...	Ninguna	7	Derecha	Ordinal	Entrada
3	TiempoLeg...	Numérico	8	0	3. ¿Cuánto tiempo tarda ...	{1, 0 - 30mi...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
4	Servicios	Numérico	8	0	4. ¿Conoce Ud. los servi...	{1, Si}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
5	Tecnología	Numérico	8	0	5. ¿Conoce Ud. o tiene f...	{1, Si}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	InternetBen...	Numérico	8	0	6. ¿Cree Ud. beneficioso...	{1, Si}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	MedioInfor...	Numérico	8	0	7. ¿A través de qué medi...	{1, Internet}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	TiempoInfor...	Numérico	8	0	8. ¿Cuánto tiempo aprox...	{1, 0 - 30mi...	Ninguna	9	Derecha	Ordinal	Entrada
9	TiempoAten...	Numérico	8	0	9. ¿Cuánto tiempo aprox...	{1, 0 - 30mi...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	VíasBenefic...	Numérico	8	0	10. ¿Cuáles de las sigui...	{1, Internet}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	Frecuencia...	Numérico	8	0	11. ¿Con qué frecuencia ...	{1, Diario}...	Ninguna	7	Derecha	Ordinal	Entrada
12	MotivosFrec...	Numérico	8	0	12. ¿Cuáles de los sigui...	{1, Informaci...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
13	TipoAsesoría	Numérico	8	0	13. ¿Qué tipo de asesorí...	{1, Alimento...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
14	Incomodida...	Numérico	8	0	14. ¿Cuál de estas inco...	{1, Hacer lar...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
15	Mejoras	Numérico	8	0	15. ¿Dentro del servicio ...	{1, Contar e...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
16											
17											
18											

Fuente: Tomado de la Base de Datos SPSS

2.4.6. Resultados del Procesamiento

Tabla 1.- Tipo de Género.

1. ¿Género?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	24	54,5	54,5	54,5
Válidos Femenino	20	45,5	45,5	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Procesamiento del SPSS

Se observa que el mayor porcentaje de personas que asisten a solicitar un servicio en la Defensoría Pública de Guayaquil, al área de Patrocinio Social, son de género masculino.

Tabla 2.- Nivel de Educación.

2. ¿Nivel de Educación?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Primaria	14	31,8	31,8	31,8
Válidos Secundaria	18	40,9	40,9	72,7
Universitaria	12	27,3	27,3	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Procesamiento del SPSS

Se aprecia que el mayor porcentaje de personas que tienen un nivel de educación secundario, son los que acuden frecuentemente a la Defensoría Pública de Guayaquil, al área de Patrocinio Social; seguidamente los usuarios que poseen un nivel de educación primario; y por último asoman los usuarios que gozan alguna clase de estudios universitarios. Esto demuestra que la mayoría de personas, en un 72.7% que demandan los servicios de la Defensoría Pública de Guayaquil del área de Patrocinio Social, poseen igual o menos de 12 años de estudios.

Tabla 3.- Tiempo de Llegada hasta las oficinas de la Defensoría Pública de Guayaquil.

3. ¿Cuánto tiempo tarda Ud. en llegar hasta las oficinas de la Defensoría Pública de Guayaquil?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0 - 30min	11	25,0	25,0	25,0
30min - 1h	14	31,8	31,8	56,8
Válidos 1h - 1:30h	10	22,7	22,7	79,5
más de 2 horas	9	20,5	20,5	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Procesamiento del SPSS

Se valora que el mayor tiempo que toma un usuario hasta llegar a las oficinas de la Defensoría Pública de Guayaquil es más de una hora; este número se considera relativamente alto, ya que el usuario no solo evalúa el tiempo que espera en la Institución, sino el tiempo total que le destina a su trámite desde que sale de su hogar. Por otro lado existe el 56.8% de usuarios que demoran menos de una hora.

Tabla 4.- Conocimiento de los servicios que ofrece la Defensoría Pública de Guayaquil.

4. ¿Conoce Ud. los servicios que ofrece la Defensoría Pública de Guayaquil?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	15	34,1	34,1	34,1
Válidos No	20	45,5	45,5	79,5
Parcialmente	9	20,5	20,5	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Procesamiento del SPSS

Se evalúa que el mayor porcentaje de la población, no conoce los servicios que ofrece la Defensoría Pública de Guayaquil, por lo que se empieza a evidenciar factores ausentes dentro del tema de Información, el cual será

analizado en preguntas posteriores como una de las falencias en la Gestión de la Información.

Tabla 5.- Fácil acceso a la Tecnología.

5. ¿Conoce Ud. o tiene fácil acceso a la Tecnología?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	23	52,3	52,3	52,3
No	5	11,4	11,4	63,6
Parcialmente	16	36,4	36,4	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Procesamiento del SPSS

Se observa que existe un alto porcentaje de población que conocen o tienen un acceso fácil a la tecnología, siendo esto favorable para las posibles mejoras en la Gestión de la Información.

Tabla 6.- El Internet una herramienta beneficiosa.

6. ¿Cree Ud. beneficioso el uso de la herramienta Internet para el seguimiento de sus trámites?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	27	61,4	61,4	61,4
No	4	9,1	9,1	70,5
Parcialmente	13	29,5	29,5	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Procesamiento del SPSS

Se muestra en la tabla un margen considerado de población que consideran al Internet como una herramienta fundamental para el seguimiento de trámites, por lo que esta cifra de personas es un indicio de que mediante herramientas tecnológicas podemos aportar con posibles mejoras para la Gestión de la Información.

Tabla 7.- Medio de información para conocer los servicios de la Defensoría Pública de Guayaquil.

7. ¿A través de qué medio de información conoce Ud. los servicios de la Defensoría Pública de Guayaquil?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Internet	14	31,8	31,8	31,8
Televisión	7	15,9	15,9	47,7
Radio	9	20,5	20,5	68,2
Prensa Escrita	7	15,9	15,9	84,1
Telefonía	7	15,9	15,9	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Procesamiento del SPSS

Mediante esta tabla, se observa que el 31.8% de la población conoce los servicios que ofrece la Defensoría Pública de Guayaquil a través del Internet, por lo que se evidencia que los demás medios de información no son competencia para el desarrollo de un modelo de mejora para la Gestión de la Información, sino complementarios.

Tabla 8.- Tiempo aproximado para recibir información.

8. ¿Cuánto tiempo aproximado espera Ud. para recibir información?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0 - 30min	26	59,1	59,1	59,1
30min - 1h	17	38,6	38,6	97,7
1h - 1:30h	1	2,3	2,3	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Procesamiento del SPSS

Se aprecia que existe un porcentaje de la población que espera para recibir información un lapso de tiempo de 0 – 30 min, seguidamente por el 38.6% de la población que espera para recibir información hasta 1 hora, lo cual

permite evidenciar varios factores inadecuados dentro del manejo de la Gestión de la Información.

Tabla 9.- Tiempo que espera para ser atendido.

9. ¿Cuánto tiempo aproximado espera Ud. para ser atendido?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0 - 30min	12	27,3	27,3	27,3
30min - 1h	16	36,4	36,4	63,6
Válidos 1 - 1:30 h	9	20,5	20,5	84,1
más de 2 horas	7	15,9	15,9	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Procesamiento del SPSS

Se estima que existe un alto porcentaje en la población que espera para ser atendido un lapso de tiempo de 30min – 1h, lo que lleva a evidenciar que muchos de los usuarios que acuden a la Institución a solicitar diferentes servicios de Información realizan largas colas o esperan gran parte de tiempo para ser atendidos. Esto demuestra que urge la necesidad de buscar optimizar el tiempo de estadía de los usuarios en las instalaciones de la Institución, a través del manejo eficiente de la Gestión de la Información.

Tabla 10.- Vías beneficiosas para conocer disponibilidad de horario del Defensor asignado.

10. ¿Cuáles de las siguientes vías Ud. considera beneficioso para conocer la disponibilidad de horario del Funcionario que le fue asignado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Internet	8	18,2	18,2	18,2
Válidos Sistema de información on-line a través de un TV	27	61,4	61,4	79,5
Radio	2	4,5	4,5	84,1
Telefonía	7	15,9	15,9	100,0

Total	4	100,0	100,0
-------	---	-------	-------

Fuente: Procesamiento del SPSS

Se valora que el mayor porcentaje de la población está centrado en que un Sistema de Información on-line a través de un TV, es la mejor vía que se podría obtener dentro de la Gestión de la Información, lo que nos da como resultado indicios positivos de que ésta vía es una de las posibles mejoras dentro de la Gestión de la Información, el que permitirá optimizar y conocer a tiempo la disponibilidad de horario de un Defensor.

Tabla 11.- Frecuencia en que visita la Defensoría Pública de Guayaquil.

11. ¿Con qué frecuencia asiste Ud. a las oficinas de la Defensoría Pública de Guayaquil, al área Social?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Diario	12	27,3	27,3	27,3
Semanalmente	18	40,9	40,9	68,2
Válidos Mensualmente	8	18,2	18,2	86,4
Trimestralmente	6	13,6	13,6	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Procesamiento del SPSS

Se observa que el gran porcentaje de la población visita las oficinas de la Defensoría Pública de Guayaquil de forma semanal seguidamente por el 27.3% que lo realiza de forma diaria, por lo que se rescata la importancia de la Institución en los servicios que ofrece, impulsando un excelente servicio de Gestión de la Información para los usuarios.

Tabla 12.- Motivos por el que frecuenta la Defensoría Pública de Guayaquil.

12. ¿Cuáles de los siguientes literales son motivos por el cual Ud. frecuenta a la Defensoría Pública, al área Social?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Información	11	25,0	25,0	25,0
Asesoría	6	13,6	13,6	38,6
Válidos Patrocinio	9	20,5	20,5	59,1
Seguimiento	18	40,9	40,9	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Procesamiento del SPSS

Se puede analizar alto porcentaje de la población, frecuenta a la Defensoría Pública de Guayaquil para realizar un seguimiento continuo de sus patrocinios o causas; es en ésta situación donde se refleja una de las respuestas que empuja a evidenciar las falencias y proponer mejoras como un sistema de Gestión de la Información, en donde el usuario consulte personalmente a través del Internet el estado de sus patrocinios, y un sistema de Gestión de la Información donde el usuario evite hacer largas filas de espera para ser atendido.

Tabla 13.- Asesoría requerida al acudir a la Defensoría Pública de Guayaquil.

13. ¿Qué tipo de asesoría buscó al momento de acudir a la Defensoría Pública de Guayaquil, al área Social?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alimentos	9	20,5	20,5	20,5
Válidos Laboral	18	40,9	40,9	61,4
Tierras	9	20,5	20,5	81,8
Otras Materias	8	18,2	18,2	100,0

Total	44	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Fuente: Procesamiento del SPSS

Se analiza que el mayor porcentaje de la población, acude a la Defensoría Pública de Guayaquil al área de Patrocinio Social, en busca de asesorías de laboral, alimentos y tierras, determinando que la demanda de usuarios que concurre a la Institución es alta para todos los servicios, trayendo como conclusión la importancia de contar con un Sistema de Gestión de la Información a través de un TV para conocer las disponibilidad del Defensor.

Tabla 14.- Incomodidades al acudir a la Defensoría Pública de Guayaquil, área Social.

14. ¿Cuál de estas incomodidades, es para Ud. la más disgustosa que tiene al momento de acudir a la Defensoría Pública de Guayaquil, área Social?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Hacer largas colas de espera	5	11,4	11,4	11,4
No ser atendido telefónicamente	4	9,1	9,1	20,5
No ser atendido con cordialidad	4	9,1	9,1	29,5
Válidos No contar con suficiente muebles de espera	4	9,1	9,1	38,6
No contar con un área lúdica	4	9,1	9,1	47,7
No contar con un sistema de información on-line para agilizar la atención	23	52,3	52,3	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Procesamiento del SPSS

Se visualiza que el mayor porcentaje de la población, manifiesta que la mayor incomodidad que tienen al acudir a la Defensoría Pública de Guayaquil al área de Patrocinio Social, es no contar con un Sistema de Información on-

line, para agilizar la atención, por lo que se determina que es necesario conocer la disponibilidad del Defensor dentro de las oficinas de la Institución.

Tabla 15.- Mejoras para el buen servicio de Información en la Defensoría Pública de Guayaquil.

15. ¿Dentro del servicio de información que brinda la Defensoría Pública en el área Social, cuál de las siguientes mejoras es para Ud. la más importante?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Contar en la Defensoría con un Sistema de Información on-line para agilizar la atención	26	59,1	59,1	59,1
El servicio de telefonía activo las 8 horas laborables	10	22,7	22,7	81,8
Atención cordial y eficiente	8	18,2	18,2	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Procesamiento del SPSS

Se observa que el mayor porcentaje de la población, manifiesta que la mejora más importante que puede desarrollar la Defensoría Pública de Guayaquil al área de Patrocinio Social para agilizar la atención, es contar con un Sistema de Información on-line, lo que determina que las demás respuestas no son competencia, sino complementarias.

CAPÍTULO 3

3. EL PROYECTO

3.1. Misión

Analizar las falencias del manejo actual de la Gestión de la Información de la Defensoría Pública de Guayaquil, en el área de Patrocinio Social, mediante el adecuado uso de las herramientas de la Investigación Científica.

3.2. Visión

Para el 2016 haber implementado el plan de mejoras para la Gestión de la Información de la Defensoría Pública de Guayaquil, en el área de Patrocinio Social, que cubra el fácil acceso a la Información de forma segura, íntegra y ordenada.

3.3. Valores Institucionales

Honestidad.- Para llevar a cabo el desarrollo del proyecto, la honestidad es la clave principal que permite trabajar con éxito y transparencia el manejo de la investigación científica.

Profesionalismo.- El trabajo a desarrollarse es elaborado con mucho profesionalismo y pleno conocimiento de la materia, pensando siempre en el buen servicio de los ciudadanos.

Humanismo.- Los resultados de esta investigación van dirigidos a los usuarios externos de la Institución, con la finalidad de respetar sus derechos como ciudadanos.

Respeto.- La propuesta a implementarse abarca la comprensión y aceptación del plan de mejoras dirigido en beneficio de los ciudadanos.

3.4. Cultura Empresarial Ecuatoriana

3.4.1. Educación

El Estado Ecuatoriano actualmente brinda una educación gratuita en todo nivel, lo que permite al ciudadano acceder libre y voluntariamente a una educación digna. Este derecho con el que se cuenta, es un pilar fundamental para el desarrollo y crecimiento profesional, lo cual consiente insertarse en el mundo actual que conlleva a un buen vivir.

Es una ventaja enorme contar con escuelas y colegios del milenio, que forman a los estudiantes con maestros capacitados y evaluados, constantemente. Los padres de familia tienen la oportunidad de ubicar a sus hijos en las manos de buenos profesionales y sobre todo tienen el ahorro económico merecedor.

Con relación a la educación superior, es relevante nombrar que existen nuevas universidades fundadas por el Gobierno, con docentes altamente capacitados y otros venidos del extranjero; lo que permite formar a excelentes profesionales, quienes una vez preparados podrán poner sus conocimientos al servicio de los demás, tanto en empresas públicas o privadas que actualmente son las que mueven al País.

3.4.2. Actitud ante la Naturaleza

Es de mencionar que existe un alto porcentaje de ciudadanos ecuatorianos que no valoran lo que la naturaleza brinda para la subsistencia básica, al contrario de eso se encargan de destruir su medio ambiente generando pobreza y contaminación, aunque en ocasiones se podría mencionar que estos recursos son utilizados para generar adelanto y desarrollo de una sociedad.

Por tal razón, hoy en día se debe tomar conciencia de respetar el medio ambiente, amar y contribuir con el cuidado a la naturaleza.

3.4.3. Religión

A pesar de que la cultura humana cambia de país en país, siempre debe ir a un mismo objetivo que es alabar a Dios y servir a los demás.

En nuestro País existe la creencia en seres sobrenaturales, preexiste también las diferentes religiones que deben ser respetadas mientras no atenten contra los derechos humanos. Se podría decir, que las religiones son prácticas vivenciales.

La religión católica es un componente fundamental de la cultura ecuatoriana que nos identifica como cristianos católicos, la fe y la creencia en un Dios único y verdadero conlleva a favorecer la amistad con Dios, la conversión, el anhelo en alcanzar el cielo y las peticiones, en ésta última que permite recibir ayuda en momentos muy difíciles, todo esto está profundamente enraizado en nuestro País.

3.4.4. Actitud ante la Vida misma

Uno de los objetivos básicos de todo ser humano es edificar una vida con sentido y que permita disfrutar de ella. Existe un porcentaje de personas que miran la vida con mucho optimismo y que aun a pesar de las dificultades siempre tienen un plan B para resolver los problemas que se presentan en el día a día. Sin embargo, se observa también otro porcentaje de personas pesimistas que consideran a los contratiempos como algo irremediable y reaccionan ante la adversidad asumiendo que no hay nada que se pueda hacer para remediar o que las cosas mejoren.

Se debe tener en cuenta que la actitud no es algo con lo que se nace, sino que es una actitud que se puede cambiar a cualquier edad. Cada ser humano es único responsable de la actitud que asumamos ante la vida.

3.4.5. Cómo encaja el proyecto en la cultura empresarial ecuatoriana

Comenzando que el proyecto tiene como finalidad final servir a la ciudadanía brindando un servicio óptimo en el manejo y reproducción de la Información, se podría decir que tiene vinculación con el espíritu de servicio, el mismo que hoy en día se busca potenciar en nuestra cultura empresarial ecuatoriana.

Es importante, fomentar una cultura de respeto y servicio en los usuarios internos y externos, con la finalidad de que estén dispuestos al cambio que pueda generar el plan de mejoras de la Gestión de la Información de la Defensoría Pública de Guayaquil del área de Patrocinio Social.

Finalmente, se afirma que el proyecto de investigación es totalmente beneficioso para el crecimiento de la Institución, la imagen que pueda presentar la Institución ante empresas públicas y privadas debe ser siempre de calidad y profesionalismo.

3.5. FODA

3.5.1. Fortalezas

- ❖ Existe espacio físico para una futura implementación de equipos tecnológicos en beneficio de una efectiva Gestión de la Información.
- ❖ Conocimiento de los procesos y necesidades que presenta la Institución en la Gestión de la Información para la elaboración del Proyecto.
- ❖ Disponibilidad de la información que maneja los Defensores Públicos.
- ❖ Motivación y predisposición por parte del personal que se encuentra vinculado con el proyecto de Gestión de la Información.

3.5.2. Oportunidades

- ❖ Necesidad de la Institución en requerir un Sistema de Gestión de la Información.
- ❖ Interés en conocer el plan de mejoras en otras Casas Judiciales donde también existen Oficinas de Defensoría Pública.
- ❖ La gran demanda de usuarios externos que asisten diariamente a la Institución, es motivo para implementar mejoras en la Gestión de la Información.
- ❖ La Institución apuesta por la implementación del plan de mejoras en la Gestión de la Información como un beneficio social para todos los ciudadanos.

3.5.3. Debilidades

- ❖ Pocos recursos financieros para implementar en este año el plan de mejoras de Gestión de la Información.
- ❖ Falta de personal de tecnología para la implementación y mantenimiento de un Sistema de Gestión de la Información.
- ❖ Escasos recursos tecnológicos para la implementación del Sistema de Gestión.
- ❖ Poco personal en el área de recepción para la actualización y alimentación constante en el Sistema de Gestión de la Información.

3.5.4. Amenazas

- ❖ Que los usuarios externos tengan un tiempo de respuesta tardío en la adaptación del Sistema de Gestión de la Información.
- ❖ Resistencia al uso del Sistema de Gestión por parte de los usuarios internos.

- ❖ No contar con espacio físico dentro las Casas Judiciales, donde en un futuro se prevé dar a conocer e implementar el Sistema de Gestión de la Información.
- ❖ No contar con el apoyo del Consejo de la Judicatura en notificar a tiempo las audiencias de cada Defensor/a, para ser cargadas al Sistema de Gestión de Información on-line.

3.6. Estrategias del Foda

3.6.1. Fortalezas y Oportunidades

- ❖ (F1, O1) Buen espacio físico para la implementación del Sistema de Gestión que requiere la Institución.
- ❖ (F2, O2) Desarrollo del Sistema de Gestión de la Información para darlo a conocer a otras Casas Judiciales.
- ❖ (F3, O3) Mediante el Sistema de Gestión, mantener el orden en la Información con la finalidad de que esté disponible para cada usuario externo.
- ❖ (F4, O4) La Institución apuesta por la implementación del Sistema de Gestión y cuenta con un personal motivado y vinculado al proyecto.

3.6.2. Debilidades y Oportunidades

- ❖ (D1, O1) Gestionar fuentes de financiamiento para la implementación del proyecto en el año 2018.
- ❖ (D2, O2) Aprovechando el interés que tienen las Casas Judiciales en el proyecto, venderles la idea y valernos del personal de tecnología de ellos para el soporte del Sistema.
- ❖ (D4, O4) Debido a que la Institución apuesta por un plan de mejoras, buscar recurso humano para la vinculación directa con el proyecto.

3.6.3. Fortalezas y Amenazas

- ❖ (F1, A1) Aprovechar del espacio físico que cuenta la Institución para dar inducciones al usuario externo sobre las bondades del Sistema de Gestión.
- ❖ (F2, A2) Aprovechar del conocimiento de los procesos para elaborar manuales de usuario para el Defensor Público.
- ❖ (F3, A4) Que la disponibilidad de la información que mantiene la Defensoría Pública de Guayaquil, sea de ejemplo para que el CNJ notifique a tiempo las audiencias de los Defensores.

3.6.4. Debilidades y Amenazas

- ❖ (D1 - D3, A2) Realizar un presupuesto financiero donde se considere los gastos de los recursos tecnológicos y humano para la implementación del proyecto, con la finalidad de establecer políticas para el buen uso y manejo del Sistema de Gestión de la Información.

3.7. Análisis Pest

3.7.1. Factores Políticos

- ❖ Nuevos reglamentos para los entes de Justicia, que implique el aumento de nuevos servicios de atención en la Defensoría Pública de Guayaquil, área de Patrocinio Social.
- ❖ Cambios del personal dentro de la Función Judicial, que manejan el envío de las Notificaciones a la Institución.
- ❖ Cambios de los Directivos del Consejo de la Judicatura, quienes hacen viables los espacios físicos para la Defensoría Pública de Guayaquil.

- ❖ La no continuidad del actual Presidente de la República del Ecuador, Ec. Rafael Correa, que apoya 100% a los Órganos Reguladores de Justicia en la transformación de la Justicia.
- ❖ Nuevos edificios inteligentes para brindar excelente servicio a la ciudadanía y fomentar mayor supervisión evitando el fraude en todo sentido.

3.7.2. Factores Económicos

- ❖ Mala distribución de los recursos económicos para la implementación de nueva tecnología en Defensoría Pública de Guayaquil.
- ❖ Falta de presupuesto del Estado Ecuatoriano para invertir en el Sistema de Gestión de la Información.
- ❖ Ahorro de tiempo y dinero con la puesta en marcha del proyecto dentro de la Defensoría Pública de Guayaquil, área de Patrocinio Social.
- ❖ El alto margen de personas de escasos recursos que buscan tener acceso a una justicia transparente, es un gasto público; pero favorece al aumento de Defensas Gratuitas, fomentando trabajo y bienestar social a los ciudadanos.

3.7.3. Factores Sociales

- ❖ El proyecto será de beneficio para los ciudadanos en estado de indefensión que requieran un servicio justo y transparente, defendiendo sus derechos como ciudadanos.
- ❖ Debido a la gran demanda de usuarios externos que llegan diariamente a solicitar un servicio, se podría decir que existe poca probabilidad de inestabilidad laboral, ya que sin ellos no se tendría un trabajo digno para servir a la sociedad.

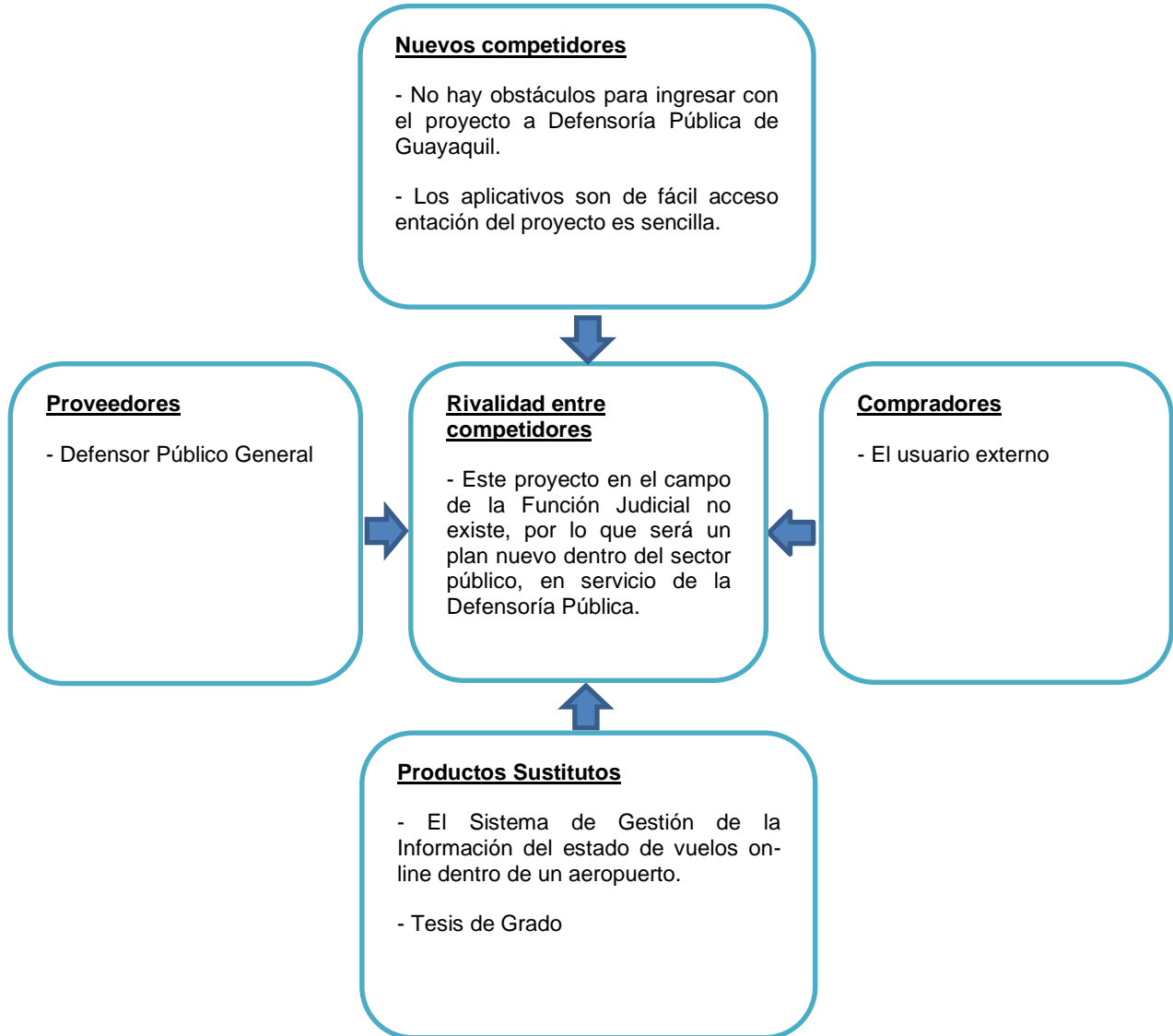
- ❖ El proyecto tiene como objetivo principal brindar una excelente calidad de atención, respetando los deberes y derechos de los ciudadanos.

3.7.4. Factores Tecnológicos

- ❖ Con este proyecto, se pretende dar impulso al desarrollo tecnológico para la Institución, agilitando la calidad de atención.
- ❖ Se invertirá en recursos tecnológicos para la proyección del Sistema de Gestión de la Información en la Defensoría Pública de Guayaquil.
- ❖ El proyecto no tendrá un tiempo de vida corto, más bien estará sujeto al cambio tecnológico o mejora que se presente dentro de los servicios que ofrece la Institución.
- ❖ El uso del equipamiento tecnológico para la presentación del proyecto es continuo y los costos de energía eléctrica no son altos.
- ❖ El internet es una de las herramientas clave para las actualizaciones on-line del Sistema de Gestión de la Información.

3.8. 5 Fuerzas de Porter

Figura 3-1 Fuerzas de Porter



Fuente: De la autora

3.9. Conclusiones Generales

- ❖ Del Capítulo I: A través de este estudio de investigación, se ha logrado recopilar una serie de conceptos claves, que permiten tener una idea general de los roles que maneja la Gestión de la Información en una Institución.

El trabajo de investigación de la Gestión de la Información, orientado al área de Patrocinio Social de la Defensoría Pública de Guayaquil, es totalmente realizable, permitiendo encontrar mejoras en la información brindada al usuario.

El desarrollo de este tema se relaciona con uno de los objetivos, políticas y lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo del Buen Vivir, que es *promover el acceso óptimo a la justicia, bajo el principio de igualdad y no discriminación, eliminando las barreras económicas, geográficas y culturales.* (Ecuador, 2013).

- ❖ Del Capítulo II: Dentro de las encuestas realizadas a los usuarios externos de la Defensoría Pública de Guayaquil del área de Patrocinio Social, se llega a la conclusión que el proponer un Sistema de Gestión de la Información orientado a la calidad de servicio de atención, es el éxito para mejorar el área Social de dicha Institución; ya que se busca disminuir el tiempo promedio que un usuario le dedica a cualquier actividad que realice en la Institución, teniendo como beneficio una mayor calidad de servicio al usuario y una optimización del tiempo de los Servidores Públicos en atender casos de mayor transcendencia.

- ❖ Del Capítulo III: Se tiene la convicción de que el proyecto es totalmente factible, es una propuesta de mejora 100% aplicable, en donde los principales beneficiados son los usuarios externos.

3. BIBLIOGRAFÍA.

Alegre Vidal, J. (2004). La gestión del conocimiento como motor de la innovación. Lecciones de la industria de alta tecnología para la empresa. Castellón: Publicacions de la Universitat Jaume I.

Arévalo, J. (2007). *Gestión de la Información, gestión de contenidos y conocimiento*. Recuperado el 25 de 06 de 2014, de http://eprints.rclis.org/11273/1/Jornadas_GRUPO_SIOU.pdf

Ecuador, D. P. (2012). *Defensoría Pública*. Recuperado el 19 de Junio de 2014, de www.defensoria.gob.ec

Ecuador, G. N. (2013). *Buen Vivir*. Recuperado el 25 de 06 de 2014, de <http://www.buenvivir.gob.ec/objetivo-6.-consolidar-la-transformacion-de-la-justicia-y-fortalecer-la-seguridad-integral-en-estricto-respeto-a-los-derechos-humanos#tabs2>

Escrache, I. R., & Doménech, E. A. (2005). Los Sistemas de Gestión, componentes estratégicos en la mejora continua de la industria agroalimentaria. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.

García, A., Hurtado, C., & Ramos, M. (2011). En *Seguridad Informática* (Primera edición ed., págs. 19, 20). Madrid: Ediciones Paraninfo S.A.

Gonzalo, V. (31 de Marzo de 2009). *Mejora tu Gestión*. Recuperado el 23 de Junio de 2014, de <http://mejoratugestion.com/mejora-tu-gestion/que-es-un-sistema-de-gestion/>

Merli, G. (1997). *La Gestión Eficaz*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.

Nepomuceno, Á., Quesada, J., & Salguero, F. (2001). *Información: Tratamiento y Representación*. Sevilla: EUROPA Artes Gráficas, S.A.

(2011). En C. Pablos Heredero, J. J. López Hermoso, S. M. Romo Romero, & S. Medina Salgado, *Organización y transformación de los sistemas de información en la empresa* (págs. 20, 21). Madrid: ESIC EDITORIAL.

Suárez, R. C. (s.f.). En *Tecnologías de la Información y la Comunicación. Introducción a los Sistemas de Información y de Telecomunicación* (págs. 2,3). Ideas Propias.

ANEXOS

Anexo B: Encuesta

INTRODUCCIÓN DE LA ENCUESTA

Estimado Usuario: El presente cuestionario se ha elaborado con fines investigativos acerca de las falencias en la Gestión de la Información de la Defensoría Pública de Guayaquil, en el área Social; por lo que su opinión, es significativo para el correcto análisis de la situación actual, falencias, y posibles mejoras de la misma. Por favor, conteste las siguientes interrogantes con responsabilidad y honestidad de acuerdo a las experiencias que ha vivido como usuario en esta Institución. Gracias por su colaboración.

MODELO DEL CUESTIONARIO

1. ¿Género?

a) Masculino _____ b) Femenino _____

2. ¿Nivel de educación?

a) Primaria _____ b) Secundaria _____ c) Universitaria _____

3. ¿Cuánto tiempo tarda usted en llegar hasta las oficinas de la Defensoría Pública de Guayaquil?

a) 0 – 30min b) 30min – 1h c) 1h – 1:30h d) más de 2 horas

4. ¿Conoce usted los servicios que ofrece la Defensoría Pública del Guayaquil?

a) Si _____ b) No _____ c) Parcialmente _____

5. ¿Conoce Usted o tiene fácil acceso a la Tecnología?

a) Si _____ b) No _____ c) Parcialmente _____

6. ¿Cree usted beneficioso el uso de la herramienta Internet para el seguimiento de sus trámites?

a) Si _____ b) No _____ c) Parcialmente _____

7. ¿A través de qué medio de información conoce usted los servicios de la Defensoría Pública de Guayaquil?

- a) Internet ___ b) Televisión ___ c) Radio ___ d) Prensa escrita ___
e) Telefonía ___

8. ¿Cuánto tiempo aproximado espera Usted para recibir información?

- a) 0 – 30min ___ b) 30min – 1h ___ c) 1h – 1:30h ___ d) más de 2 horas ___

9. ¿Cuánto tiempo aproximado espera Usted para ser atendido?

- a) 0 – 30min ___ b) 30min – 1h ___ c) 1h – 1:30h ___ d) más de 2 horas ___

10. ¿Cuáles de las siguientes vías usted considera beneficioso para conocer la disponibilidad de horario del Funcionario que le fue asignado?

- a) Internet ___ b) Sistema de información on-line a través de un TV ___
c) Radio ___ d) Telefonía ___

11. ¿Con qué frecuencia asiste usted a las oficinas de la Defensoría Pública de Guayaquil, al área Social?

- a) Diario ___ b) Semanalmente ___ c) Mensualmente ___
d) Trimestralmente ___

12. ¿Cuáles de los siguientes literales son motivos por el cual usted frecuenta a la Defensoría Pública de Guayaquil, al área Social?

- a) Información ___ b) Asesoría ___ c) Patrocinio ___ d) Seguimiento ___

13. ¿Qué tipo de asesoría buscó al momento de acudir a la Defensoría Pública del Guayaquil, al área Social?

- a) Alimentos ___ b) Laboral ___ c) Tierras ___ d) Otras materias ___

14. ¿Cuál de estas incomodidades, es para Usted la más disgustosa que tiene al momento de acudir a la Defensoría Pública de Guayaquil, área Social?

- a) Hacer largas colas de espera ___ b) No ser atendido telefónicamente _____
- c) No ser atendido con cordialidad ___ d) No contar con suficiente muebles de espera _____
- e) No contar con un área lúdica _____
- f) No contar con un sistema de información on-line para agilizar la atención ___

15. ¿Dentro del servicio de información que brinda la Defensoría Pública de Guayaquil en el área Social, cuál de las siguientes mejoras es para Usted la más importante?

- a) Contar en la Defensoría con un sistema de información on-line para agilizar la atención _____
- b) El servicio de telefonía activo las 8 horas laborales _____
- c) Atención cordial y eficiente _____