# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

### CARRERA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

## PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

# PROCESOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE PANZALEO

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Licenciadas en Gestión de la Información Gerencial


**Autores:**

Calapiña Malliquinga Mercy Lisbeth
Casnanzuela Jaque Erika Margoth

**Tutor:**

Ing. Galo Alfredo Flores Lagla


**LATACUNGA – ECUADOR**

**OCTUBRE 2024 – MARZO 2025**

# DECLARACIÓN DE AUTORÍA

**DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

Nosotras, Calapiña Malliquinga Mercy Lisbeth, con cédula de ciudadanía No. 0550562912, Casnanzuela Jaque Erika Margoth, con cédula de ciudadanía No. 0503951915, declaramos ser autores del presente **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: "PROCESOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA JUNTA ADMNISTRADORA DE AGUA POTABLE PANZALEO."**, siendo el Ing. Galo Alfredo Flores Lagla Mgs, Tutor del presente trabajo; y, eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Latacunga, febrero 26 de 2025

Calapiña Malliquinga Mercy Lisbeth
**C.C:** 0550562912

Casnanzuela Jaque Erika Margoth
**C.C:** 0503951915

## AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

En calidad de Tutor del proyecto de Investigación sobre el título:

**"PROCESOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA JUNTA ADMNISTRADORA DE AGUA POTABLE PANZALEO"**, de Calapiña Malliquinga Mercy Lisbeth y Casnanzuela Jaque Erika Margoth, de la carrera de Gestión de la Información Gerencial, considero que dicho informe Investigativo es merecedor del aval de aprobación al cumplir las normas técnicas, traducción y formatos previstos, así como también ha incorporado las observaciones y recomendaciones propuestas en la pre-defensa.

Latacunga, 20 de febrero de 2025

Ing. Galo Alfredo Flores Lagla
**C.C:** 0501857213
**TUTOR**

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

**AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN**

En calidad de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y, por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas; por cuanto, los postulantes: Mercy Lisbeth Calapiña Malliquinga y Erika Margoth Casnanzuela Jaque, con el título del Proyecto de Investigación **"PROCESOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA JUNTA ADMNISTRADORA DE AGUA POTABLE PANZALEO"**, ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del trabajo de titulación.

Por lo antes expuesto, se autoriza grabar los archivos correspondientes en un CD, según la normativa institucional.

Latacunga, 20 de febrero de 2025

Para constancia firman:

Ing. Diego Fernando Jácome Segovia Mgs
**C.C:** 0502554082
**LECTOR 1 (PRESIDENTE)**

Ing Alexandra Lorena AlajAnchatuña Mgs
**C.C:** 0502210644
**LECTOR 2 (MIEMBRO)**

Ing. Mónica Patricia Salazar Tapia MBA
**C.C:** 0502138191
**LECTOR 3 (MIEMBRO)**

***AGRADECIMIENTO***

*Agradezco a Dios y a mi madre, por su amor incondicional, su esfuerzo y sacrificio, por ser mi ejemplo de perseverancia y dedicación.*

*A mi padre, quien, aunque ya no está físicamente conmigo, sigue presente en cada paso que doy. Su recuerdo y enseñanzas han sido mi mayor inspiración para nunca rendirme.*

*A mi hija Samantha, mi mayor motivo para seguir adelante, la luz de mi vida y el motor que impulsa mis sueños. Todo este esfuerzo es también por ella.*

*A mis hermanos, compañeros de vida y apoyo incondicional, quienes han estado a mi lado en cada desafío, dándome fuerzas para seguir adelante.*

*Y a la universidad técnica de Cotopaxi y a sus docentes por haberme dado la oportunidad de concluir mis estudios.*

***Mercy Lisbeth***

## *DEDICATORIA*

*Con todo mi amor y gratitud, dedico este Proyecto de investigación a Dios por darme la vida, la sabiduría y la paciencia para superar cada obstáculo.*

*A mis padres, quienes, con su amor incondicional, sacrificio y apoyo han sido mi mayor inspiración. Gracias por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia, por creer en mí incluso en los momentos en que dudé de mí misma. Este logro es también suyo.*

*A mi hija Angeline mi razón de ser y mi mayor motivación. Cada página de este trabajo está llena de amor y esfuerzo, con la esperanza de darle un futuro mejor. Que este logro sea un ejemplo para ella, para que siempre luche por sus sueños y nunca deje de creer en sí misma.*

*A mi querida Alma Mater la Universidad Técnica de Cotopaxi por brindarme los conocimientos necesarios para lograr Ser una profesional.*

***Erika Margoth***

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**FACULTAD DE ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS**

**TÍTULO:** "Procesos de gestión documental en la Junta Administradora de Agua Potable Panzaleo"

**Autores:**

Mercy Lisbeth Calapiña Malliquinga.

Erika Margoth Casnanzuela Jaque.

## RESUMEN

La gestión documental comprende a un conjunto de diferentes normas y procedimientos especializados y diseñados para las distintas administraciones y controles de documentos de diversa índole, ya sean recibidos o generados, que forman parte del acervo institucional. En este sentido, la investigación tiene como propósito desarrollar estrategias para mejorar la eficiencia de los procesos de gestión documental de la Junta Administradora de Agua Potable Panzaleo, debido a las deficiencias identificadas en el manejo de la documentación, las cuales han ocasionado retrasos en los procesos administrativos. La investigación se realizó mediante un enfoque cuantitativo con un estrato descriptivo, complementado con diferentes revisiones bibliográficas y la investigación de campo. Para la recolección de datos, se utilizó el método de una encuesta previamente validada, aplicando un cuestionario que se estructuro en la escala de Likert con 18 ítems. A través de este instrumento, se identificaron las principales falencias en la gestión documental, permitiendo la formulación de estrategias con una población y muestra de 28 participantes. Los resultados evidenciaron que el 58% del personal desconoce los procedimientos que son relacionados con la gestión documental y la integridad de la información, lo que representa un riesgo para la seguridad y disponibilidad de los diferentes documentos institucionales. Para enfrentar esta problemática, se proponen desarrollar estrategias basadas en implementar un software de gestión documental, con el fin de optimizar la información dentro de la institución.

**Palabras clave:** Gestión documental, Seguridad de la información, Software, Procesos

**COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY**

**ADMINISTRATIVE AND ECONOMICS SCIENCES FACULTY**

**THEME:** "Documentary management processes in the Panzaleo Potable Water Administration Board".

**Authors:**

Mercy Lisbeth Calapiña Malliquinga.

Erika Margoth Casnanzuela Jaque.

## ABSTRACT

Document management includes a set of different specialized standards and procedures designed for the different administrations and controls of documents of various kinds, whether received or generated, which are part of the institutional collection. In this sense, the purpose of the research is to develop strategies to optimize the document management processes of the Panzaleo Potable Water Administration Board, due to the deficiencies identified in the management of documentation, which have caused delays in administrative processes. The research was carried out using a quantitative approach with a descriptive layer, complemented by different bibliographic reviews and field research. For data collection, the method of a previously validated survey was used, applying a questionnaire that was structured on a Likert scale with 18 items. Through this instrument, the main shortcomings in document management were identified, allowing the formulation of strategies with a population and sample of 28 participants. The results showed that 58% of the staff unknown of the procedures that are related to document management and the integrity of the information, which represents a risk for the security and availability of the different institutional documents. To face this problem, strategies are proposed based on implementing document management software, in order to optimize the organization, protection and access to information within the institution.

**Keywords:** Document management, Information security, Software, Processes

## AVAL DE TRADUCCIÓN

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

CENTRO DE IDIOMAS

**AVAL DE TRADUCCIÓN**

En calidad de Docente del idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Ingles del proyecto de investigación cuyo título versa: **"PROCESOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA JUNTA ADMNISTRADORA DE AGUA POTABLE PANZALEO"** presentado por: **Calapiña Malliquinga Mercy Lisbeth** y **Casnanzuela Jaque Erika Margoth**, egresadas de la carrera de **Gestión de la Información Gerencial** perteneciente a la Facultad de **Ciencias Administrativas y Económicas**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a su verdad y autorizo a las peticionarias hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga. 27 de febrero de 2025

Mg. Vladimir Sandoval V.

**DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC**

**CI: 0502104219**

CENTRO DE IDIOMAS

**ÍNDICE DE CONTENIDO**

DECLARACIÓN DE AUTORÍA ..... I

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ..... II

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN ..... III

AGRADECIMIENTO ..... IV

DEDICATORIA ..... V

RESUMEN ..... VI

ABSTRACT ..... VII

AVAL DE TRADUCCIÓN ..... VIII

ÍNDICE DE CONTENIDO ..... IX

ÍNDICE DE TABLAS ..... XII

ÍNDICE DE GRÁFICOS ..... XIV

1. INFORMACIÓN GENERAL ..... 1

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA ..... 2

2.1 Formulación del problema ..... 4

2.2 Justificación del problema ..... 4

3. OBJETIVOS ..... 5

3.1 Objetivo General ..... 5

3.2 Objetivos específicos ..... 5

3.3 Operacionalización de los objetivos. ..... 6

4. MARCO TEÓRICO ..... 7

4.1 Antecedentes ..... 7

4.2 Gestión documental ..... 9

4.2.1 Funciones de un Sistema de Gestión Documental ..... 9

4.2.2 Importancia de la gestión documental ..... 10

4.2.3 Beneficios de la gestión documental ..... 10

4.2.4 Objetivo de la gestión documental ..... 11
4.2.5 Proceso de gestión documental ..... 11
4.3 Ciclo vital del documento ..... 12
4.3.1 Tipos de documentos ..... 13
4.3.2 Documento físico ..... 13
4.3.3 Documento electrónico ..... 13
4.3.4 Documentos administrativos ..... 14
4.4 Procesos de gestión de documentos ..... 14
4.5 Archivo ..... 15
4.5.1 Archivística ..... 15
4.5.2 Instrumentos de la archivística ..... 16
4.6 Las Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) ..... 16
4.6.1 Importancia de las TIC ..... 17
4.7 Sistema de Gestión documental ..... 17
4.7.1 Importancia de un sistema de gestión documental ..... 17
4.7.2 Beneficios del sistema de gestión documental ..... 18
4.8 Herramientas TIC para la Gestión Documental ..... 18
4.9 Software de gestión ..... 19
4.9.1 Software de gestión documental ..... 19
4.10 Herramientas ofimáticas ..... 20
4.10.1 Cuadro comparativo| ..... 20
4.10.2 Cuadro comparativo ..... 21
5. METODOLÓGIA IMPLEMENTADA ..... 22
5.1 Enfoque cuantitativo ..... 22
5.2 Investigación descriptiva ..... 22
6. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN ..... 23
6.1 Investigación Bibliográfica ..... 23
6.2 Investigación de campo ..... 23
7. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN ..... 24
7.1 Técnica ..... 24
7.2 Instrumento ..... 24

7.3 Población y muestra ..... 25
8. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS ..... 26
8.1 Resultados y análisis general ..... 26
8.2 Encuesta dirigida al personal Administrativo de la Junta Administradora de Agua Potable Panzaleo ..... 26
9. DISCUSIÓN DE RESULTADOS ..... 49
10. PROPUESTA ..... 51
10.1 Identificación de la institución ..... 52
10.1.1 Junta de Agua Potable Panzaleo ..... 52
10.1.2 Misión ..... 52
10.1.3 Visión ..... 52
10.1.4 Estructura organizacional de la Junta administradora de Agua Potable Panzaleo ..... 53
10.1.5 Dirección y ubicación ..... 53
10.2 Introducción ..... 54
10.3 Objetivos de la propuesta ..... 55
10.3.1 Objetivo General ..... 55
10.3.2 Objetivos Específicos ..... 55
10.3.3 Problema ..... 56
10.3.4 Estrategias Propuestas ..... 58
..... 61
11 IMPACTOS ..... 73
11.1Impacto Tecnológico ..... 73
11.3 Impacto Ambiental ..... 73
11.4 Impacto Social ..... 74
11.5 Impacto Económico ..... 74
12.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES ..... 75
12.1 Conclusiones ..... 75
12.2 Recomendaciones ..... 75
13. BIBLIOGRAFIA ..... 77
14. ANEXOS ..... 80

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de los objetivos ..... 6

Tabla 2 Cuadro comparativo ..... 20

Tabla 3 Cuadro comparativo ..... 21

Tabla 4 Población y muestra ..... 25

Tabla 5 Manejo de documentos ..... 26

Tabla 6 Dificultad en la organización de la información ..... 27

Tabla 7 Dificultad en la búsqueda de la información ..... 29

Tabla 8 Atención y servicio ..... 30

Tabla 9 Información compartida interna y externamente rápida y oportuna ..... 31

Tabla 10 La gestión documental agiliza procesos administrativos ..... 32

Tabla 11 La gestión documental permite mejorar la atención y servicio al usuario ..... 33

Tabla 12 Espacio físico como lugar seguro ..... 34

Tabla 13 Información digital eficiente ..... 36

Tabla 14 Seguridad en la información ..... 37

Tabla 15 Sistema de gestión documental para agilizar los trámites y los procesos administrativos ..... 38

Tabla 16 Plan de mejoras de gestión documental ..... 39

Tabla 17 Motivación laboral ..... 41

Tabla 18 Clima organizacional ..... 42

Tabla 19 Información digital ..... 43

Tabla 20 Documentos compartidos dentro fuera de la institución ..... 44

Tabla 21 Herramientas TIC ..... 46

Tabla 22 Aplicaciones ofimáticas ..... 47

Tabla 23 Propuesta de estrategias ..... 59

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Ciclo vital de los documentos ..... 13

Gráfico 2 Procedimientos de administración de documentos ..... 14

Gráfico 3 Cuadro de archivística ..... 16

Gráfico 4 Manejo de documentos en la institución ..... 27

Gráfico 5 Dificultad en la organización de la información ..... 28

Gráfico 6 Dificultad en la búsqueda de la información ..... 29

Gráfico 7 Atención y servicio a los usuarios ..... 30

Gráfico 8 Información interna y externa rápida ..... 31

Gráfico 9 Agilización de procesos administrativos ..... 32

Gráfico 10 Atención y servicio al usuario ..... 33

Gráfico 11 Seguridad de documentos físico ..... 34

Gráfico 12 Información física y digital eficiente ..... 36

Gráfico 13 Seguridad de la información en la dependencia ..... 37

Gráfico 14 SGD para agilizar trámites ..... 38

Gráfico 15 Plan de mejoras de un Sistema de Gestión Documental ..... 40

Gráfico 16 Motivación en el puesto de trabajo ..... 41

Gráfico 17 Clima organizacional ..... 42

Gráfico 18 Seguridad de la Información digital ..... 43

Gráfico 19 Manejo de la información dentro y fuera de la institución ..... 45

Gráfico 20 Herramientas TIC ..... 46

Gráfico 21 Herramientas ofimáticas ..... 47

Gráfico 22 Ubicación de la Junta de Agua ..... 54

Gráfico 23 Estrategias de la propuesta..... 58

Gráfico 24 Sistema de gestión documental Alfresco ..... 61

Gráfico 25 Google Drive (Nube) ..... 62

Gráfico 26 Digitalización de documentos..... 63

Gráfico 27 Herramientas ofimáticas ..... 64

Gráfico 28 Clima Organizacional ..... 65

# 1. INFORMACIÓN GENERAL

**Título del Proyecto:** Procesos de gestión documental en la junta administradora de agua potable Panzaleo.

**Fecha de inicio:** 14 de octubre del 2024

**Fecha de finalización:** febrero 2025

**Lugar de ejecución:** Barrio centro, parroquia Panzaleo, Cantón Salcedo, Provincia Cotopaxi, Junta Administradora de agua potable Panzaleo.

**Facultad que auspicia:**

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

**Carrera que auspicia:**

Gestión de la Información Gerencial

**Equipo de Trabajo:**

**Tutor:**

Ing. Galo Alfredo Flores Lagla

**Equipo de Trabajo:**

Calapiña Malliquinga Mercy Lisbeth

C.I. 0550562912

Casnanzuela Jaque Erika Margoth

C.I 0503951915

**Área de Conocimiento:**

Área TIC, Gestión administrativa

**Línea de investigación:**

Administración y economía para el desarrollo sostenible de organizaciones y sociedad.

**Sub líneas de investigación de la Carrera:**

Gestión Administrativa, Servicio al cliente y TIC

## 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los años recientes las entidades e instituciones enfrentan varias dificultades en la gestión documental, debido a la sobrecarga de información y la deficiencia de la recepción, almacenamiento y conservación de documentos, así como en la falta de implementación de estrategias y métodos adecuados para controlar estos procesos dificultando la localización y recuperación de documentos importantes

Los procesos de gestión documental han dado un cambio significativo en la organización de los documentos, las entidades públicas o privadas deben considerar y priorizar que el orden de los documentos es sumamente importante siendo así que no pueden quedar aislados de las normas y estándares de calidad. Según Soria & Diaz (2020) mencionan que "la administración de documentos es definida como el conjunto procedimientos empleados para gestionar el ciclo de vida de los documentos de cualquier tipo" (p. 158).

Zambrano et al., (2021) afirman que, "La gestión documental es responsable de la sistematización y el monitoreo efectivo de los documentos desde la producción, sostenimiento, recepción disposición y la utilización y administración de documentos en el área de gestión." Por lo tanto, la gestión documental aplica estrategias claves para la organización y conservación de documentos que son muy importantes para tener una gestión documental adecuada.

En Ecuador se ha realizado un esfuerzo continuo para alcanzar estabilidad en la gestión documental, desarrollando estrategias que permitan reducir los efectos negativos derivados de una administración ineficientes de los documentos Dicha documentación debe ser organizada, archivada y conservada de una manera correcta bajo

parámetros que se determinen con una normativa vigente y de esta manera alcanzar una mejoría en la manipulación de la información y también garantizar la seguridad de la información (Vallejo, 2023)

Existen diferentes problemáticas enfocadas a le gestión documental que enfrentan las organizaciones públicas y privadas del país como son: desorganización de información, extravío de documentos, tramites lentos, deterioro de los documentos, entre otras cosas. Los problemas mencionados pueden ocasionar una disminución productiva, pérdidas económicas, mala atención a los clientes y sobre todo un inadecuado ambiente laboral.

En Cotopaxi, se puede observar los problemas sobre la gestión documental se dan por la escasez de medios y insumos tecnológicos, y materia prima que no permiten gestionar los diferentes tipos de documentación digital de forma eficiente, este problema perjudica la accesibilidad y demora en diferentes procesos y procedimiento por lo cual provoca deficiencias en el servicio y una experiencia insatisfactoria para los usuarios. (Guaman & Ninasunta, 2022)

La acumulación de la distinta información en las instituciones predomina en la actualidad, influyendo negativamente en la organización documental, por falta de procesos que ayudan a llevar de manera correcta el proceso archivístico, retrasando de tal manera la supervisión y gestión de los documentos producidos a diario. Esta acumulación y desorganización ha ocasionado el extravío o perdida de documentos, demora en los tramites, mala atención al público.

En la Junta Administradora de agua Panzaleo (JAAPP), presentemente reconocida tal como una institución pública, regularmente se gestionan distintos documentos:

solicitudes, funciones, informes contables, entre otros. Se logró visualizar que tienen un déficit de conocimiento sobre los procesos administrativos que existen para garantizar una adecuada organización documental. Provocando de esta manera una deficiencia en la mantenimiento y resguardo de los documentos, dado que desconocen de políticas o normativas que permitan regular y aplicar una buena gestión documental.

En consecuencia, se plantea la iniciativa titulada: “Procesos de Gestión Documental en la Junta Administradora de Agua potable Panzaleo (JAAPP)”. El siguiente proyecto de investigación ayudará a realizar los respectivos procesos de los procesos de gestión de documentos dentro de la institución, con el fin de posteriormente sugerir las distintas estrategias que ayudarán a tener una ordenación documental aceptable y un buen clima organizacional dentro de la institución.

## 2.1 Formulación del problema

¿Cómo influye la gestión documental en la junta administradora de agua potable Panzaleo?

## 2.2 Justificación del problema

El proyecto investigativo resalta la importancia de reconocer que la información y la documentación constituyen recursos esenciales para cualquier organización. Estos archivos son cuidadosamente conservados y preservados, ya que conforman grandes cantidades de información que respaldan los registros, las actividades, los eventos y la historia de la identidad. Por ello resulta, fundamental contar con un espacio dedicado exclusivamente al almacenamiento y conservación de archivo, lo que garantiza una adecuada accesibilidad y disponibilidad de la información.

La investigación está enfocada en la junta de agua potable Panzaleo (JAAPP) con lo cual la gestión documental integra un eje fundamental para avalar el desempeño transparente de la institución pública, siendo una institución que tienen una operación que implica un manejo constante de documentos administrativos, reportes y solicitudes, por lo tanto la investigación tiene como punto principal presentar enfoques estratégicos para la gestión de documentos que permitan una administración eficiente de la información **y** documentación de la Junta Administradora de agua potable Panzaleo, Ecuador.

El proyecto propone estrategias para el uso eficiente y las prácticas de administración de documentos que ayudarán de manera eficiente a la administración de la junta administradora de agua potable panzaleo. Los principales beneficiarios serán los trabajadores directos serán los empleados de la (JAAPP). Y los beneficiarios indirectos serán los usuarios de la parroquia.

## 3. OBJETIVOS

### 3.1 Objetivo General

- Proponer estrategias para la gestión documental en la junta de agua potable Panzaleo.

### 3.2 Objetivos específicos.

- Identificar las bases teóricas de los procesos de gestión documental en la junta administradora de agua potable Panzaleo.
- Diagnosticar la situación actual de los procesos de gestión documental en la junta administradora de agua potable Panzaleo.
- Desarrollar estrategias para los procesos gestión documental en la junta administradora de agua potable Panzaleo.

## 3.3 Operacionalización de los objetivos.

**Tabla 1**
*Operacionalización de los objetivos*

| Objetivo | Actividades | Cronograma | Productos |
|---|---|---|---|
| Identificar las bases teóricas de los procesos de gestión documental en la junta de agua potable Panzaleo. | Búsqueda e información bibliográfica acerca de los procesos de gestión documental en bases de datos académicas confiables como: Scopus, Google Académico etc. | Semana 1 a 5<br>Primera etapa | Marco teórico. |
| Diagnosticar la situación actual de los procesos de gestión documental en la junta administradora de agua potable Panzaleo. | Levantamiento de la información en la organización aplicando técnicas. | Semana 6 a 11<br>Segunda etapa | Análisis e interpretación de los resultados. |
| Desarrollar estrategias para los procesos gestión documental en la junta de agua potable Panzaleo. | Desarrollo de la propuesta a través del levantamiento de la información obtenida. | Semana 12 a 15<br>Tercera etapa | Presentación de las estrategias. |

*Nota:*Desarrollo de la operacionalización de los objetivos específicos

# 4. MARCO TEÓRICO

## 4.1 Antecedentes

La administración de documentos es fundamental para una gestión eficaz de la información de las organizaciones. Su correcta aplicación permite a las organizaciones organizar, conservar, recuperar documentos de manera eficaz, contribuir en la toma de decisiones y entender a las demandas y normativas.

Cuzco, (2022) en su trabajo de titulación con el tema “Análisis de la gestión documental en el GAD parroquial de Zumbahua, Cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi, 2022”, en el trabajo de investigación tiene como objetivo plantear un sistema de administración de documentos para el GAD parroquial de Zumbahua el estudio se orientó en un enfoque cuantitativo, con una investigación de carácter descriptivo, además, se aplicó una investigación el enfoque adoptado fue de tipo exploratorio y con un diseño no experimental, ya que no fue necesario manipular la variable. Para recopilar la información, se empleó un cuestionario compuesto por 28 preguntas como herramienta de investigación cerradas elaborado con la escala de Likert, la encuesta se aplicó a una población de 15 administrativos.

Como resultado, se observó que el personal administrativo enfrenta dificultades al incorporar documentos en la dependencia y al registrarlo. Además, no toman en cuenta las normas, acciones o acuerdos como base para la creación de los documentos. Así mismo, en cuanto a la clasificación, existen diferencias en los usos de los formatos para diferenciar los documentos de otras áreas. En los referentes al almacenamiento, se mencionó que no realizan copias de seguridad periódicas de los documentos ni siguen los

procedimientos establecidos para ello se empleó acuerdos y distintas políticas vigentes o condiciones para acceder a la documentación entre otras cosas.

En consecuencia, se concluye que la mayoría del personal administrativo del GAD parroquial de Zumbahua presente deficiencias en cuanto a los procesos de gestión documental. Para abordar estas problemáticas, se propone un modelo funcional de gestión documental basado en las normas ISO 15489 y en la Norma técnica de gestión documental de archivo para entidades públicas. Así, se sugiere la implementación de nuevos métodos para archivar documentos, especialmente aquellos que incorporen el uso de herramientas ofimáticas, con el objetivo de asegurar una correcta administración de los documentos, así como su respaldo tanto físico como digital.

Padilla, (2021) en su trabajo de maestría con el tema “La gestión documental como estructura en la eficiencia de las actividades en el sector público”, presentada por el Ing. Hugo Alejando Padilla Guamán de la Universidad Técnica de Ambato, tiene como el propósito es analizar el sistema de gestión de documentos en relación con el ingreso y la asignación de la documentación para atender la solicitudes e incidencias ´planteadas a la empresa pública-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado-Ambato, utilizando una metodología cuantitativa, en la cual se obtuvo como resultado que estadísticamente en la clasificación, y direccionamiento y ordenación de los documentos son similares Cada mes. La mayor parte de la documentación ingresada corresponde a archivos externos, representando el 22.38% lo que evidencia la influencia de la gestión documental en la calidad del servicio ofrecido a los usuarios. Del mismo modo, se realizó una clasificación de los documentos más relevantes, determinando que el 73.08% están relacionas con roturas de calzada, reflejando datos favorables

Palma (2023), en su trabajo de maestría como requisito para la obtención del título de Magíster en Tecnologías de la información y comunicación con el tema "Modelo de gestión documental para la empresa Pública de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí" el trabajo de titulación de maestría tuvo como objetivo. Elaborar un modelo de gestión documental basado en la norma ISO 9001: 2015 para regular la creación, recepción, almacenamiento, control y disposición de documentos tanto físicos como electrónicos, en la empresa pública de la ULEAM Aplicando el método cualitativo-cuantitativo, donde se obtuvo resultados negativos considerando importante un modelo de gestión documental en la Empresa Pública

## 4.2 Gestión documental

De acuerdo con  Silva (2020) menciona que la gestión documental se describe como el conjunto de distintos principios, conocimientos de archivística, estándares técnicos y  practicas diseñada para gestionar de manera eficiente el motivación y gestión de documentos dentro de una organizar optimizando así la recuperación de información, establece los periodos de conservación de los documentos, determina cuales deben ser desechados y garantiza la preservación permanente de aquellos que poseen un valor significativo.

### 4.2.1 Funciones de un Sistema de Gestión Documental

Bonete (2021) menciona las funciones que tiene un sistema de gestión documental las cuales son:

- Conservación de documentos a formato digital
- Centralización de la información
- Optimización del flujo de trabajo

- Protección y seguridad de los datos
- Intercambio eficiente de documentos
- Trabajo colaborativo en la gestión documental

### 4.2.2 Importancia de la gestión documental

Diaz & Mena (2022) afirman que “la importancia de la gestión documental es esencial para garantizar la creación, registro, conservación, utilización y disposición final de los documentos mediante políticas que fomentar una integración fluida entre los procesos”.

La gestión documental es clave para organizar, almacenar y proteger la información dentro de una entidad. Permitiendo optimizar procesos al facilitar el acceso rápido a los documentos como: mejorando la eficiencia operativa. También garantiza la seguridad y conservación de la información cumpliendo con normativas legales. Además, contribuye a una toma de decisiones más precisa al disponer de datos.

### 4.2.3 Beneficios de la gestión documental

Según Chicaiza & Mise (2019) mencionan los siguientes beneficios que tiene la gestión documental:

- Asegura la disposición documentaciones necesarios en situaciones de daños o crisis de diferentes archivos considerando el manejo contante y la conservación de estos.
- Examinar la circulación y el uso de los diferentes documentos administrativos fuera y dentro de las instituciones al momento que se requieran.
- Ayuda al progreso de forma eficaz en la clasificación y organización de archivos con el fin de controlar, coordinar y planear las funciones de cada uno.

- Preservar el patrimonio documental que se encuentra al servicio del público, permitiendo gestionar los accesos a la información de manera sencilla, de acuerdo a las reglas y normas del archivo general.

### 4.2.4 Objetivo de la gestión documental

Muñoz & Saltos (2022) mencionan que el objetivo de la gestión documental se fundamenta en el tratamiento archivístico desde las fases iniciales de las etapas de ciclo de vida de los documentos. Si este proceso se lleva a cabo correctamente, se facilitará la organización de los documentos generados en cada unidad productora a lo largo de las diversas etapas y categorías archivísticas, hasta su disposición final.

### 4.2.5 Proceso de gestión documental

Aguirre, Gómez, & Jácome (2022) afirman que" los procesos de gestión documental son diversas técnicas y procedimientos para organizar y administrar el flujo de documentos, tanto internos como externos, dentro de una organización. Estos procesos comprenden un vinculado de acciones y normas que implementan a lo extenso del ciclo de vida de los documentos"

Una causa de gestión se refiere a la planificación y ejecución de actividades destinadas a organiza, controlar y preservar la información generada dentro de una organización, estos procesos abarcan desde la creación y recepción hasta su almacenamiento.

Cando & Viracocha (2023) mencionan los procesos que conforman la gestión documental son los siguientes:

- **Producción:** Se refiere a las técnicas afines con la gestión de documentos y la manera en que un documento se integra en un sistema.

- **Organización:** Estas son actividades que buscan organizar e indexar documentos. Una buena organización facilita la localización de archivos y documentos.
- **Acceso y consulta:** Determina quién puede realizar acciones relacionadas con un registro específico.
- **Evaluación de documentos:** Es el proceso de estudiar y seleccionar documentos archivísticos basándose en sus valores administrativos.
- **Preservación de documentos:** Se refiere a las medidas tomadas para proteger los documentos archivísticos y asegurar que su condición física.
- **Clasificación de documentos:** Se refiere al trabajo mental involucrado en localizar y describir las series y subseries dentro de un grupo de documentos.

### 4.3 Ciclo vital del documento

Según, Saltos & Mendoza (2021), "son las fases que atraviesan los documentos desde su creación o recepción en una entidad pública hasta la determinación de su distinto final" el ciclo de vida de los documentos abarca las distintas etapas que estos recorren desde su creación o recepción en una institución hasta su disposición final. La categoría de registro que emplean en el período vital de documentos son las siguientes;

- **Archivo de Gestión:** Incluye un expediente generado por los aparatos administrativos, que es utilizada y consultada de manera continua.
- **Archivo Central:** Se encarga de la custodia y administración del expediente proveniente de los registros de encargo que se han cumplido 2 años desde su generación, exceptuando aquella información que sigue siendo útil para la unidad administrativa correspondiente.

- **Archivo Intermedio:** Dirige los caudales de documentos transferidos por los archivos centrales que se han persistido al menos 15 años en instituciones públicas.

**Gráfico 1**
*Ciclo vital de los documentos*

*Nota:* Etapas de ciclo vital de los documentos desde su creación hasta su conservación

### 4.3.1 Tipos de documentos

### 4.3.2 Documento físico

Según Barrera (2020) afirma que son aquellos documentos tangibles son impresos o manuscritos que existen en físico, en los materiales como Cartón, Pergamino Tela. la gestión documental del día a día ya que por los mismos llega a la institución para llevar a cabo sus operaciones, nos ayuda a incorporar el control de cada documento que llega además gestiona grades informaciones. dentro de la organización, con la finalidad de avalar la aptitud, efectos y productos/servicios, además consigue que el cliente se sienta bien con el fruto o servicio terminal.

### 4.3.3 Documento electrónico

Pilapaña & Zambran (2022), “Se puede definir como un conjunto consistente de datos registrados en el soporte o bien en u fragmento de información registrada generada reunida y recibida, desde el comienzo, durante un seguimiento del documento “desde el inicio hasta la conclusión de una actividad, ya sea una institución pública,

privada o de manera personal, abarcando el contenido de una estructura adecuada para poder comprobar dichas actividades.

### 4.3.4 Documentos administrativos

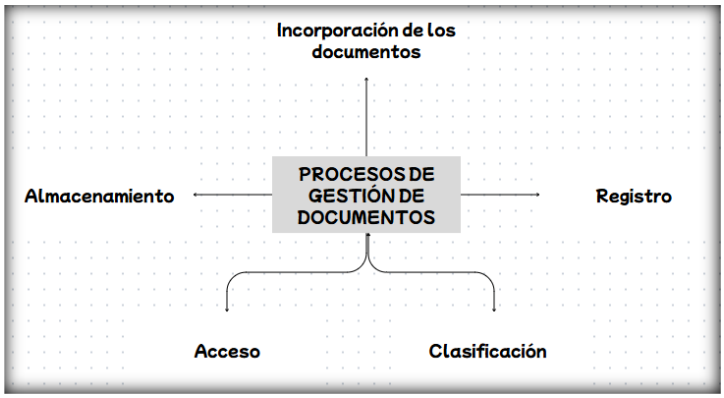
Según Yugcha (2021) afirma que “son aquellos que llevan respaldos de la gestión interna y operativa de una organización, incluyendo informe, memorandos, actas, contratos, resoluciones y otros registros que facilitan la toma de disposiciones y el desempeño de las distintas reglas”

Es un registro oficial generado dentro de una organización para gestionar sus actividades, decisiones y comunicaciones internas o externas. Su propósito es respaldar la operatividad y garantizar así el cumplimiento de las diferentes normativas

## 4.4 Procesos de gestión de documentos

**Gráfico 2**

*Procedimientos de administración de documentos*




***Nota:*** Procedimientos de administración de documentos.

Según Santos (2021), “un método de Gestión documental tiene una fuente de investigación en las diligencias de colocación que valen como apoyo a posteriores diligencias”, por esto afirma que hay 5 procesos de gestión de documentos.

- **Incorporación de los documentos. -** Los procedimientos que tiene que completar un instrumento entra a formar parte de un método, este proceso menciona que selecciona los documentos que hay que capturar
- **Registro. -** tiene como objetivo dar formalización a la incorporación de un nuevo documento, teniendo como identificador una breve información descriptiva que facilite su búsqueda inmediata.
- **Almacenamiento. -** Tiene por objetivo mantener y preservar todos los documentos asegurando así su autenticidad la vialidad e integridad.
- **Acceso. -** Se establece quiénes tienen permitido acceder a los documentos relacionados.

### 4.5 Archivo

Según Flores (2023), menciona que "Un archivo se entiende como conjunto de documentos producidos por una persona. organización pública o privada a lo largo de su gestión ". Estos documentos son sistemáticamente administrados, estructurados y preservados con el propósito de servir como evidencia y fuente de información sobre las diversas actividades realizadas"

Un archivo se refiere a un lugar, ya sea físico o digital, destinado a la recopilación, organización, almacenamiento y conservación de documentos producidos por una persona, organización o establecimiento mientras dure su diligencia.

#### 4.5.1 Archivística

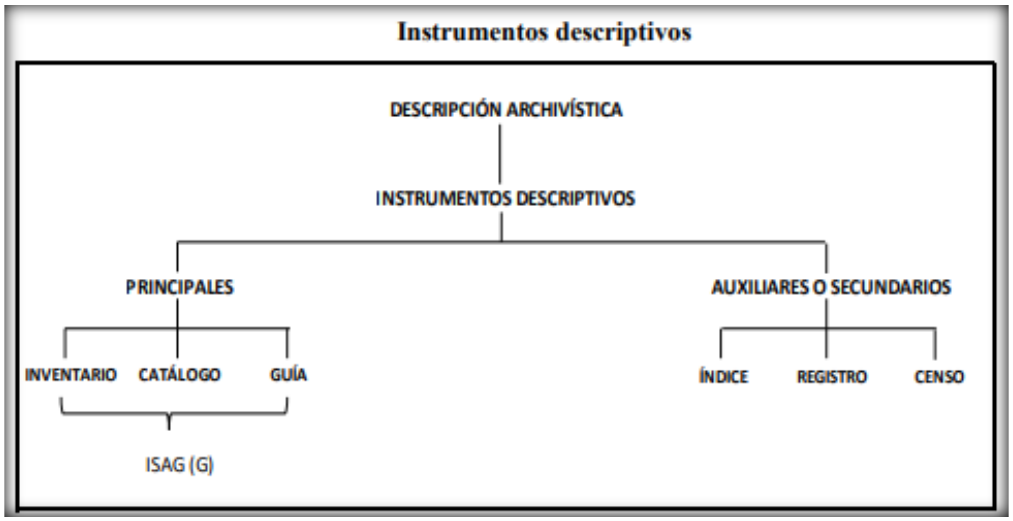
Según Lopez (2022), "Es una representación de una unidad de descripción, que se fundamenta en la recopilación, análisis, organización y registro de datos, con el proposito de alcanzar los objetivos de identificar, gestionar y localizar los documentos dentro de los archivos".

Archivística en un conjunto de procedimientos técnicos que aseguran el tratamiento adecuado de los documentos, desde su organización hasta su conservación permanente o eliminación, en cualquier institución, ya sea pública o privada.

### 4.5.2 Instrumentos de la archivística

La descripción del archivo se acepta como un conjunto de principios, Deben regular, controlar y publicar o distribuir los fondos de los archivos históricos. Para apoyar este proceso se han creado las llamadas herramientas. Descriptivo. Sus nombres y características varían de un país a otro y de una región a otra. Estado, aunque a menudo tienen la misma función. (Manfredi, 2020)

**Gráfico 3**
Cuadro de archivística




***Nota:*** Instrumentos descriptivos de la archivística

### 4.6 Las Tecnologías de la información y la comunicación (TIC)

Según, Vega et al., (2025) afirman que “las Tecnologias de la informacion y comunicación las TIC son fundamentales para aquellas organizaciones que buscan incrementar su eficiencia, optimizar sus procedimientos y mejorar la calidad a través de

decisiones informadas". Las TIC han revolucionado la gestión documental al digitalizar y automatizar procesos que antes eran manuales y costosos. A través de herramientas avanzadas, permiten gestionar grandes volúmenes de documentos de manera eficiente, segura y accesible desde cualquier lugar.

### 4.6.1 Importancia de las TIC

Bunce (2022) Afirma que "Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han impactado de manera favorable en distintos ámbitos de la sociedad, facilitando el acceso rápido a información relevante sobre distintos temas". Además, han introducido distintos enfoques innovadores y creativos para la transmisión de información, siendo su influencia más significativa en el ámbito documental.

## 4.7 Sistema de Gestión documental

Rodriguez et al., (2024), "Un método de gestión documental son distintas transmisiones que nos permite almacenar, organizar y gestionar de manera electrónica los documentos", tendiendo aspectos fundamentales en base de la gestión documental.

### 4.7.1 Importancia de un sistema de gestión documental

Según Ledesma (2022), "afirma que la relevancia de un sisitema de gestión documental radica en varios aspectos":

- Previene la pérdida de documentos.
- Reduce el tiempo empleado en la recuperación de documentos
- Permite un acceso seguro y organizado a la información
- Facilita el control de modificaciones, revisiones y accesos a los documentos
- Optimiza el tiempo del personal
- Contribuye al ahorro de costos

### 4.7.2 Beneficios del sistema de gestión documental

Según Viloria (2023), “menciona que existen beneficios significativos con un método de gestión de documental se presentan a continuación”

- Verifica flujos de procesos mediante la trazabilidad de documentos
- Identifica las diferentes necesidades de interoperabilidad para el intercambio de información con otras entidades
- Ayuda a evidenciar el origen y finalización de los tramites en la normativa correspondiente.
- Identifica los distintos tipos de documentos no regulados para generar los instrumentos normativos necesarios.

## 4.8 Herramientas TIC para la Gestión Documental

Según Casquete, (2022) menciona que “las herramientas tecnológicas para los procesos de gestión documental son fundamentales ya que fomentan oportunidades, su desarrollo y funcionalidad avanzan convirtiéndose en una fuente ampliamente necesaria para el acceso a contenidos de calidad.”

Por lo cual se presentan las siguientes herramientas:

- Software de Gestión Documental:

  Alfresco, OpenText, SharePoint, Google Workspace.
- Plataformas de almacenamiento en la nube:

  Google Drive, OneDrive, Dropbox.
- Herramientas de automatización:

Power Automate, Zapier, Nintex.

- Sistemas de firma digital:

  DocuSign, Adobe Sign.

### 4.9 Software de gestión

Serrano (2020) afirma que “un software de gestión es una herramiento diseñada para optimizar las operaciones de una empresa, proporcionando servicios adaptados a sus diversas necesidades. Generalmente, facilita la gestión contable al permitir el alamcenamiento, modificacion y eliminacion de datos dentro de un sisitema. Su funcionalidad se extiende a distintos dispositivos, como computadoras, tabletas integrando multiples herramientas que agilizan los procesos admnistrativos y mejora la eficicncia operativa”.

Software de gestión es una herramienta diseñada para optimizar y aurtomatizar los procesos operativos y admnistrativos de una organización. Facilita la planificacion, el seguimiento y la toma de deciciones mediante el uso de datos centralizados y actualizados en tiempo real. Estos sistemas abarcan areas como la gestión de inventario.

#### 4.9.1 Software de gestión documental

Romero & Toala (2023), “un sistema de gestión documental es un sistema para estructurar y almacenar de manera organizada documentos e imágenes digitales” en un lugar centralizado, lo que permite a los empleados acceder a ellos de forma fácil y sin complicaciones, facilitando así la consulta y gestión de los archivos mejorando la eficiencia y aseguramiento de la información.

Es una solución tecnológica que permite almacenar, organizar y acceder a documentos electrónicos de manera eficiente facilitando la gestión y la inspección en información. Garantizando su disponibilidad y seguridad de la misma

**4.10 Herramientas ofimáticas**

Según Quispe (2021) afirman que “las herramientas ofimáticas son un conjunto de aplicaciones informáticas diseñadas para mejorar y optimizar diversas tareas en el entorno laboral y académico”. Las herramientas ofimáticas son un conjunto de programas y aplicaciones diseñadas para facilitar la gestión, creación etc. Estas herramientas permiten automatizar tareas de oficina, mejorando la eficiencia y productividad, entre ellas esta:

- Microsoft Word (procesador de textos)
- Excel (hoja de cálculo)
- Power Point (presentaciones)
- Gestores de correo electrónico y almacenamiento

### 4.10.1 Cuadro comparativo|

**Tabla 2**

*Cuadro comparativo*

| Criterios | Alfresco | Open Text | Share Point | Google Workspace |
|---|---|---|---|---|
| **Descripción** | Es una plataforma de contenido empresarial, ECM de código abierto que admite la gestión y colaboración de documentos | Este nos ayuda con la solución de gestión documental e información empresarial enfocadas en grandes | Es una plataforma de colaboración y gestión de documentos integrada en el ecosistema de Microsoft 365. | Es una herramienta de productividad basadas en la nube que le permiten gestionar, compartir y colaborar en documentos. |
| **Implementar** | Se puede instalar en su servidor o en la nube. | La implementación local o en la nube a menudo requieren soporte especializado. | Principalmente basado en la nube, pero se puede integrar en la estructura local. | Completamente basado en la nube, no requiere infraestructura local. |
| **Gestión documental** | Proporciona una solución completa para la gestión, almacenamiento y control d documentos. | Proporciona herramientas avanzadas de gestión de documentos y cumplimiento. | Las capacitaciones de administración de documentos están integradas en el entorno de Microsoft 65 | Fácil gestión de archivos con almacenamiento de Google Drive y colaboración instantánea. |
| **Flujo de trabajo** | Nos permite gestionar más rápido los flujos de trabajo, con un enfoque relacionado en la personalización. | Flojos de trabajos avanzados con el acompañamiento de otros sistemas empresariales. | Este programa está relacionado en Power Auto mate anteriormente conocido como Micsoft Flow. | La integración de esta herramienta como Google Apps Script es la personalización. |
| **Seguridad** | Nos ayuda con el control de accesos basada en roles y el control de documentos. | Control detallado con sus propios permisos y auditorias de acceso y Cumplimiento de sus normas como GDPR | Nos asegura el control de acceso automatización multifactorial y su respectivo cumplimiento normativo. | Nos garantiza la seguridad de extremo a extremo el control el acceso y herramientas de administración de usuario |
| **Costo** | Es una versión gratuita, Community Editiny precios comerciales para la versión. | Generalmente es costoso debido a su enfoque y su amplia gama. | Tiene una licencia comercial de la suscripción a Microsoft | También tiene una licencia comercial basada en suscripción. |

*Nota*: Cuadro comparativo de diferentes tipos de software de gestión

### 4.10.2 Cuadro comparativo

**Tabla 3**
*Cuadro comparativo*

| Criterios | Google Drive | OneDrive | Dropbox |
|---|---|---|---|
| **Descripción** | Servicio de almacenamiento en la nube que permite almacenar y compartir archivos | Plataforma de almacenamiento en la nube que se integra estrechamente con el ecosistema de Microsoft | Plataforma de almacenamiento y colaboración en la nube, enfocada en la simplicidad y la facilidad de uso |
| **Implementar** | Fácil implementación, especialmente para usuarios de Google Workspace | Rápida implementación ideal para empresas que ya usan Microsoft 365 | Fácil de configurar, con integración en múltiples plataformas |
| **Gestión documental** | Herramientas como Google Docs, Sheets y Slides facilitan la colaboración en documentos en tiempo real. | Integración con Microsoft Office permite la gestión eficiente de documentos de Word, Excel y Power Point | Ofrece herramientas de colaboración, pero la gestión documental es más limitada comparada |
| **Flujo de trabajo** | Trabajo eficiente con funciones de colaboración en tiempo real y control | Permite un flujo de trabajo flujo con sincronización | Soporta flujo de trabajo mediante carpetas compartidas y Dropbox Paper |
| **Seguridad** | Cifrado de archivos en tránsito y reposo, con opciones de verificación en dos pasos y control de acceso | Cifrado en tránsito y reposo, autenticación y multifactorial, y cumplimiento de normativas de seguridad | Cifrado en tránsito y reposo, autentificación en dos pasos y opción de control. |
| **Costo** | 15GB gratuitos, opciones de pago para mayor capacidad (Google One) | 5 GB gratuitos, opciones de pago con más almacenamiento y funciones adicionales a través de Microsoft 365 | 2GB gratuitos, opciones de pago a partir de 2 TB, con funciones premium de colaboración. |

*Nota*: Cuadro comparativo de diferentes tipos de sistemas de almacenamiento

# 5. METODOLÓGIA IMPLEMENTADA

## 5.1 Enfoque cuantitativo

Según Jesús (2024) menciona que “el enfoque cuantitativo se caracteriza por ser un procedimiento metódico orientado a la obtención, análisis e interpretación de información numérica” (pág. 4), el enfoque cuantitativo se caracteriza por requerir variables numéricas para abordar y describir el problema de investigación. En este contexto, los datos utilizados deben ser cuantificables y representados en valores numéricos, este método opera considerando el conjunto de individuos o una porción representativa de este.

Para el diseño de la propuesta metodológica, se adoptó el enfoque cuantitativo, ya que este posibilita la cuantificación y el estudio estadístico de la información recolectados de la muestra definida. Se utilizó el enfoque cuantitativo con el propósito de analizar y estudiar la gestión documental en la junta de agua Panzaleo. A través de la recopilación de datos cuantitativos, se busca analizar y obtener resultados específicos que permitirán dan respuesta a la pregunta de investigación ya planteada.

## 5.2 Investigación descriptiva

Según Inga et al., (2022) menciona que “La investigación descriptiva presenta hechos, situaciones o atributos de un tema específico” (pág. 45). Este enfoque de investigación tiene como propósito cuantificar variables o conceptos para reconocer y describir las características más relevantes de comunidades individuos o fenómenos bajo análisis.

La investigación de tipo descriptiva facilita la recopilación de información que ayudo en el análisis estadístico de los datos relacionados con la población de usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable Panzaleo.

## 6. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

### 6.1 Investigación Bibliográfica

Según Santafe & Vargas (2023) afirman que "la investigación bibliográfica es el análisis de distintas conceptualizaciones, características, teorías y puntos de vistas de diferentes autores, también basada en investigaciones extraídas de libros, revistas y fuentes en línea." (pág. 30). La investigación bibliográfica implica obtener información relevante sobre un tema, para profundizar en el conocimiento existente y desarrollar una comprensión más amplia en el estudio permitiendo identificar teorías, enfoques y resultados que nos servirá como base para la investigación.

Con el fin de sustentar teóricamente la investigación se realizó una revisión bibliográfica en fuentes académicas. Se realizó un análisis de estudios previos a los procesos de gestión documental y su importancia. Asimismo, se realizó una revisión de diversos artículos de datos académicas como: Google Académico y Scielo, lo que facilitó la búsqueda de los distintos temas relacionados a la Gestión documental.

### 6.2 Investigación de campo

Según Robles & Velasco (2020) mencionan que "la investigación de campo es un enfoque de investigación que permite recopilar información a través de la interacción directa con él sujeto de análisis, lo que facilita la obtención de datos clave para su análisis y desarrollo" (pág. 21). La indagación de campo es la recopilación de información directamente en el lugar donde ocurren los eventos, esto posibilito comprender la

aplicación de este método para obtener información y datos reales necesarios, mediante el uso de encuestas en la Junta de Agua Potable, permitiendo así la recopilación de datos que orienten el desarrollo y al beneficio de la investigación.

## 7. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### 7.1 Técnica

Según Arias (2021) **“**menciona que la encuesta es una técnica que se realiza utilizando un instrumento denominado cuestionario, el cual está dirigido exclusivamente a personas permitiendo recopilar la información relacionada con las distintas opiniones” (pág. 81). La indagación es una técnica de exploración utilizada para recopilar, opiniones, información, percepciones o datos de un grupo de personas, generalmente con el fin de analizar, comprender y adoptar decisiones fundamentadas en los resultados obtenidos.

### 7.2 Instrumento

Según Cisneros et al., (2022) afirma que “El cuestionario es una herramienta que se compone de un conjunto de preguntas organizadas, estructuradas y precisas, diseñadas para analizar y valorar una o más variables” El cuestionario es una herramienta de recolección de información que consiste en un conjunto estructurado de preguntas diseñadas para obtener datos específicos.

El cuestionario se empleó como instrumento de investigación, compuesto por 18 preguntas cerradas con una escala del Likert (Simple, Casi siempre, Muy pocas veces y Nunca), según se detalla en el Anexo 1. Este fue aplicado una única vez a la población, siendo la encuesta un elemento clave en el desarrollo de la investigación, y que facilita la recopilación de datos para su posterior tabulación, análisis e interpretación.

Para la recolección de datos en eta investigación, se eligió el uso de una encuesta previamente validada tomada de la tesis de (Guaman & Ninasunta, 2022) lo cual garantiza la fiabilidad y exactitud de los datos recopilados. El instrumento fue seleccionado debido a su relevancia en el ámbito de estudio.

### 7.3 Población y muestra

La Junta Administradora de Agua Potable Panzaleo, está conformada por 28 directivos, quienes desempeñan diversas funciones dentro de la organización, abarcando tanto el área administrativa como operativa.

Siendo la población demasiado pequeña se optó por trabajar con la totalidad y no fue necesario sacar una muestra, este grupo de personas que participaran en la encuesta estuvo conformado por: la participación del presidente, secretario, tesorero, recaudadora, administrador, primer vocal, segundo vocal, comisión de mantenimiento, comisión de cartera y cobranzas, y comisión de buen uso del agua, a través de esta estrategia se aseguró la obtención de datos precisos al involucrar a todos los miembros directivos de la Junta.

**Tabla 4**
*Población y muestra*

| Personal | Total |
|---|---|
| **Presidente** | 1 |
| **Secretario** | 1 |
| **Tesorero** | 1 |
| **Recaudadora** | 1 |
| **Administrador** | 1 |
| **Primer vocal** | 1 |
| **Segundo vocal** | 1 |
| **Comisión de mantenimiento** | 7 |

| | |
|---|---|
| **Comisión de cartera y cobranzas** | 6 |
| **Comisión del buen uso del agua** | 8 |
| **Total** | 28 |

*Nota:* Población y muestra de la Junta de Agua

## 8. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

### 8.1 Resultados y análisis general

Una vez aplicado en instrumento de investigación a la Junta Administradora de Agua Potable Panzaleo, en la cual la encuesta consta de 4 indicadores con una totalidad de 17 preguntas, se logró obtener datos verídicos por parte del personal administrativo, por lo tanto, se logró identificar los procesos de gestión documental, de este modo, se podrá concretar la propuesta

### 8.2 Encuesta dirigida al personal Administrativo de la Junta Administradora de Agua Potable Panzaleo

A través de la recopilación de la información mediante la encuesta, cuyo propósito es analizar los procesos de gestión documental en la Junta Administradora de Agua Potable Panzaleo, se ha identificado los siguientes resultados**.**

**1. ¿Es importante el manejo de documentos en la institución?**

**Tabla 5**

*Manejo de documentos*

| Pregunta | Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| 1 | Siempre | 27 | 96% |
| | Casi Siempre | 1 | 4% |
| | Muy pocas veces | 0 | 0% |
| | Nunca | 0 | 0% |
| **Total** | | **28** | **100%** |

***Nota:*** Detalle de las respuestas obtenidas a través de la encuesta

**Gráfico 4**
*Manejo de documentos en la institución*

***Nota:*** Detalle de las respuestas obtenidas a través de la encuesta

**Análisis**

En cuanto a la pregunta 1, que habla sobre ¿Es importante el manejo de documentos en la institución?, se puede decir que los miembros de la junta de agua dan una valoración de "Siempre" que corresponde al 96%, "Casi Siempre" un 4%.

**Interpretación**

Un porcentaje mayoritario de los encuestados reconoce la importancia del manejo de documentos dentro de la institución, lo que refleja que tiene un conocimiento alto sobre el papel que tiene en la organización y administración de la información. Solo un pequeño porcentaje considera que no es importante el manejo de documentos en la institución debido a la falta de conocimiento sobre el manejo de documentos.

**2. ¿Tienen dificultades en la organización de la información?**

**Tabla 6**
*Dificultad en la organización de la información*

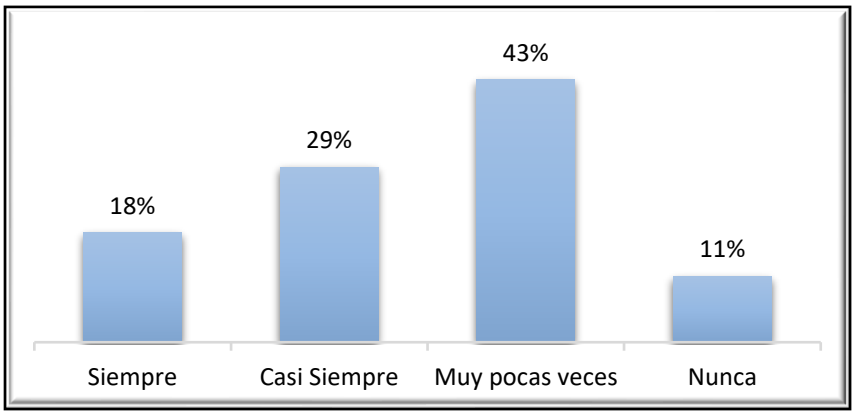
| Pregunta | Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| 2 | Siempre | 5 | 18% |
| | Casi Siempre | 8 | 29% |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Muy pocas veces | 12 | 43% |
| | Nunca | 3 | 11% |
| **Total** | | **28** | **100%** |

*Nota:* Detalle de las respuestas obtenidas a través de la encuesta

**Gráfico 5**

*Dificultad en la organización de la información*




***Nota:*** Detalle de las respuestas obtenidas a través de la encuesta

**Análisis**

En cuanto a la pregunta 2, que habla sobre ¿Tienen dificultades en la organización de la información?, se puede decir que los miembros de la institución dan una valoración de “Siempre” que corresponde al 18%, “Casi Siempre” un 29%, “Muy pocas veces” el 43%, y “Nunca” el 11%.

**Interpretación**

Un porcentaje mayoritario da una respuesta con tendencia favorable, lo que significa que tienen conocimientos adecuados sobre el manejo de archivos y procesos de gestión documental y administrativa debido a que reciben inducción sobre estos procesos; mientras que un segmento de los encuestados es indeciso, este resultado, aunque no sea un problema en la actualidad puede serlo a futuro, ya que este grupo de personas desconoce de las técnicas de gestión documental en la organización.

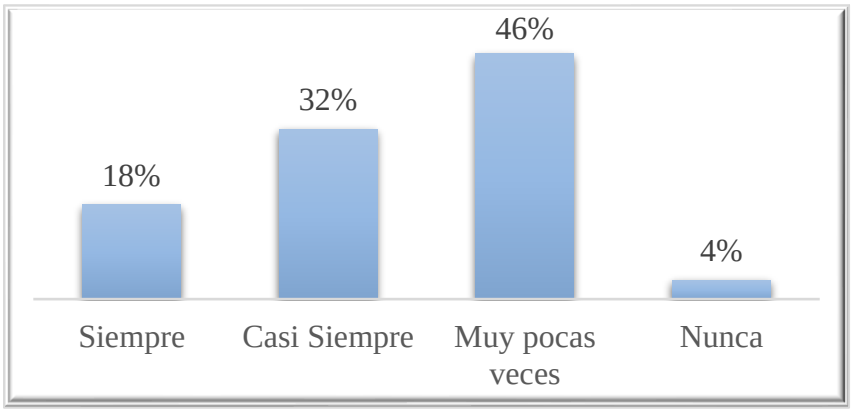
**3. ¿Tienen dificultades en la búsqueda de la información?**

**Tabla 7**
*Dificultad en la búsqueda de la información*

| Pregunta | Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| 3 | Siempre | 5 | 18% |
| | Casi Siempre | 9 | 32% |
| | Muy pocas veces | 13 | 46% |
| | Nunca | 1 | 4% |
| **Total** | | **28** | **100%** |

*Nota:* Detalle de las respuestas obtenidas a través de la encuesta

**Gráfico 6**
*Dificultad en la búsqueda de la información*




***Nota:*** Detalle de las respuestas obtenidas a través de la encuesta

**Análisis**

En cuanto a la pregunta 3 que habla sobre. ¿Tienen dificultades en la búsqueda de la información? se puede decir que los miembros de la institución dan una valoración de "Siempre" que corresponde al 18%, "Casi Siempre" un 32%, "Muy pocas veces" el 46%, y "Nunca" el 4%

**Interpretación**

Un porcentaje igualitario dan una respuesta con tendencia desfavorable, evidenciando que tienen problemas en la gestión documental, por la falta de un sistema eficiente, y herramientas necesarias para la búsqueda de la información. No obstante, el

otro porcentaje igualitario no encuentra dificultades debido a la experiencia del personal en la localización de documentos.

**4. ¿La atención y servicio a los clientes es inmediata?**

**Tabla 8**
*Atención y servicio*

| Pregunta | Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| 4 | Siempre | 15 | 54% |
| | Casi Siempre | 12 | 43% |
| | Muy pocas veces | 1 | 4% |
| | Nunca | 0 | 0% |
| **Total** | | **28** | **100%** |

*Nota:* Detalle de las respuestas obtenidas a través de la encuesta

**Gráfico 7**
*Atención y servicio a los usuarios*

***Nota:*** Detalle de las respuestas obtenidas a través de encuesta

**Análisis**

En cuanto a la pregunta 4, que habla sobre ¿La atención y servicio a los clientes es inmediata?, se puede decir que los miembros de la institución dan una valoración de "Siempre" que corresponde al 54%, "Casi Siempre" un 43%, "Muy pocas veces" el 4%.

**Interpretación**

Un porcentaje mayoritario da una respuesta con tendencia favorable, lo que significa que tienen conocimientos adecuados sobre el servicio al cliente y manejo de archivos, mientras que un segmento pequeño refleja que no hay un desempeño positivo la

atención y servicio, esto a causa de la falta de capacitación sobre la atención y servicio a los usuarios y la ausencia de herramientas tecnológicas adecuadas para facilitar el servicio.

**5. ¿La información se comparte interna y externamente de una manera rápida y oportuna?**

**Tabla 9**

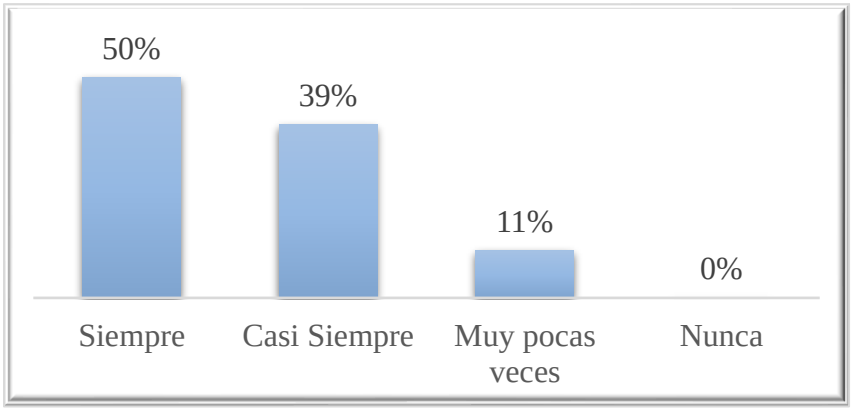
*Información compartida interna y externamente rápida y oportuna*

| Pregunta | Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| 5 | Siempre | 14 | 50% |
| | Casi Siempre | 11 | 39% |
| | Muy pocas veces | 3 | 11% |
| | Nunca | 0 | 0% |
| **Total** | | **28** | **100%** |

*Nota:* Detalle de las respuestas obtenidas a través de la encuesta

**Gráfico 8**

*Información interna y externa rápida*




***Nota:*** Detalle de las respuestas obtenidas a través de encuesta

**Análisis**

En cuanto a la pregunta 5, que habla sobre ¿La información se comparte interna y externamente de una manera rápida y oportuna?, se puede decir que los miembros de la institución dan una valoración de “Siempre” que corresponde al 50%, “Casi Siempre” un 39%, “Muy pocas veces” el 11%.

**Interpretación**

Un porcentaje igualitario de los encuestados considera que la información se comparte de manera rápida y oportuna, debido al conocimiento y manejo adecuado de archivos y procesos de gestión documental. Sin embargo, un porcentaje igual de los encuestados menciona que tienen incertidumbre y falta de conocimiento sobre el manejo adecuado de documentos.

**6. ¿Considera que la gestión documental permite agilizar los procesos administrativos?**

**Tabla 10**

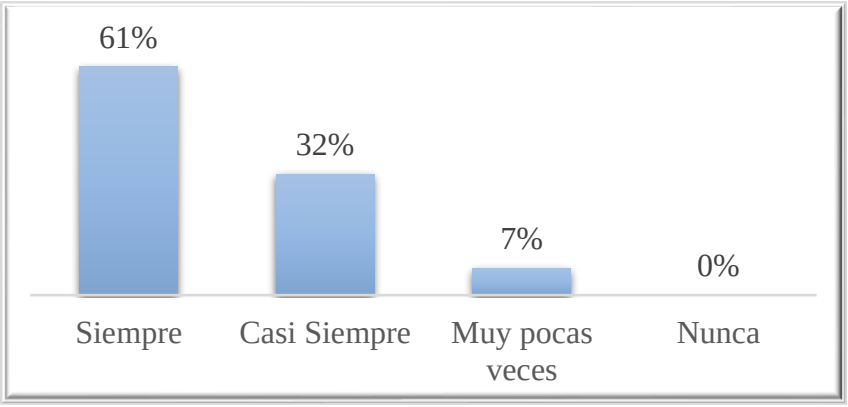
*La gestión documental agiliza procesos administrativos*

| Pregunta | Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| 6 | Siempre | 17 | 61% |
| | Casi Siempre | 9 | 32% |
| | Muy pocas veces | 2 | 7% |
| | Nunca | 0 | 0% |
| **Total** | | **28** | **100%** |

*Nota:* Detalle de las respuestas obtenidas a través de la encuesta al personal Administrativo de la JAAPP

**Gráfico 9**

*Agilización de procesos administrativos*




***Nota:*** Detalle de las respuestas obtenidas a través de la encuesta al personal Administrativo de la JAAPP

**Análisis**

En cuanto a la pregunta 6, que dice ¿Considera que la gestión documental permite agilizar los procesos administrativos? Se deduce que los miembros de la institución dan

una valoración de “Siempre” que corresponde al 61%, “Casi Siempre” un 32%, “Muy pocas veces” el 7%.

**Interpretación**

Un porcentaje mayoritario de los encuestados considera que la gestión documental contribuye y ayuda a agilizar los procesos administrativos, lo que menciona que tienen conocimiento sobre la importancia que tiene la agilización de los procesos administrativos. Existe un porcentaje pequeño que menciona que desconocen sobre los procesos de agilización debido a la falta de capacitaciones sobre el tema.

**7. ¿Considera que la gestión documental permite dar una mejor atención y servicio al usuario?**

**Tabla 11**

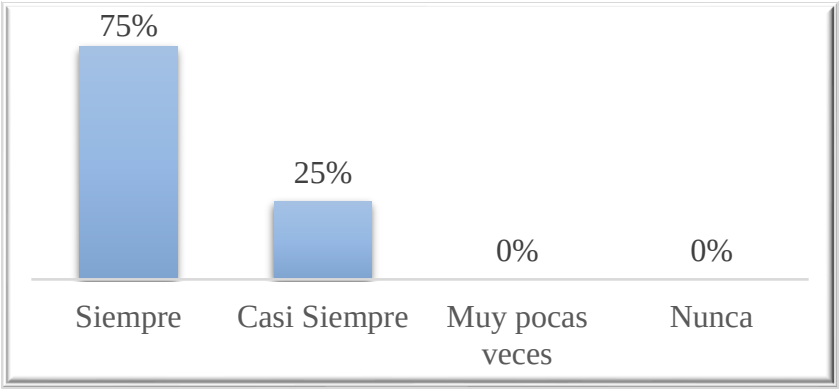
*La gestión documental permite mejorar la atención y servicio al usuario*

| Pregunta | Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| 7 | Siempre | 21 | 75% |
| | Casi Siempre | 7 | 25% |
| | Muy pocas veces | 0 | 0% |
| | Nunca | 0 | 0% |
| **Total** | | **28** | **100%** |

*Nota:* Detalle de las respuestas obtenidas a través de la encuesta al personal Administrativo de la JAAPP

**Gráfico 10**

*Atención y servicio al usuario*




***Nota:*** Detalle de las respuestas obtenidas a través de la encuesta al personal Administrativo de la JAAPP

**Análisis**

En cuanto a la pregunta 7, que hace mención ha ¿Considera que la gestión documental permite dar una mejor atención y servicio al usuario? se puede decir que los miembros de la institución dan una valoración de “Siempre” que corresponde al 75%, “Casi Siempre” un 25%.

**Interpretación**

Un porcentaje mayoritario de los encuestados considera que la gestión documental mejora la eficiencia y eficacia en la atención y el servicio al usuario, evidenciado su conocimiento de la importancia sobre la gestión documental para una buena atención al usuario. Sin embargo, hay un porcentaje pequeño que menciona que desconocen sobre la gestión documental para mejorar la atención al usuario debido a falta de capacitación sobre esta herramienta.

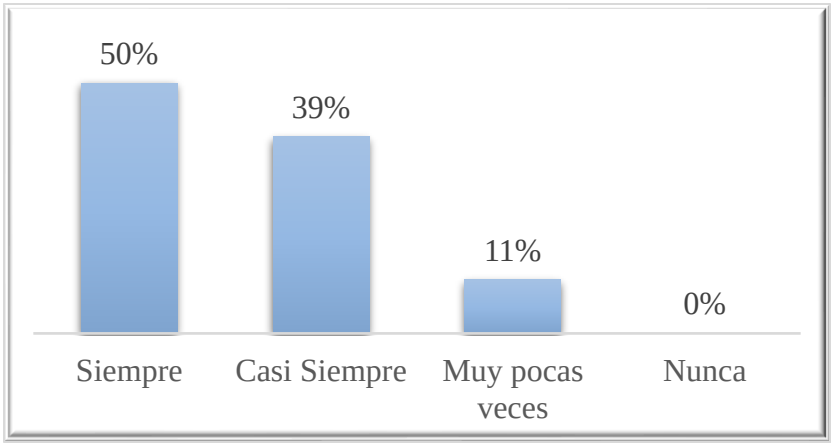
**8. ¿Cree usted que el espacio físico donde actualmente se encuentra archivado los documentos es un lugar seguro para brindar un servicio de calidad?**

**Tabla 12**
*Espacio físico como lugar seguro*

| Pregunta | Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| 8 | Siempre | 14 | 50% |
| | Casi Siempre | 11 | 39% |
| | Muy pocas veces | 3 | 11% |
| | Nunca | 0 | 0% |
| **Total** | | **28** | **100%** |

*Nota:* Detalle de las respuestas obtenidas a través de la encuesta al personal Administrativo de la JAAPP

**Gráfico 11**
*Seguridad de documentos físico*




***Nota:*** Detalle de las respuestas obtenidas a través de la encuesta al personal Administrativo de la JAAPP

**Análisis**

En cuanto a la pregunta 8, que menciona sobre ¿Cree usted que el espacio físico donde actualmente se encuentra archivado los documentos es un lugar seguro para brindar un servicio de calidad?, se puede decir que los miembros de la institución dan una valoración de “Siempre” que corresponde al 50%, “Casi Siempre” un 39%, “Muy pocas veces” el 11%.

**Interpretación**

Un porcentaje mayoritario de los encuestados considera que el espacio físico donde se archivan los distintos documentos es seguro para brindar un servicio eficaz de calidad, lo que indica que conocen sobre las condiciones actuales de almacenamiento. Sin embargo, existe un porcentaje pequeño que tiene dudas al respecto, lo que señala la necesidad de mejoras en la seguridad, organización y mantenimiento de los archivos. Garantizando así un espacio adecuado y protegido es clave para la eficiencia y sostenibilidad de la gestión documental en la institución.

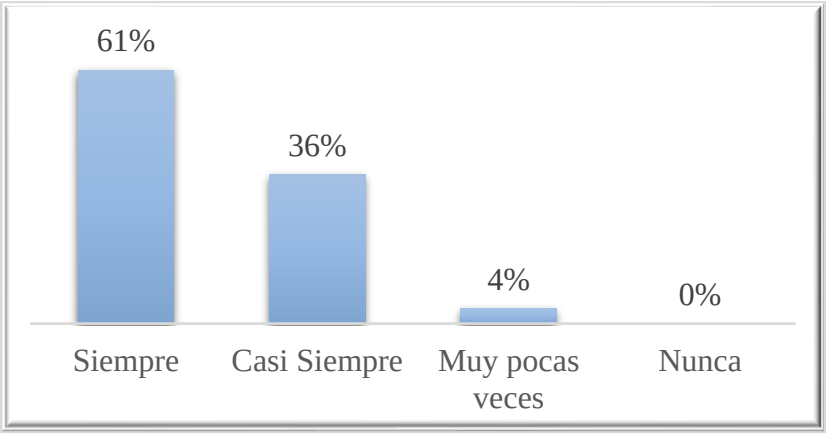
**9. ¿Considera Ud. que la información digital y física permitirá organizar, buscar y compartir información de manera eficiente?**

**Tabla 13**
*Información digital eficiente*

| Pregunta | Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| 9 | Siempre | 17 | 61% |
| | Casi Siempre | 10 | 36% |
| | Muy pocas veces | 1 | 4% |
| | Nunca | 0 | 0% |
| **Total** | | **28** | **100%** |

*Nota:* Detalle de las respuestas obtenidas a través de la encuesta al personal Administrativo de la JAAPP

**Gráfico 12**
*Información física y digital eficiente*




***Nota:*** Detalle de las respuestas obtenidas a través de la encuesta al personal Administrativo de la JAAPP

**Análisis**

En cuanto a la pregunta 9, que habla sobre ¿Considera Ud. que la información digital y física organizar, buscar y compartir información de manera eficiente?, se puede decir que los miembros de la institución dan una valoración de “Siempre” que corresponde al 61%, “Casi Siempre” un 36%, “Muy pocas veces” el 4%.

**Interpretación**

Un porcentaje mayoritario de los encuestados consideran que la combinación de información digital y física proporciona la ordenación, búsqueda y compartición de documentos de manera eficiente. Esto refleja que conocen sobre la percepción positiva

sobre la gestión documental híbrida dentro de la junta. Sin embargo, un pequeño porcentaje muestra incertidumbres, lo que apunta la importancia de fortalecer estrategias para optimizar el uso de ambas formas de almacenamiento para garantizar un acceso ágil y seguro a la información.

**10. ¿Mantiene algún tipo de seguridad de la información que maneja en su dependencia?**

**Tabla 14**

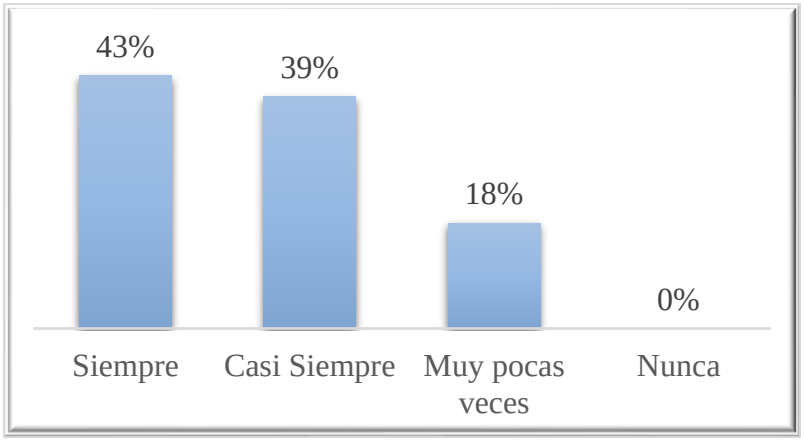
*Seguridad en la información*

| Pregunta | Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| 10 | Siempre | 12 | 43% |
| | Casi Siempre | 11 | 39% |
| | Muy pocas veces | 5 | 18% |
| | Nunca | 0 | 0% |
| **Total** | | **28** | **100%** |

*Nota:* Detalle de las respuestas obtenidas a través de encuesta

**Gráfico 13**

*Seguridad de la información en la dependencia*




***Nota:*** Detalle de las respuestas obtenidas a través de la encuesta al personal Administrativo de la JAAPP

**Análisis**

En cuanto a la pregunta 10, que habla sobre ¿Mantiene algún tipo de seguridad de la información que maneja en su dependencia?, se afirma que los miembros de la institución dan una valoración de “Siempre” que corresponde al 43%, “Casi Siempre” un 39%, “Muy pocas veces” el 18%.

**Interpretación**

Un porcentaje mayoritario de los encuestados afirman que tienen distintos tipos de seguridad en la información que maneja en la junta, lo que indica su conocimiento sobre la existencia de medidas de protección. Sin embargo, un pequeño de los encuestados muestra cierta perplejidad o poco conocimiento en la aplicación de las medidas, lo que podría representar un riesgo para la confiabilidad y conservación de los documentos.

**11. ¿Cree Ud. qué contar con un sistema de gestión documental permitirá agilizar los trámites y los procesos administrativos?**

**Tabla 15**

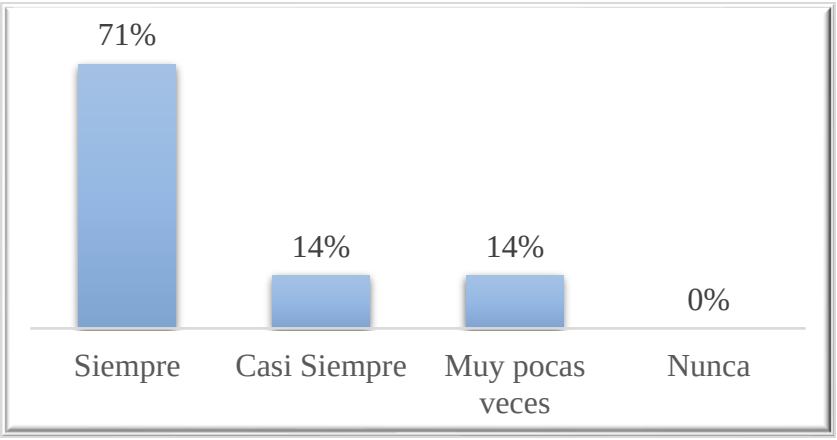
*Sistema de gestión documental para agilizar los trámites y los procesos administrativos*

| Pregunta | Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| 11 | Siempre | 20 | 71% |
| | Casi Siempre | 4 | 14% |
| | Muy pocas veces | 4 | 14% |
| | Nunca | 0 | 0% |
| **Total** | | **28** | **100%** |

*Nota:* Detalle de las respuestas obtenidas a través de la encuesta al personal Administrativo de la JAAPP

**Gráfico 14**

*SGD para agilizar trámites*




***Nota:*** Detalle de las respuestas obtenidas a través de la encuesta al personal Administrativo de la JAAPP

**Análisis**

En cuanto a la pregunta 11, que habla sobre ¿¿Cree Ud. que contar con un sistema de gestión documental permitirá agilizar los trámites y los procesos administrativos?, se puede decir que los miembros de la institución dan una valoración de “Siempre” que corresponde al 71%, “Casi Siempre” un 14%, “Muy pocas veces” el 14%.

**Interpretación**

Un porcentaje mayoritario de los encuestados considera que la ejecución de un sistema de gestión documental agilizaría los trámites y procesos administrativos, lo que refleja que tienen una percepción positiva sobre su impacto en la eficiencia y eficacia en la institución. Sin embargo, un pequeño porcentaje de encuestado muestra inconsistencias al respecto, debido al desconocimiento sobre la importancia de un sistema de gestión documental.

**12. ¿Considera necesario la implementación de un plan de mejoras sobre la gestión documental para mejorar los procesos administrativos en la institución?**

**Tabla 16**

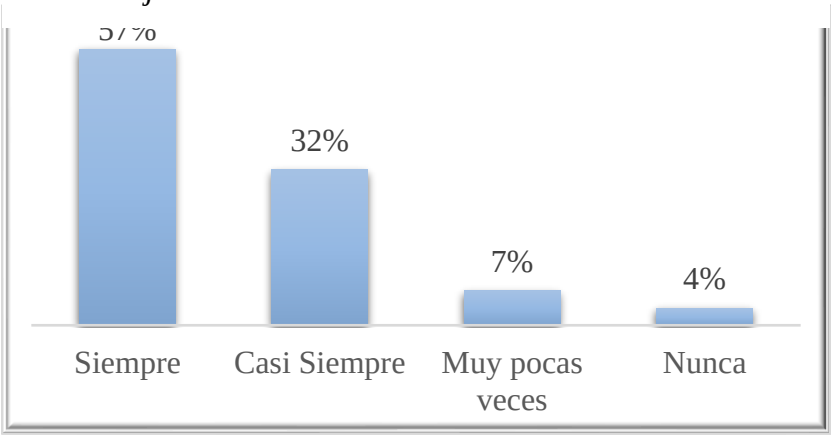
*Plan de mejoras de gestión documental*

| Pregunta | Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| 12 | Siempre | 16 | 57% |
| | Casi Siempre | 9 | 32% |
| | Muy pocas veces | 2 | 7% |
| | Nunca | 1 | 4% |
| **Total** | | **28** | **100%** |

*Nota:* Detalle de las respuestas obtenidas a través de la encuesta

**Gráfico 15**

*Plan de mejoras de un Sistema de Gestión Documental*




***Nota:*** Detalle de las respuestas obtenidas a través de la encuesta al personal Administrativo de la JAAPP

**Análisis**

En cuanto a la pregunta 12, que afirma sobre ¿Considera necesario la implementación de un plan de mejoras sobre la gestión documental para mejorar los procesos administrativos en la institución?, se puede decir que los miembros de la institución dan una valoración de “Siempre” que corresponde al 57%, “Casi Siempre” un 32%, “Muy pocas veces” el 7%, y “Nunca” con el 4%

**Interpretación**

Un porcentaje mayoritario de los encuestados considera eficiente la implementación de un plan de mejoras en la gestión documental para garantizar los procesos administrativos, lo que refleja un reconocimiento de la importancia de este aspecto para la eficiencia institucional. No obstante, hay un pequeño porcentaje que muestra dudas sobre la necesidad de dicho plan, lo que podría indicar falta de conciencia sobre los beneficios de un plan de mejoras.

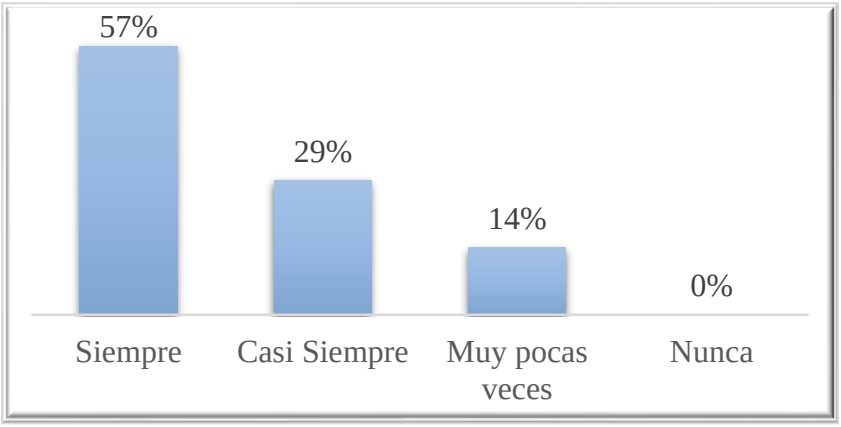
**13. ¿Los empleados se sienten a gusto y motivados en el puesto de trabajo?**

**Tabla 17**
*Motivación laboral*

| Pregunta | Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| 13 | Siempre | 16 | 57% |
| | Casi Siempre | 8 | 29% |
| | Muy pocas veces | 4 | 14% |
| | Nunca | 0 | 0% |
| **Total** | | **28** | **100%** |

*Nota:* Detalle de las respuestas obtenidas a través de la encuesta al personal Administrativo de la JAAPP

**Gráfico 16**
*Motivación en el puesto de trabajo*




***Nota:*** Detalle de las respuestas obtenidas a través de la encuesta al personal Administrativo de la JAAPP

**Análisis**

En cuanto a la pregunta 13, que habla sobre ¿Los empleados se sienten a gusto y motivados en el puesto de trabajo?, manifiestan que los miembros de la institución dan una valoración de “Siempre” que corresponde al 57%, “Casi Siempre” un 29%, “Muy pocas veces” el 14%.

**Interpretación**

Un porcentaje mayoritario de los encuestados indica que los empleados se sienten a gusto y motivados en su puesto de trabajo, lo que indica que tienen un ambiente laboral

positivo y favorable. Sin embargo, un pequeño porcentaje muestra dudas e inconsistencias al respecto, debido a la falta de motivación y capacitaciones sobre el ambiente laboral en la institución.

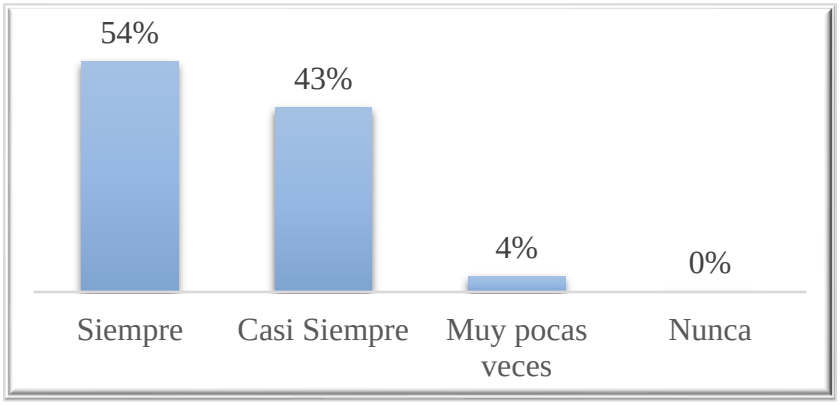
**14. ¿El clima organizacional en la institución es bueno y adecuado?**

**Tabla 18**
*Clima organizacional*

| Pregunta | Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| 14 | Siempre | 15 | 54% |
| | Casi Siempre | 12 | 43% |
| | Muy pocas veces | 1 | 4% |
| | Nunca | 0 | 0% |
| **Total** | | **28** | **100%** |

*Nota:* Detalle de las respuestas obtenidas a través de la encuesta al personal Administrativo de la JAAPP

**Gráfico 17**
*Clima organizacional*




***Nota:*** Detalle de las respuestas obtenidas a través de la encuesta al personal Administrativo de la JAAPP

**Análisis**

En cuanto a la pregunta 14, que habla sobre ¿El clima organizacional en la institución es bueno y adecuado?, se puede decir que los miembros de la institución dan una valoración de “Siempre” que corresponde al 54%, “Casi Siempre” un 43%, “Muy pocas veces” el 4%.

**Interpretación**

Un porcentaje mayoritario de los encuestados menciona que el clima organizacional en la institución es bueno y adecuado, lo que refleja un ambiente de trabajo favorable y efectivo. Sin embargo, un pequeño porcentaje muestra inconsistencias, lo que podría marcar áreas de mejora en el entorno laboral. Tener un buen clima organizacional es esencial para fomentar la productividad, y la satisfacción en el personal administrativo de la institución.

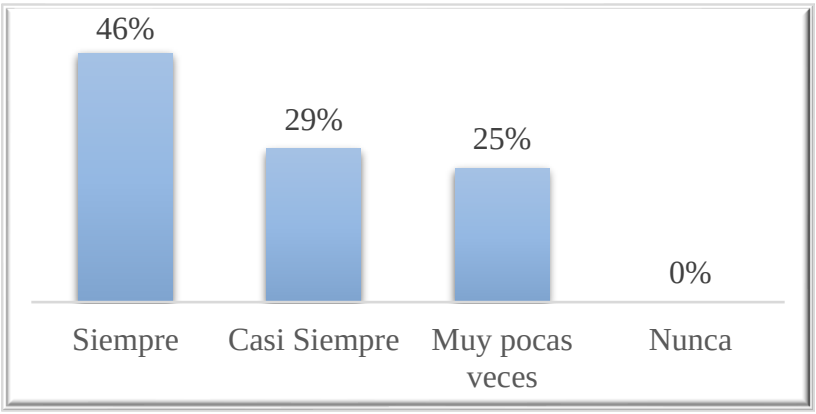
**15. ¿Crees Ud. que la información en la institución se guarda de manera digital?**

**Tabla 19**
*Información digital*

| Pregunta | Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| 15 | Siempre | 13 | 46% |
| | Casi Siempre | 8 | 29% |
| | Muy pocas veces | 7 | 25% |
| | Nunca | 0 | 0% |
| **Total** | | **28** | **100%** |

*Nota:* Detalle de las respuestas obtenidas a través de la encuesta al personal Administrativo de la JAAPP

**Gráfico 18**
*Seguridad de la Información digital*




***Nota:*** Detalle de las respuestas obtenidas a través de la encuesta al personal Administrativo de la JAAPP

**Análisis**

En cuanto a la pregunta 15, que habla sobre ¿Cree Ud. que la información en la institución se guarda de manera digital?, se dice que los miembros de la institución dan una valoración de “Siempre” que corresponde al 46%, “Casi Siempre” un 29%, “Muy pocas veces” el 25%.

**Interpretación**

Un porcentaje mayoritario de los encuestados indican que la información se almacena digitalmente con poca frecuencia, reflejando que no hay un avance en la modernización de la gestión documental. Sin embargo, existe un pequeño porcentaje que afirma que la información de manera digital no es necesaria debido a la falta de conocimiento sobre la seguridad que tiene la digitalización.

**16. ¿Cree Ud., adecuado que los documentos sean compartidos dentro y fuera de la institución a través de la Nube, E-mail o Escrito?**

**Tabla 20**

*Documentos compartidos dentro fuera de la institución*

| Pregunta | Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| 16 | Siempre | 12 | 43% |
| | Casi Siempre | 10 | 36% |
| | Muy pocas veces | 5 | 18% |
| | Nunca | 1 | 4% |
| **Total** | | **28** | **100%** |

*Nota:* Detalle de las respuestas obtenidas a través de la encuesta al personal Administrativo de la JAAPP

**Gráfico 19**

*Manejo de la información dentro y fuera de la institución*

***Nota:*** Detalle de las respuestas obtenidas a través de la encuesta al personal Administrativo de la JAAPP

**Análisis**

La pregunta 16, que habla sobre ¿Cree Ud., adecuado que los documentos sean compartidos dentro y fuera de la institución a través de la Nube, E-mail o Escrito?, se puede decir que los miembros de la institución dan una valoración de "Siempre" que corresponde al 43%, "Casi Siempre" un 36%, "Muy pocas veces" el 18%, y "Nunca" con el 4%.

**Interpretación**

Un porcentaje mayoritario de los encuestados considera que los documentos sean compartidos dentro y fuera de la institución a través de la Nube, correo electrónico o de forma escrita, lo que indica que tienen conocimiento sobre los métodos para facilitar el flujo de información. Sin embargo, hay un pequeño porcentaje que no está de acuerdo en compartir los documento a través de la Nube, E-mail o escrito debido al riesgo que tienen los documentos al momento de compartirlos.

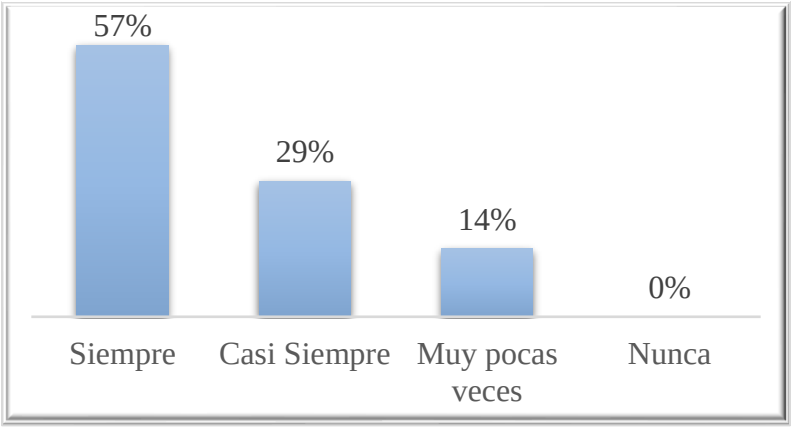
**17. ¿Usted considera que las herramientas TIC son necesarias para llevar una buena gestión documental?**

**Tabla 21**
*Herramientas TIC*

| Pregunta | Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| 17 | Siempre | 16 | 57% |
| | Casi Siempre | 8 | 29% |
| | Muy pocas veces | 4 | 14% |
| | Nunca | 0 | 0% |
| **Total** | | **28** | **100%** |

*Nota:* Detalle de las respuestas obtenidas a través de la encuesta al personal Administrativo de la JAAPP

**Gráfico 20**
*Herramientas TIC*




***Nota:*** Detalle de las respuestas obtenidas a través de la encuesta al personal Administrativo de la JAAPP

**Análisis**

La pregunta 17, que habla sobre ¿Usted considera que las herramientas TIC son necesarias para llevar una buena gestión documental?, se puede decir que los miembros de la institución dan una valoración de “Siempre” que corresponde al 57%, “Casi Siempre” un 29%, “Muy pocas veces” el 14%.

**Interpretación**

Un porcentaje mayoritario de los encuestados indica que las herramientas TIC son fundamentales para tener una buena gestión documental, lo que refleja una alta

percepción de su importancia en la optimización de los procesos. Sin embargo, un porcentaje reducido manifiesta dudas al respecto, lo que indica la necesidad de mayor capacitación y sensibilización sobre los beneficios de las herramientas tecnológicas y la efectividad de las TIC ya que pueden mejorar significativamente la eficiencia y la organización de la gestión documental.

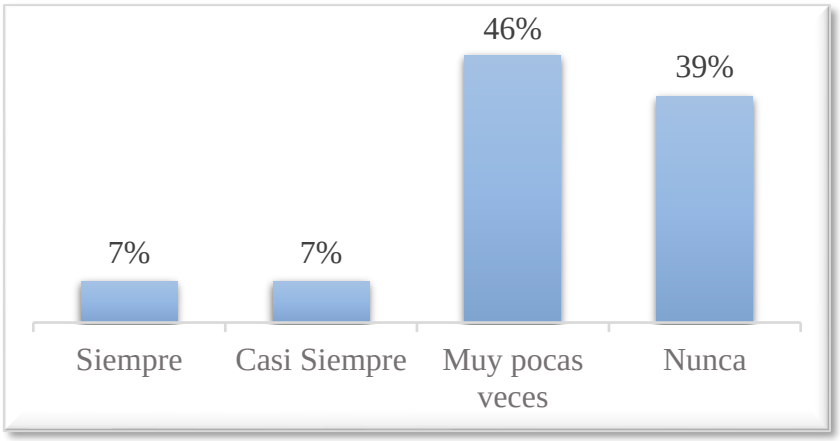
**18. ¿La institución ha utilizado aplicaciones ofimáticas para mejorar la eficiencia en la gestión documental?**

**Tabla 22**
*Aplicaciones ofimáticas*

| Pregunta | Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| 18 | Siempre | 2 | 7% |
| | Casi Siempre | 2 | 7% |
| | Muy pocas veces | 13 | 46% |
| | Nunca | 11 | 39% |
| **Total** | | **28** | **100%** |

*Nota:* Detalle de las respuestas obtenidas a través de la encuesta

**Gráfico 21**
*Herramientas ofimáticas*




***Nota:*** Detalle de las respuestas obtenidas a través de la encuesta al personal Administrativo de la JAAPP

**Análisis**

En cuanto a la pregunta 18, que habla sobre ¿La institución ha utilizado aplicaciones ofimáticas para mejorar la eficiencia en la gestión documental?, se puede

decir que los miembros de la institución dan una valoración de “Siempre” que corresponde al 7%, “Casi Siempre” un 7%, “Muy pocas veces” el 46% y “Nunca” con 39%.

**Interpretación**

La mayoría de los encuestados señala no estar de acuerdo con la institución ya que no hace un uso frecuente de las aplicaciones ofimáticas para la optimización de la gestión documental, debido a que no tienen conocimiento de las ventajas que tienen estas herramientas para mejorar los procesos, su uso ha sido limitado. Un porcentaje reducido menciona que tienen conocimiento sobre las herramientas ofimáticas.

## 9. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Una vez aplicada la técnica e instrumento para recopilar información relevante sobre la gestión de documentos en los procesos administrativos de la institución, identificando fortalezas y áreas de mejora que influyen en la organización, conservación y manejo documental y disponibilidad de la información se logró obtener los efectos más relevantes según los datos recolectados.

En cuanto a la importancia del manejo documental el 96% de los encuestados afirmo que el manejo de los distintos documentos es crucial para la institución, destacando que el personal es consciente de los beneficios asociados a una gestión documental eficiente. Subrayando la necesidad de mantener procesos que garanticen la organización, codificación y accesibilidad de los documentos. Sin embargo, el desafío radica en transformar esta percepción en acciones concretas para optimizar las practicas actuales.

En cuanto en las dificultades en la organización y búsqueda de información el 50% de los encuestados manifestó problemas ocasionales o frecuentes en la búsqueda de información, lo cual evidencia una falta de estrategias eficaces para la organización documental. Esta situación afecta la accesibilidad y genera demoras en los procesos administrativos. Para abordar esta problemática, es esencial implementar una estrategia que facilite la localización confiable y rápida de los distintos tipos de documentos

En cuanto al uso de las herramientas tecnológicas un 86% reconoció la relevancia de las tecnologías de la información y comunicación en la administración de documentos ya que esta herramienta tiene beneficios que ayudan al mejor manejo de la información.

Considerando que es de gran importancia integrar procesos de manejo de información utilizando las TIC, con la finalidad de tener procesos efectivos

El autor (Sosa, 2021) manifiesta que “Las TIC son consideradas como una herramienta esencial para el desempeño de actividades profesionales, ya que facilita y agilizan las exigencias del trabajo y la productividad” se concuerda con el autor ya que el uso de las TIC ayuda de una manera manejable y eficiente a la disponibilidad de la información de manera ágil y precisa. El autor señale la importancia y la eficiencia de estas herramientas, y la junta también señala estas ya que a través de las herramientas TIC ofrece ventajas que contribuyen a una administración optimizada y eficaz.

La seguridad de información y espacio físico el 89% percibe que los espacios de archivo son seguros, pero hay una minoría del 11% que expresa preocupación. Este hallazgo sugiere la necesidad de reforzar las condiciones físicas de los archivos, junto con la adopción de estrategias complementarias de seguridad, tanto en el ámbito físico como digital.

# 10. PROPUESTA

**PROCESOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE PANZALEO**

## 10.1 Identificación de la institución

### 10.1.1 Junta de Agua Potable Panzaleo

Los habitantes de las distintas generalidades como el: Centro Parroquial, La Delicia, Patatín, Jacho y Uliví. Jurisdicción de Panzaleo, del Cantón Salcedo de la Provincia del Cotopaxi, basados en la declaración Constitucional del Agua como derecho humano fundamental, tras obtener la persona jurídica otorgada por la secretaria del Agua (SENAGUA), y contando con una fuente de abastecimiento ubicada en las coordenadas este y noroeste, se estableció formalmente la Junta de Agua Potable Panzaleo.

### 10.1.2 Misión

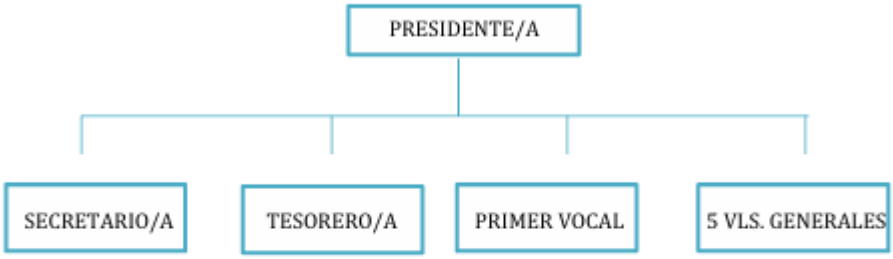
Garantizar la provisión sostenible de líquido vital y servicios de saneamiento de eficacia a las comunidades de Panzaleo, promoviendo la gestión eficiente, equitativa y participativa, bajo los principios de universalidad, accesibilidad y sostenibilidad cumpliendo con la normativa legal vigente y priorizar el bienestar de los usuarios.

### 10.1.3 Visión

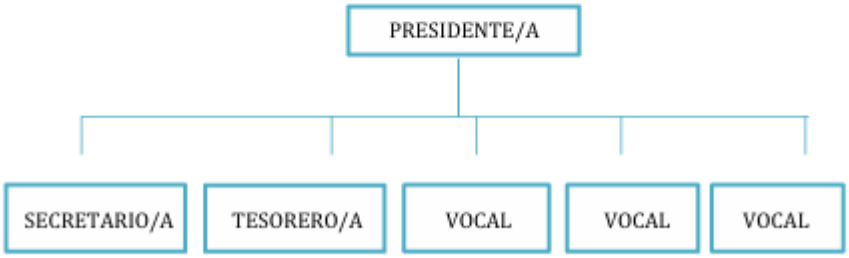
Ser una organización referente en la administración comunitaria del agua potable y el saneamiento, reconocida por su eficiencia, compromiso ambiental y transparencia asegurando el acceso universal y sostenible del líquido vital como un derecho humano fundamental para las generaciones presentes y futuras.

### 10.1.4 Estructura organizacional de la Junta administradora de Agua Potable Panzaleo

**Art. 6.-**La Directiva de la JAAP, estará constituido por cinco miembros cuyas denominaciones son: Presidente, Secretario, Tesorero, Primer Vocal y 5 vocales generales por cada comunidad o barrio que conforman el sistema JAAPySP, distribuidos organizacionalmente como se puede ver en el siguiente gráfico:




**Art. 7.-** La Directiva de la JAAP, estará constituido por los siguientes miembros: Presidente, Secretario, Tesorero, y cinco vocales por cada comunidad o barrio que conforman el sistema regional, distribuidos organizacionalmente como se puede ver en el siguiente gráfico:

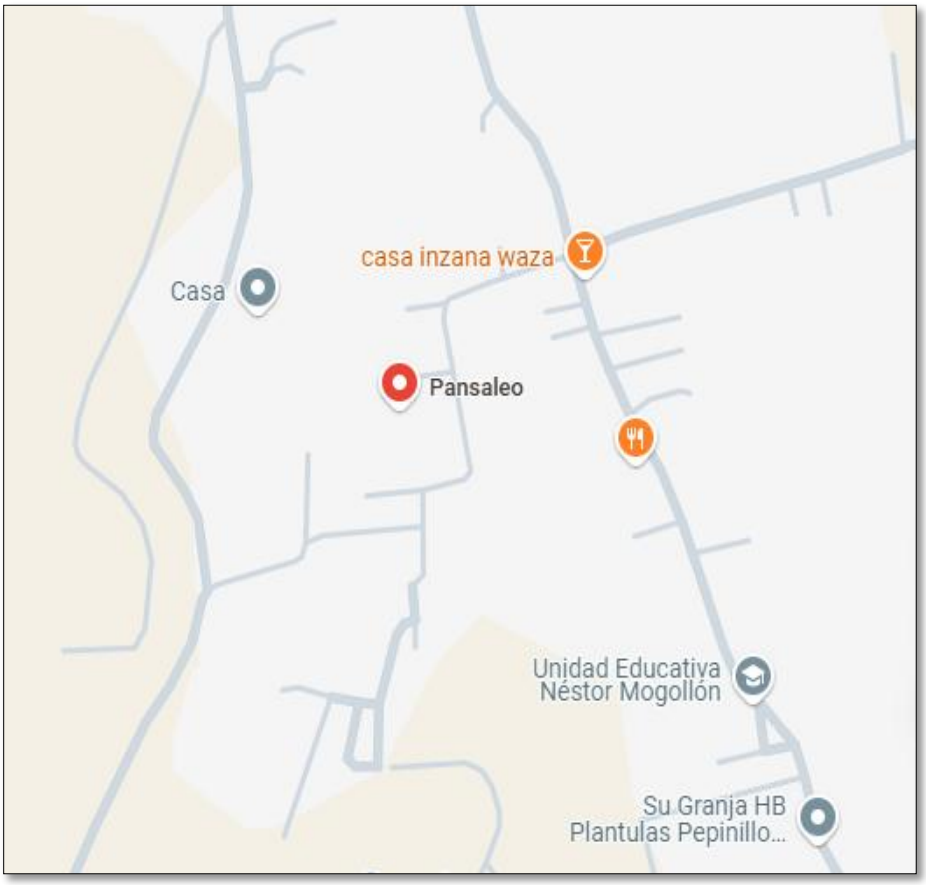



*Nota:* Estructura organizacional de la conformación de la junta de agua Panzaleo

### 10.1.5 Dirección y ubicación

La junta Administradora de Agua Potable Panzaleo se encuentra situada en el centro de la parroquia Panzaleo.

**Gráfico 22**
*Ubicación de la Junta de Agua*




*Nota:* Ubicación geográfica de la Junta de Agua

## 10.2 Introducción

En el contexto de transformación digital, las organizaciones se enfrentan constantemente al reto de administrar de manera eficiente la información que generan y reciben, Este reto se intensifica en instituciones que dependen de la precisión y disponibilidad de datos para garantizar el funcionamiento óptimo y la agilidad en su capacidad de respuesta ante las demandas de los usuarios. En este contexto, los procesos de gestión documental se han convertido en una herramienta estratégica, no solo para garantizar el control y la organización de los documentos, sino también para impulsar la

transparencia, la trazabilidad y la toma de decisiones fundamentales en información confiable.

La gestión documental no se limita a un simple almacenamiento de información, sino que abarca un conjunto de procedimientos y tecnologías destinados a garantizar la correcta creación, clasificación, uso, conservación y disposición final de los documentos en sus distintas formas. Estos procesos no solo responden a una necesidad administrativa, sino que también representa una oportunidad para optimizar recursos, mejorar la productividad y cumplir con normativas legales y estándares.

Esta propuesta busca destacar como los procesos de gestión documental agilizan los procedimientos para potenciar la eficiencia, accesibilidad, seguridad y la transparencia en la organización. de la Junta Administradora de Agua Potable Panzaleo.

## 10.3 Objetivos de la propuesta

### 10.3.1 Objetivo General

- Establecer estrategias para el uso de la Gestión documental en la Junta Administradora de Agua Panzaleo para su eficiente servicio a los usuarios.

### 10.3.2 Objetivos Específicos

- Organizar los documentos para una adecuada gestión documental mediante estrategias adecuadas.
- Disponer tecnología de la información y la comunicación (TIC) para la eficiencia de la gestión documental.
- Fomentar la utilización de herramientas digitales y programas de gestión documental para garantizar la accesibilidad y el fácil acceso.

### 10.3.3 Problema

La administración de los documentos en las Junta Administradora de Agua Potable Panzaleo, enfrenta diversas problemáticas, todo ello debido a procesos poco estructurados y un uso escaso de las tecnologías. En algunas de estas instituciones, sus documentos eran manejados de manera manual, lo que generaba desorganización, pérdida de información y lentitud a la atención de sus usuarios. La falta de un sistema estructurado de clasificación y almacenamiento dificultó la recuperación de los documentos. Esto afectó la transparencia y la trazabilidad de las actividades administrativas y operativas.

Por otro lado, la carencia de preparación del personal para la gestión de documentos, limitaba la aplicación de buenas prácticas del manejo de archivos. La rotación frecuente de las personas a cargo del manejo documental ha dificultado el establecimiento de un procedimiento claro, necesario para continuar el proceso. Esto ha dado lugar a que la información relevante de los pagos, mantenimientos y normas, esté localizada en archivos dispersos o sean objeto del deterioro, lo que genera inconvenientes en las decisiones y sus debidas normas legales.

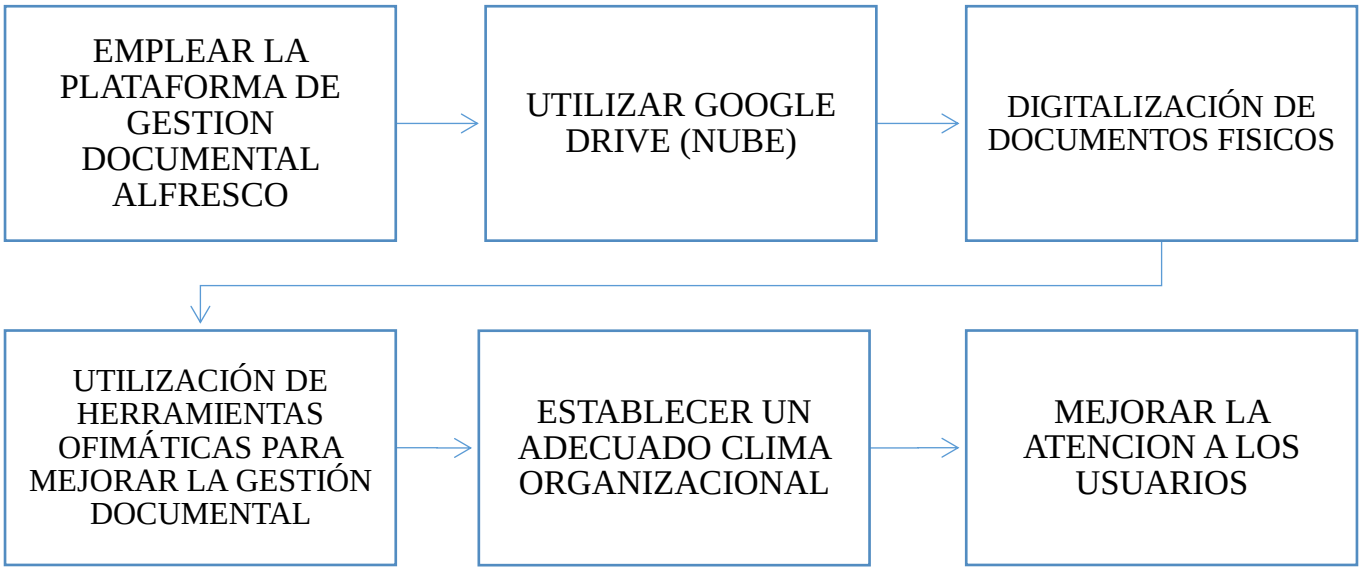
Por otra parte, la escasez de recursos en las instituciones de la Juntas Administradoras de Agua Potable para implementar tecnologías que faciliten la gestión documental no ha permitido la modernización y el grande el respaldo de los documentos, exponiendo a estas religiosas instituciones a la pérdida de los documentos originales. Ante esta situación, hay que diseñar un enfoque de administración de documentos para la Junta Administradora de Agua Potable Panzaleo, lo que permitiría integrar los medios

tecnológicos de bajo costo, y los procesos adecuados que ayuden a optimizar la administración y preservación de la información.

- Un desorden de documentos físicos y digitales.
- Ineficiencias en los sistemas diseñados para la recuperación de documentos.
- Ausencia de medidas de seguridad y control sobre el acceso a la información.
- Incorporación de herramientas TIC en la gestión documental menor de lo necesario.

### 10.3.4 Estrategias Propuestas

**Gráfico 23**
*Estrategias de la propuesta*




*Nota:* Estrategias planteadas de la propuesta

**Tabla 23**
*Propuesta de estrategias*

| N° | PROBLEMA | ESTRATEGIA | ACTIVIDAD | TIEMPO | PARTICIPANTES | RESPONSABLE | RECURSO | PRESUPUESTO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **1** | Falta de organización de documentos físicos y digitales. | Emplear la plataforma de gestión documental Alfresco. | Uso de la plataforma Alfresco. | 20 horas | Toda la directiva | Presidente de la junta | : Software Alfresco Computadoras con acceso a internet | $30 mensuales para el acceso a internet |
| **2** | Riesgos de seguridad en los documentos físicos | Utilizar Google drive (nube) para el almacenamiento de la información | Configurar una estructura organizada de almacenamiento en Google Drive | 10 horas | Toda la directiva | Presidente de la junta | Computadoras con acceso a internet Sistema de gestión documental (Google Drive-Nube) | $0.00 |
| **3** | Enfrentan dificultades en la conservación y acceso a documentos físicos, lo que genera pérdida de información, deterioro de archivos y retrasos en la gestión administrativa. | Digitalización de documentos físicos. | Escaneo y almacenamiento digital de documentos físicos | 1 día | Toda la directiva | Presidente de la junta | Impresora multifuncional computadoras con acceso a internet acceso a la nube (Google Drive) | * Adquisición de impresora multifunción $100 |

| N° | PROBLEMA | ESTRATEGIA | ACTIVIDAD | TIEMPO | PARTICIPANTES | RESPONSABLE | RECURSO | PRESUPUESTO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **4** | El personal no cuenta con la capacitación necesaria en herramientas ofimáticas como Microsoft Word, Excel y PowerPoint | Utilización de herramientas ofimáticas para mejorar la gestión documental | Manejo de Word, Excel y Power Point como aplicaciones de oficina importantes | 10 horas | Toda la directiva | Administrador | Computadoras con Aplicaciones Ofimáticas | $ 50 aplicaciones ofimáticas |
| **5** | Ambiente laboral poco favorable debido a la falta de comodidad en las instalaciones. | Establecer un adecuado Clima organizacional | *Realizar un diagnóstico del ambiente de trabajo. *Fomentar el trabajo en equipo, mediante talleres grupales. *Fomentar un ambiente de aprendizaje continuo. | 1 mes | Toda la directiva | Administrador | Material para capacitación | $50 (estimado: incluye diagnóstico y capacitación) |
| **6** | Falta de atención personalizada y seguimiento a los requerimientos de los usuarios | Mejorar la atención a los usuarios | *Realizar un taller sobre atención al cliente y *Formar un grupo de WhatsApp para poder así *fomentar el orden y mantener informados a los usuarios. | 20h | Toda la directiva | Administrador | Computadoras, proyector, manuales, formularios. | $30 contratación de capacitador |
| | | | | | | | **TOTAL** | **$260** |

*Nota:* Elaboración de estrategias para la Junta de Agua

**Estrategia 1.**

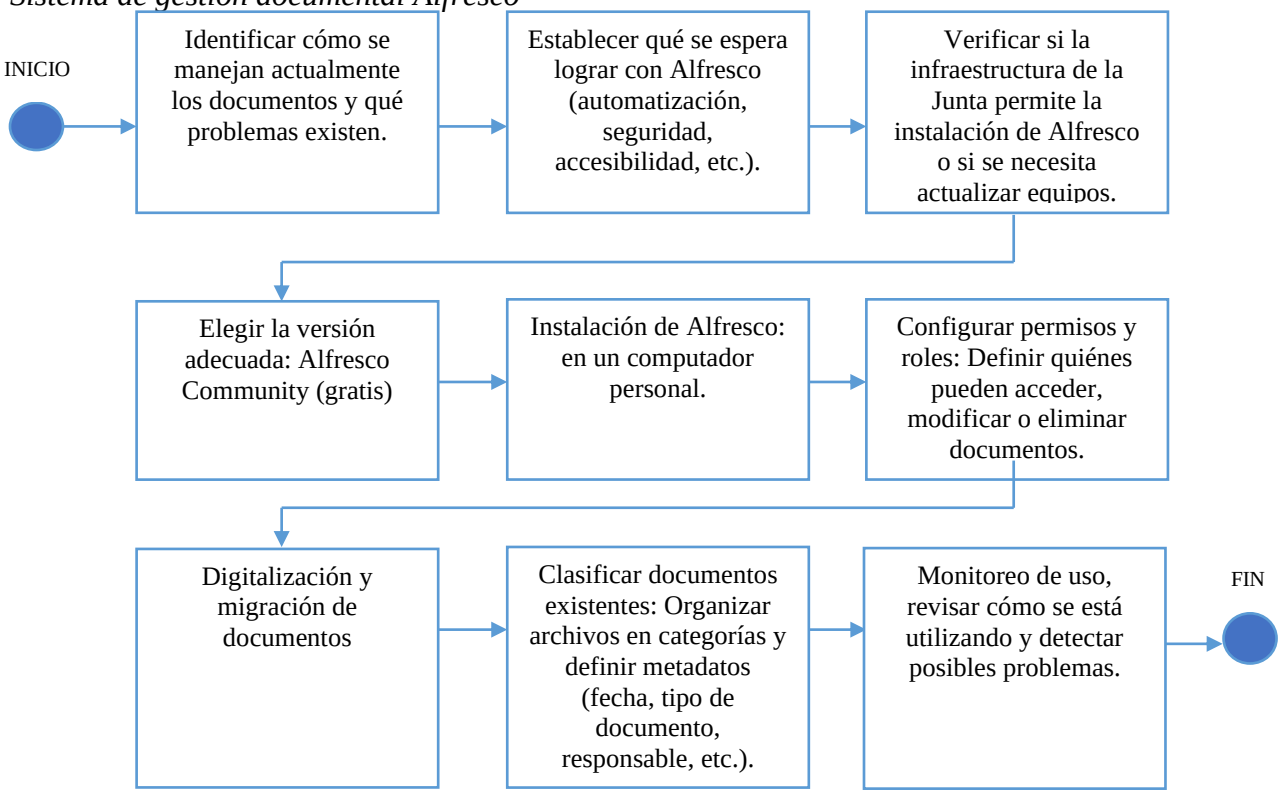
- Emplear la plataforma de gestión documental Alfresco.

**Actividad:** Uso del software Alfresco

**Objetivo:** Organizar y clasificar los documentos digitales

**Gráfico 24**

*Sistema de gestión documental Alfresco*




*Nota:* Diagrama de acuerdo a la actividad de la estrategia 1

**Estrategia 2**

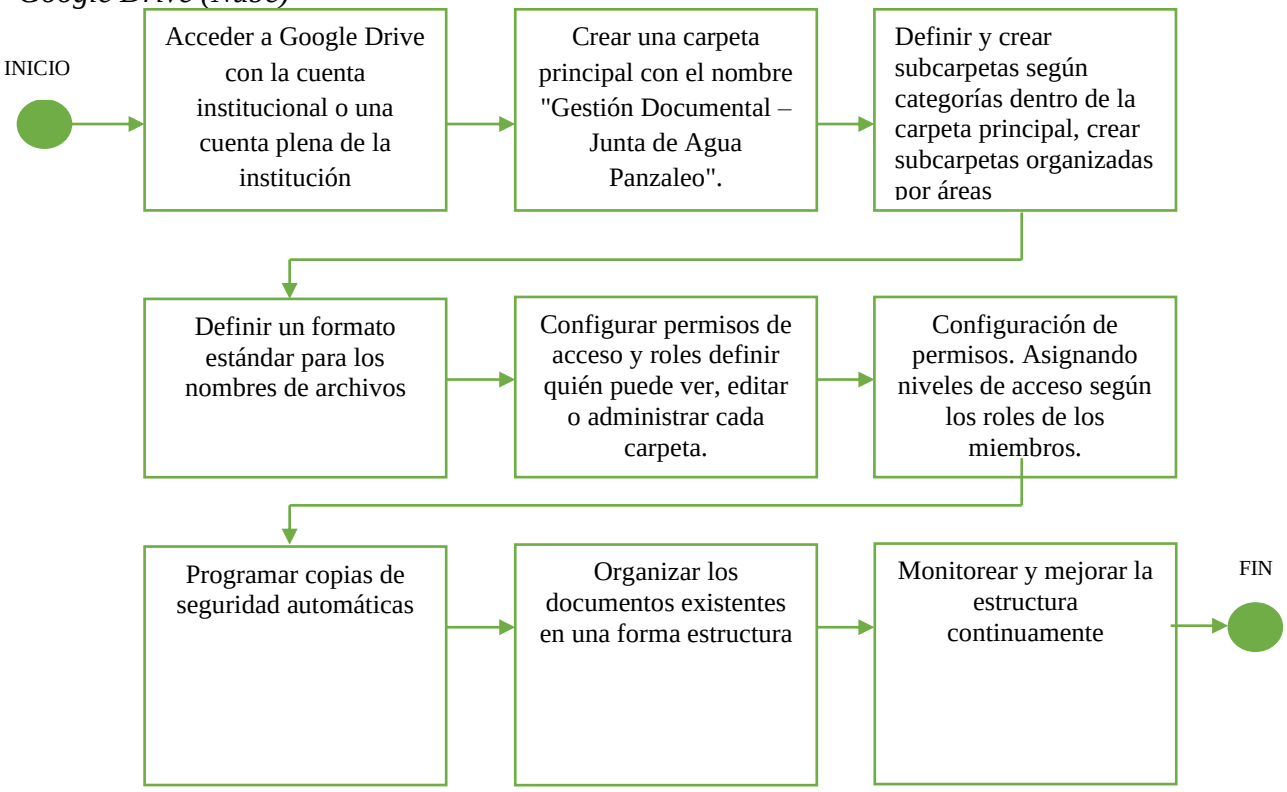
- Utilizar Google drive (nube) para el almacenamiento de la información

**Actividad:** Configurar una estructura organizada de almacenamiento en Google Drive

**Objetivo:** Establecer una estructura clara y organizada en Google Drive para optimizar el acceso, almacenamiento y administración eficaz de los documentos.

**Gráfico 25**

*Google Drive (Nube)*




*Nota:* Diagrama de acuerdo a la actividad de la estrategia 2

**Estrategia 3**

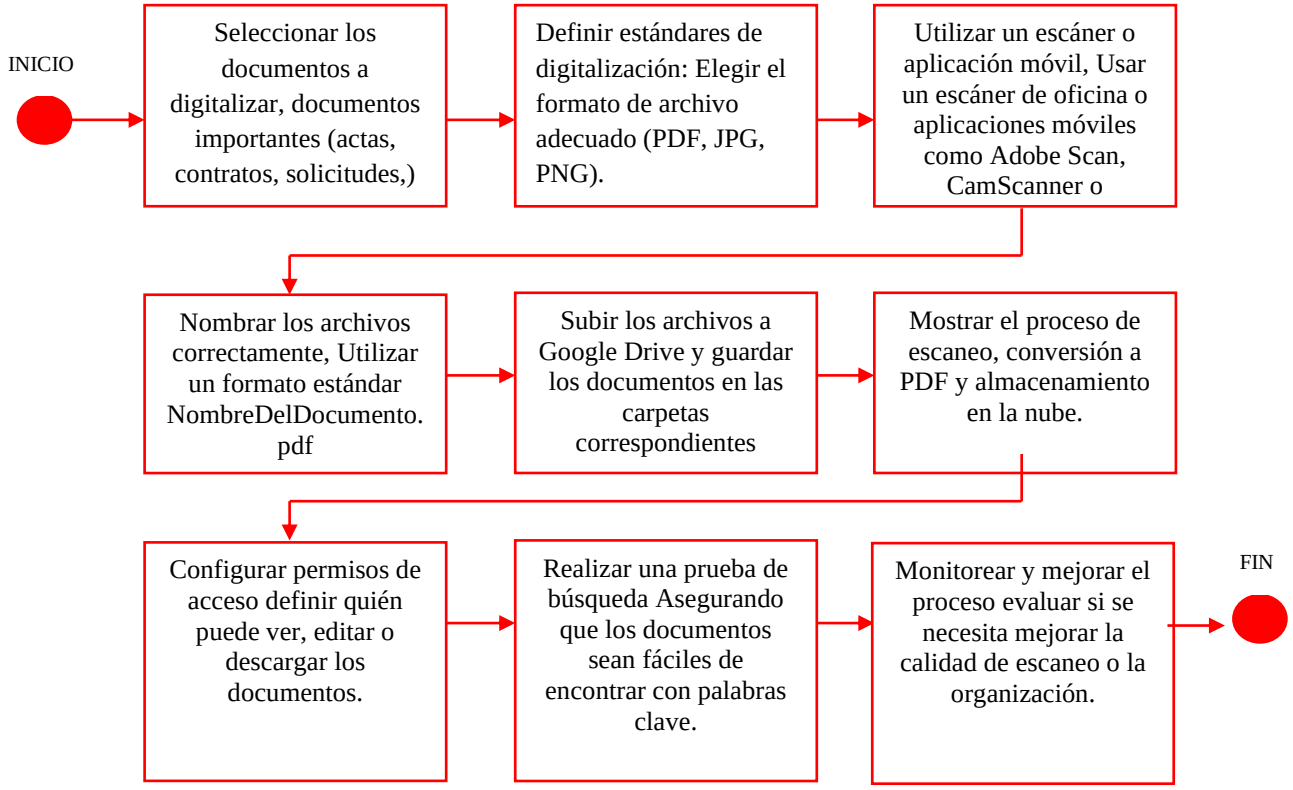
- Digitalización de documentos físicos

**Actividad:** Escaneo y almacenamiento digital de documentos físicos

**Objetivo:** Digitalizar y almacenar documentos físicos de forma segura para garantizar su accesibilidad y preservación.

**Gráfico 26**

*Digitalización de documentos*




*Nota:* Diagrama de acuerdo a la actividad de la estrategia 3

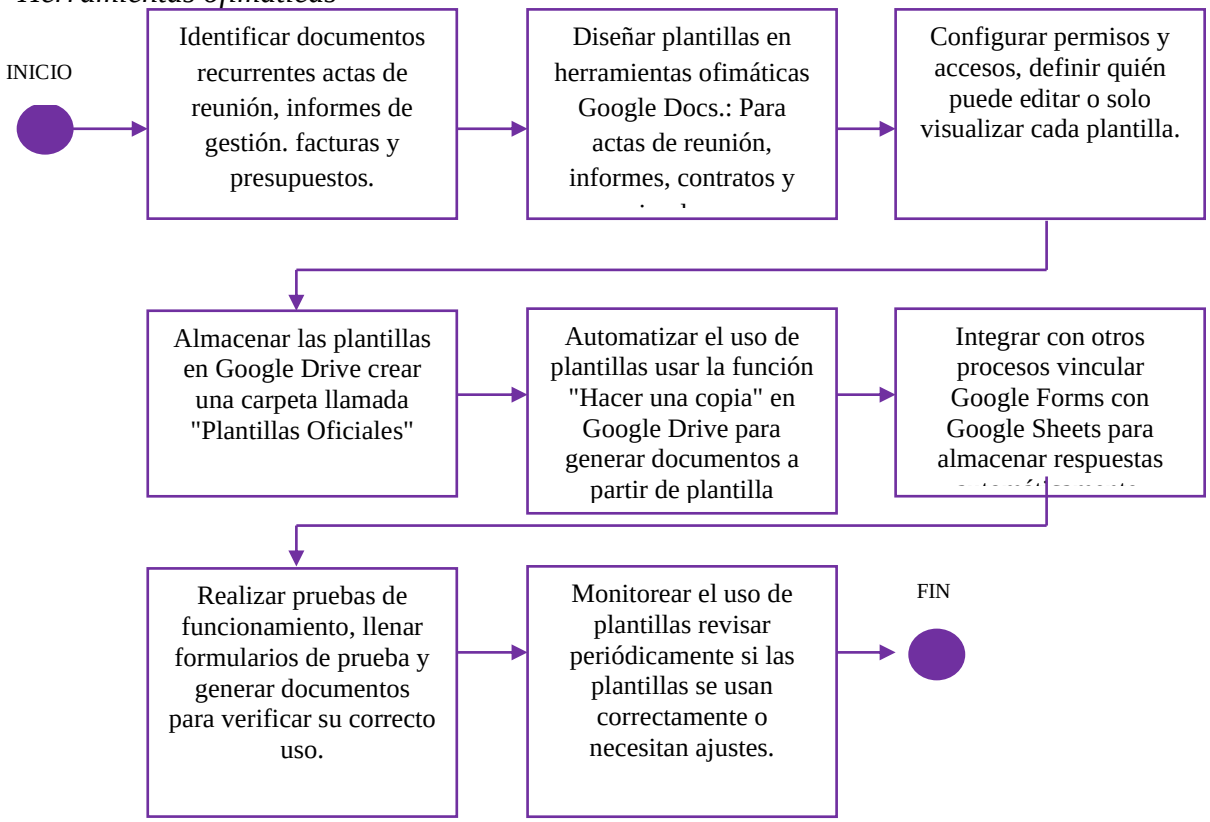
**Estrategia 4**

- Utilización de herramientas ofimáticas para la eficiencia de la gestión documental

**Actividad:** Creación de plantillas estandarizadas en herramientas ofimáticas.

**Objetivo:** Diseñar y usar plantillas estandarizadas en ofimática para mejorar la elaboración y presentación de documentos.

**Gráfico 27**
*Herramientas ofimáticas*




*Nota:* Diagrama de acuerdo a la actividad de la estrategia 4

**Estrategia 5.**

- Establecer un adecuado Clima organizacional.

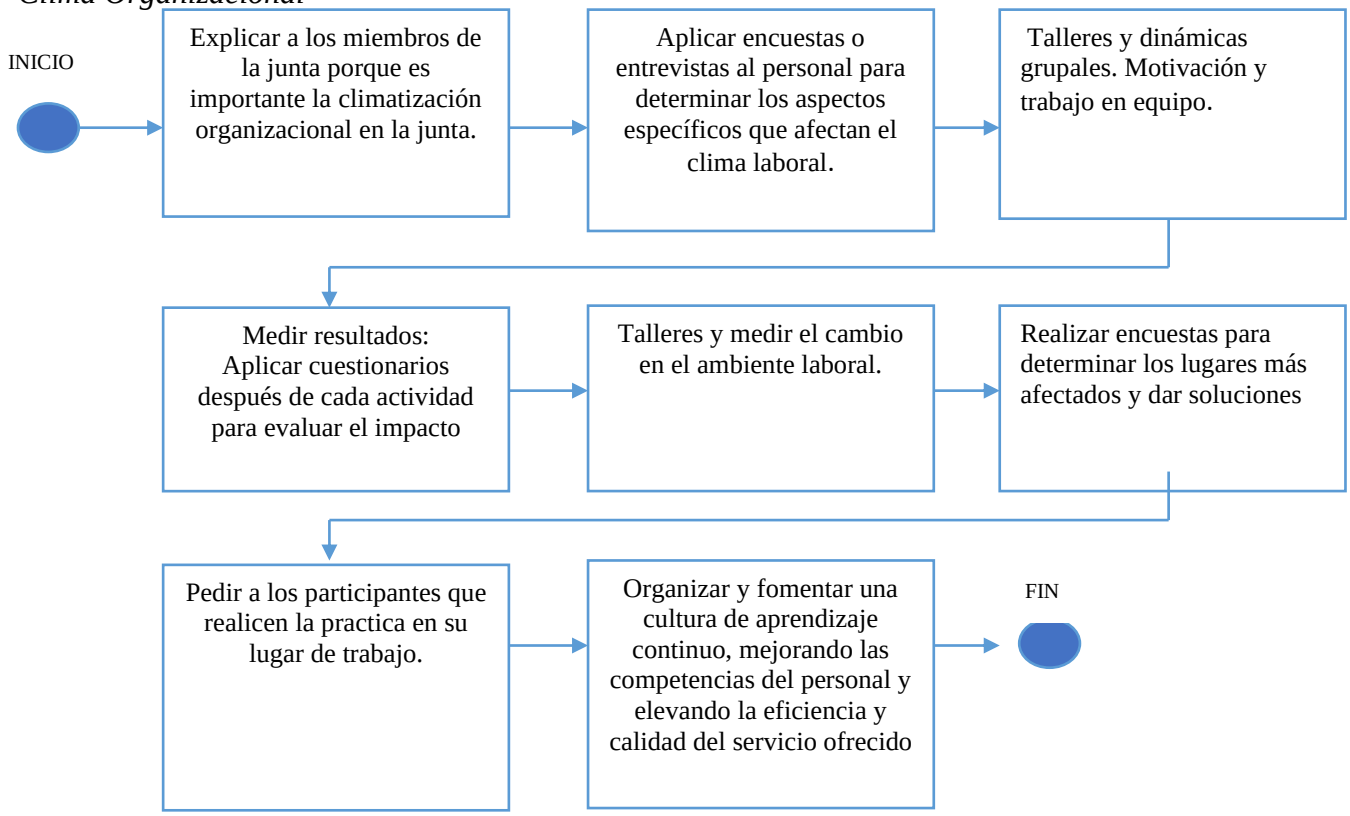
**Actividad:** Dirigir talleres prácticos sobre Fomentar un aprendizaje continuo.

Y realizar un seguimiento de casos y analizar estadísticas del servicio**.**

**Objetivo:** Desarrollar una cultura organizada que valore e impulse el aprendizaje constante, perfeccionando las competencias y habilidades del equipo para mejorar la eficiencia y la calidad en el servicio.

**Gráfico 28**

*Clima Organizacional*




*Nota:* Diagrama de acuerdo a la actividad de la estrategia 5

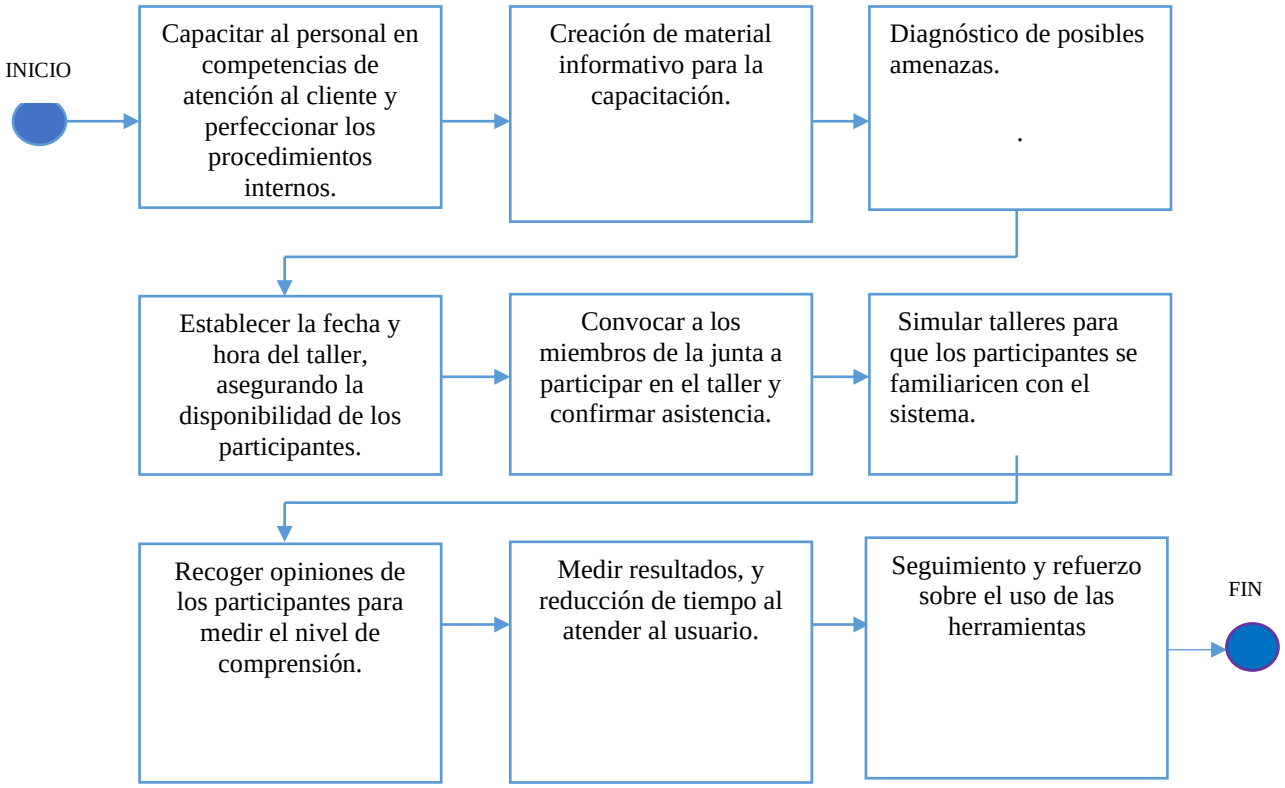
**Estrategia 6.**

- Mejorar la atención a los usuarios.

**Actividad:** Realizar un taller sobre atención al cliente y explicar al personal la importancia de mejorar la atención del usuario y reducir los tiempos de espera.

**Objetivo:** Capacitar al personal en competencias de atención al cliente y perfeccionar los procedimientos internos.

**Gráfico 28**
**Mejorar la atención de los usuarios**




*Nota:* Diagrama de acuerdo a la actividad de la estrategia 6

**Gráfico 31**

*Ficha de seguimiento Estrategia 1*

| | | | |
|---|---|---|---|
| | **JUNTA ADMNISTRADORA DE AGUA POTABLE PANZALEO** | | |
| **FICHA DE SEGUIMIENTO** | | **Fecha** | DD/MM/AAAA |
| | | **Encargado** | Presidente de la junta |
| **Participantes** | Toda la directiva | | |
| **Actividad** | Uso de la plataforma Alfresco. | | |
| **Recursos y Materiales** | **Materiales:**<br>Software Alfresco<br>Computadoras con acceso a internet | | |
| **Desarrollo de la actividad** | Clasificación y organización de documentos digitales, organización de archivos en categorías y definición de metadatos. | | |
| **Resultados** | | | |
| | | | |
| **Evaluación** | Favorable ☐<br>Desfavorable ☐ | | |
| **Observaciones** | | | |
| **Firma de responsable** | | | |
| | | | |

*Nota:* Ficha de seguimiento para la estrategia 1

**Gráfico 32**

*Ficha de seguimiento Estrategia 2*

| | | | |
|---|---|---|---|
| | **JUNTA ADMNISTRADORA DE AGUA POTABLE PANZALEO** | | |
| **FICHA DE SEGUIMIENTO** | | **Fecha** | DD/MM/AAAA |
| | | **Encargado** | Presidente de la junta |
| **Participantes** | Toda la directiva | | |
| **Actividad** | Configurar una estructura organizada de almacenamiento en Google Drive | | |
| **Recursos y Materiales** | Computadoras con acceso a internet<br>Sistema de gestión documental (Google Drive- Nube) | | |
| **Desarrollo de la actividad** | Organización de documentos existentes en una forma estructura | | |
| **Resultados** | | | |
| | | | |
| **Evaluación** | Favorable ☐<br>Desfavorable ☐ | | |
| **Observaciones** | | | |
| **Firma de responsable** | | | |
| | | | |

*Nota:* Ficha de seguimiento para la estrategia 2

**Gráfico 33**

*Ficha de seguimiento Estrategia 3*

| | | |
|---|---|---|
| | **JUNTA ADMNISTRADORA DE AGUA POTABLE PANZALEO** | |
| **FICHA DE SEGUIMIENTO** | **Fecha** | DD/MM/AAAA |
| | **Encargado** | Presidente de la junta |
| **Participantes** | Toda la directiva | |
| **Actividad** | Escaneo y almacenamiento digital de documentos físicos | |
| **Recursos y Materiales** | Impresora multifuncional<br>computadoras con acceso a internet<br>acceso a la nube (Google Drive) | |
| **Desarrollo de actividad** | Elección de los documentos a digitalizar, documentos importantes (actas, contratos, solicitudes,) etc. | |
| **Resultados** | | |
| | | |
| **Evaluación** | Favorable ☐<br>Desfavorable ☐ | |
| **Observaciones** | | |
| **Firma de responsable** | | |
| | | |

*Nota:* Ficha de seguimiento para la estrategia 3

**Gráfico 34**

*Ficha de seguimiento Estrategia 4*

| | | | |
|---|---|---|---|
| | **JUNTA ADMNISTRADORA DE AGUA POTABLE PANZALEO** | | |
| **FICHA DE SEGUIMIENTO** | | **Fecha** | DD/MM/AAAA |
| | | **Encargado** | Presidente de la junta |
| **Participantes** | Toda la directiva | | |
| **Actividad** | Creación de plantillas estandarizadas en herramientas ofimáticas | | |
| **Recursos y Materiales** | Computadoras<br>Aplicaciones Ofimáticas | | |
| **Desarrollo de actividad** | Identificar documentos recurrentes actas de reunión, informes de gestión. facturas y presupuestos. | | |
| **Resultados** | | | |
| | | | |
| **Evaluación** | Favorable ☐<br>Desfavorable ☐ | | |
| **Observaciones** | | | |
| **Firma de responsable** | | | |
| | | | |

*Nota:* Ficha de seguimiento para la estrategia 4

**Gráfico 35**

*Ficha de seguimiento Estrategia 5*

| | | | |
|---|---|---|---|
| | **JUNTA ADMNISTRADORA DE AGUA POTABLE PANZALEO** | | |
| **FICHA DE SEGUIMIENTO** | | **Fecha** | DD/MM/AAAA |
| | | **Encargado** | Administrador |
| **Participantes** | Personal administrativo | | |
| **Actividad** | Realizar un taller práctico sobre TIC, donde los participantes sepan para que les sirva las TIC. | | |
| **Recursos y Materiales** | **Materiales:** Materiales para el taller:<br>Computadoras con acceso a internet | | |
| **Desarrollo de actividad** | Organizar y fomentar una cultura de aprendizaje continuo, mejorando las competencias del personal y elevando la eficiencia y calidad del servicio ofrecido | | |
| **Resultados** | | | |
| | | | |
| **Evaluación** | Favorable ☐<br>Desfavorable ☐ | | |
| **Observaciones** | | | |
| **Firma de responsable** | | | |
| | | | |

*Nota:* Ficha de seguimiento para la estrategia 5

**Gráfico 36**

*Ficha de seguimiento Estrategia 6*

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | **JUNTA ADMNISTRADORA DE AGUA POTABLE PANZALEO** | |
| **FICHA DE SEGUIMIENTO** | | **Fecha** | DD/MM/AAAA |
| | | **Encargado** | Administrador |
| **Participantes** | Personal administrativo | | |
| **Actividad** | Realizar un taller práctico sobre clima organizacional, donde los participantes sepan sobre el tema. | | |
| **Recursos y Materiales** | **Materiales:** Materiales para el taller:<br>Capacitadores | | |
| **Desarrollo de actividad** | Convocar y realizar un taller con los miembros y usuarios a participar con el fin de mejorar la atención. | | |
| **Resultados** | | | |
| | | | |
| **Evaluación** | Favorable ☐<br>Desfavorable ☐ | | |
| **Observaciones** | | | |
| **Firma de responsable** | | | |
| | | | |

*Nota:* Ficha de seguimiento para la estrategia 6

# 11 IMPACTOS

## 11.1Impacto Tecnológico

La implementación de los procedimientos de administración de documentos en la junta de agua Panzaleo transforma profundamente la operatividad y la gestión administrativa. A nivel tecnológico, los procesos de gestión documental, lo que conlleva a una disminución considerable de los errores humanos y los tiempos de respuesta. El uso de plataformas de gestión digital permite almacenar datos de manera centralizada y segura, garantizando una mayor integridad y accesibilidad de la información. Donde todas las actividades contribuyen a optimizar los procesos administrativos dentro de la dirección, lo que, a su vez, permitirá ofrecer una atención al cliente de mayor calidad.

## 11.3 Impacto Ambiental

La repercusión en el entorno natural, tanto también como tintas y otros insumos físicos, contribuyendo a la conservación el uso de recursos naturales y la reducción de residuos. La digitalización de documentos reduce considerablemente la necesidad de archivos físicos, lo que optimiza el espacio y minimiza el impacto ambiental.

La automatización de procesos reduce el consumo de energía asociado a tareas manuales prolongadas. Estas prácticas también fomentan la sostenibilidad al promover un modelo de trabajo más respetuoso con el medio ambiente, en conjunto estas mejoras ayudan a mitigar los efectos negativos de las actividades administrativas en el entorno natural.

## 11.4 Impacto Social

El impacto social de los procesos de gestión documental se refleja en la optimización de la accesibilidad a la información, fortaleciendo la transparencia y la confianza en la institución, al optimizar la comunicación y agilizar los trámites, se favorece la participación de los usuarios y se reduce las brechas de atención en comunidades con acceso limitando a recursos

La digitalización permite ofrecer servicios más rápidos y modernización en la administración. Asimismo, fomenta la capacitación y profesionalización del personal, generando oportunidades de desarrollo para los miembros de la junta de agua y promoviendo un entorno laboral más equitativo.

## 11.5 Impacto Económico

El impacto económico de los procesos de gestión documental radica en la optimización de recursos y la reducción de costos operativos. La digitalización disminuye significativamente los gastos asociados al papel, impresiones, almacenamiento físico y transporte de documentos. Además, la automatización de tareas administrativas reduce el tiempo necesario para completar procesos, aumentando la productividad del personal.

La implementación de sistemas de automatización también contribuye a evitar pérdidas de información, lo que puede traducirse en ahorros significativos a largo plazo, en conjunto estas mejoras fortalecen la eficiencia económica y así favoreciendo una gestión más sostenible y rentable.

# 12.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## 12.1 Conclusiones

- En el proyecto investigativo se pudo evidenciar varios aspectos en la cual fue la Deficiencias en los procesos de gestión y la ausencia de un sistema de administración de documentos en la Junta Administradora de Agua Potable Panzaleo ha generado procesos manuales ineficientes, dificultando la organización, búsqueda y acceso a la información. Esta falta de digitalización prolonga los tiempos de respuesta y limita la capacidad operativa de la institución.
- Impacto positivo de la digitalización

  La adquisición de un sistema de gestión documental digital permitiría optimizar los recursos humanos y financieros, mejorando la aptitud de la asistencia a los usuarios. Herramientas como plataformas en la nube y software de gestión documental contribuirían a una mayor eficiencia administrativa, transparencia y seguridad de la información.
- Necesidad de una estrategia de modernización a pesar de la percepción favorable del personal sobre la importancia de la digitalización, la falta de capacitación y resistencia al cambio han limitado su adopción.

## 12.2 Recomendaciones

- **Implementación de un Sistema de Gestión Documental Digital**

  Es prudente mencionar que la adopción de un software para la gestión documental permite la organización y, lo más importante, la recuperación eficiente de documentos administrativos dentro de la organización. La recuperación de información se vuelve fácil,

ya no será necesario contar con un exceso de documentos físicos, y la seguridad y seguimiento de los documentos mejorarán.

- **Capacitación del Personal en Seguridad de la Información y Gestión Documental**

  Los empleados necesitan ser educados sobre regulaciones y formas de superiores experiencias de encargo en seguridad y gestión de documentos. Como indica la investigación, alrededor del 58 por ciento del personal no está familiarizado con los procesos identificados, lo que representa un enorme riesgo para la integridad estructural y la accesibilidad de la documentación de la organización.

- **Desarrollar una Estrategia de Gestión Documental para la Estructura Organizacional**

  Se debe desarrollar un procedimiento operativo estándar para la categorización, custodia y recuperación de documentos dentro de los márgenes de las políticas nacionales y globales estandarizadas. Esto ayudará en el flujo de información, así como a minimizar retrasos administrativos y facilitar una atención rápida a los usuarios.

## 13. BIBLIOGRAFIA

Arias, J. (2021). *Diseño y metodologia de la investigación* (primera edición ed.). Obtenido de https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf

Barrera, J. R. (2020). *Implementación de un sistema de gestión documental del proceso de muestreo y análisis de la matriz agua para el laboratorio delrelleno sanitario "el inga".* Repositorio universitario. Obtenido de Repossirio universitario (escuela politecnica nacional): http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/20875

Cuzco, M. (2022). *Análisis de la gestión documental en el Gad Parroquial de Zumbahua.* Universidad Técnica de Cotopaxi. Obtenido de http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/9204

Flores, J. (2023). *Proceso de gestión documental y archivo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mira. {Universidad Central del Ecuador}.* Obtenido de Repositorio Universitario : https://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/33937

Guaman, E., & Ninasunta, K. (2022). *La gestión documental en los procesos administrativos en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí.* Universidad Técnica de

Jácome, D., Aguirre, G., & Gómez, J. (2023). *Repositorio Universitario (UTC)*. Obtenido de Repositorio Universitario (UTC): http://investigacion.utc.edu.ec/index.php/prospectivasutc/article/view/486

Jaramillo, K., Campi, J., & Sanchez, T. (2019). *Informatica y ofimática una herramienta pedagógica.* Revista recimundo. doi: https://doi.org/10.26820/recimundo/3.(3).septiembre.2019.1085-1100

Jesús, C. (2024). *La investigación Cuantitativa.* Asturias Corporación Universitaria. Obtenido de Corporación universitaria de asturias: https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/investigacion_cuantitativa/unidad1_pdf1.pdf

Lopez, B. (2022). *Metadatos para la descripción archivística en expedientes académicos estudiantiles y docentes universitarios {Universidad Técnica de Ambato}.* Repositorio Universitario. Obtenido de https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/37013

Manfredi, M. (2020). *Propuesta de Inventario analítico de la Serie Tesis del Archivo General*. Obtenido de https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7279/1/T3162-MEC-Mera-Propuesta.pdf: https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7279/1/T3162-MEC-Mera-Propuesta.pdf

Molina, G. (2019). *Propuesta de diseño de un sistema de gestión documental basado en la norma NTE INEN-ISO/IEC 17025:2018.* Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Obtenido de http://hdl.handle.net/10644/7043

Padilla, H. (2021). *La gestión documental como estructura en la eficiencia de las actividades en el sector público, Universidad Técnica de Ambato}.* Repositorio Universitario. Obtenido de Repositorio universitario: https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/33475

Pilapaña, L., & Zambran, J. (2022). *Sistema de gestion documental para los procesos academicos en la facultad de ciencias de la ingenieria aplicadas de la universidad tecnica de cotopaxi.* Universidad tecnica de cotopaxi.

Robles, A., & Velasco, L. (2020). *Implementación de Metadatos Dublín Core y protocolos de interoperabilidad para la plataforma científica EcuCiencia de la Universidad Técnica de Cotopaxi.* UTC. Obtenido de Repositorio universitario UTC: http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/8614

Santafe, E., & Vargas, A. (2023). *Gestión documental en la secretaría general del gobierno autónomo descentralizado municipal intercultural del cantón Pujilí.* Universidad Técnica de Cotopaxi. Obtenido de Repositorio Universitario UTC: http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/10020

Santos, S. (2021). *Noticias y seguridd de la integridad de la información*. Obtenido de noticias y seguridd de la integridad de la información: https://www.comunidadbaratz.com/blog/los-7-procesos-de-la-gestion-documental-en-empresas-y-organizaciones/

Soria, D., & Diaz, L. (2020). *Scielo.* Obtenido de Scielo: http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n73/1990-8644-rc-16-73-157.pdf

Sosa, E. (2021). *Uso de las TIC y gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020.* Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo: https://hdl.handle.net/20.500.12692/71659

# 14. ANEXOS

**ANEXO (1). ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE PANZALEO**

Proyecto: Procesos de gestión documental en la Junta Administradora de Agua Potable Panzaleo

Indicaciones generales:

- Por favor sírvase responder de forma honesta y real las siguientes interrogantes, de su colaboración dependerá el éxito de la investigación.
- Lea cuidadosamente las preguntas y con una (x) la respuesta que crea pertinente.
- La encuesta realizada será de absoluta confidencialidad.

**Datos del Empleado:**

**Departamento o Área de trabajo:**

.....

Cargo: .....

**Género:** Masculino ☐ Femenino ☐

**PREGUNTAS**

1.- ¿Es importante el manejo de documentos en la institución?
- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca

2.- ¿Tienen dificultades en la organización de la información?
- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca

3.- ¿Tienen dificultades en la búsqueda de la información?
- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca

4.- ¿La atención y servicio a los clientes es inmediato?
- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca

5.- ¿La información se comparte interna y externamente de una manera rápida yoportuna?
- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca

6.- ¿Considera que la gestión documental permite agilizar los procesos administrativos?

Siempre

- Casi Siempre
- A veces
- Nunca

7.- ¿Considera que la gestión documental permite dar una mejor atención y servicio alusuario?

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca

8.- ¿Cree usted que el espacio físico donde actualmente se encuentra archivado losdocumentos es un lugar seguro para brindar un servicio de calidad?

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca

9. ¿Considera ud que la información digital y física permitirá organizar, buscar ycompartir información de manera eficiente?

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca

10.- ¿Mantiene algún tipo de seguridad de la información que maneja en sudependencia?

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca

11.- ¿Cree Ud. qué contar con un sistema de gestión documental permitirá agilizar lostrámites y los procesos administrativos?

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca

12.- ¿Considera necesario la implementación de un plan de mejoras sobre la gestióndocumental para mejorar los procesos administrativos en la institución?

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca

13.- ¿Los empleados se sienten a gusto y motivados en el puesto de trabajo?

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca

- A veces
- Nunca

15. La información en la institución se guarda de manera
    - Física
    - Digital
    - Ambas
16. Los documentos son compartidos dentro y fuera de la institución a través de:
    - E-mail
    - Escrito
    - Nube
    - Otros, mencione cual……
17. Seleccione el tipo o tipos de técnicas de Gestión Documental que utiliza:
    - Planeación
    - Producción
    - Gestión y trámite
    - Organización
    - Transferencia
    - Disposición de documentos
    - Preservación a largo plazo
    - Valoración
    - Ninguna
18. ¿La institución ha utilizado aplicaciones ofimáticas para mejorar la eficiencia en la gestión documental?
    - Siempre
    - Casi Siempre