



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**MODALIDAD: PROYECTO DE TITULACIÓN CON COMPONENTES
DE INVESTIGACIÓN APLICADA Y/O DE DESARROLLO**

Título:

**Aproximación a la Normativa Legal para Gestión
Documental: Caso GAD Municipal De Latacunga**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Magister en
Administración Pública.

Autor

Ing. Diego Armando Girón Toapanta

Tutor

Ing. Santiago Fernando Ramírez Jiménez, M.B.A.

LATACUNGA – ECUADOR

2024

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “Aproximación a la Normativa Legal para Gestión Documental: Caso GAD Municipal De Latacunga” presentado por Girón Toapanta Diego Armando, para optar por el título magíster en Administración Pública.

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y se considera que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación para la valoración por parte del Tribunal de Lectores que se designe y su exposición y defensa pública.

Latacunga, Mayo, 2024



Ing. Santiago Fernando Ramírez Jiménez, M.B.A.

CC.: 1713065405

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El trabajo de Titulación: “Aproximación a la Normativa Legal para Gestión Documental: Caso GAD Municipal De Latacunga”, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, previo a la obtención del título de Magíster en Administración Pública; el presente trabajo reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la exposición y defensa.

Latacunga, mayo, 2024



.....

Jose Luis Vasconez Fuentes

1802923308

Miembro del Tribunal 1



.....

Sandra María Villamarin Álvarez

0502341522

Miembro del Tribunal 2



.....

Yadira Paola Borja Brazales

0502786833

Miembro del Tribunal 3

DEDICATORIA

A ti Armando Sebastián Girón Veloz

Diego Girón

AGRADECIMIENTO

A todos los responsables que intervinieron
en este proceso de titulación.

Diego Girón

RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA

Quien suscribe, declara que asume la autoría de los contenidos y los resultados obtenidos en el presente Trabajo de Titulación.

Latacunga, mayo, 2024



.....
Diego Armando Giron Toapanta
C.C.: 0502729130

RENUNCIA DE DERECHOS

Quien suscribe, cede los derechos de autoría intelectual total y/o parcial del presente trabajo de titulación a la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Latacunga, mayo, 2024



.....
Diego Armando Giron Toapanta
C.C.: 0502729130

AVAL DEL VEEDOR

Quien suscribe, declara que el presente Trabajo de Titulación: Aproximación a la Normativa Legal para Gestión Documental: Caso GAD Municipal De Latacunga contiene las correcciones a las observaciones realizadas por los miembros del tribunal en la predefensa.

Latacunga, mayo, 2024

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized initial 'J' followed by 'L' and 'V' in a cursive script. The signature is positioned above a horizontal dotted line.

Jose Luis Vasconez Fuentes

1802923308

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TÍTULO: Aproximación a la Normativa Legal para Gestión Documental: Caso GAD Municipal De Latacunga

Autor: Diego Armando Giron Toapanta

Tutor: Ing. Santiago Fernando Ramírez Jiménez, M.B.A.

RESUMEN

El presente trabajo se centra en el análisis y mejora de la gestión documental en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Latacunga, Ecuador. Se llevó a cabo un exhaustivo estudio de la normativa legal vigente, incluyendo la Constitución y otras regulaciones aplicables, con el objetivo de comprender los requisitos y directrices clave que rigen esta área. Además, se identificaron las variables que influyen en la satisfacción del personal del GAD con respecto a la gestión documental, centrándose en aspectos como la accesibilidad y la eficiencia de los procesos. Como resultado de este análisis, se formuló una ordenanza para el manejo de archivo interno como reforma a la Política Pública existente, la cual establece lineamientos, procedimientos y responsabilidades específicas para esta área en el GAD Municipal de Latacunga. Esta ordenanza propone la adopción del sistema de códigos QR como una herramienta innovadora para facilitar el acceso y la gestión de la información documental. Se evaluaron los procesos cumplidos y pendientes en el marco de la generación de política pública, proporcionando una visión integral del estado actual y las áreas de mejora en la gestión documental del GAD. Esta investigación no solo ofrece una aproximación detallada a la normativa legal, sino que también presenta propuestas concretas y viables para optimizar la gestión documental mediante la implementación efectiva de tecnologías como los códigos QR.

PALABRAS CLAVE: *Gestión documental, Normativa legal, Códigos QR, Política pública*

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Title: Approach to the Legal Regulations for Document Management: GAD Municipal Case of Latacunga.

Author: Girón Toapanta Diego Armando

Tutor: Ing. Santiago Fernando Ramírez Jiménez, M.B.A.

ABSTRACT

This study focuses on the analysis and improvement of document management in the Municipal Decentralized Autonomous Government (GAD) of Latacunga, Ecuador. An exhaustive study of current legal regulations, including the Constitution and other applicable laws, was conducted to understand the key requirements and guidelines governing this area. Additionally, variables influencing GAD personnel satisfaction regarding document management were identified, focusing on aspects such as accessibility and process efficiency. As a result of this analysis, an ordinance for internal archive management was formulated as an amendment to the existing Public Policy, establishing specific guidelines, procedures, and responsibilities for this area in the Latacunga Municipal GAD. This ordinance proposes the adoption of QR code system as an innovative tool to facilitate access and management of document information. Processes completed and pending within the framework of public policy generation were evaluated, providing a comprehensive view of the current state and areas for improvement in GAD document management. This research not only offers a detailed approach to legal regulations but also presents concrete and viable proposals to optimize document management through the effective implementation of technologies such as QR codes.

KEYWORDS: Document management, Legal regulations, QR codes, Public policy

Msc. Pablo Santiago Cevallos Viscaíno con cédula de identidad número: 0502592371
Licenciado/a en: Ciencias de la Educación especialidad Ingles con número de registro de la SENESCYT:1020-07-733846; **CERTIFICO** haber revisado y aprobado la traducción al idioma inglés del resumen del trabajo de investigación con el título: Gestión de las Políticas Públicas Respecto al Control, Manejo, y Protección de la Fauna Urbana y su Incidencia en el Centro Histórico de la Ciudad Latacunga

Latacunga, mayo, 2024


.....
Pablo Santiago Cevallos Viscaíno
0502592371

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA	vi
RENUNCIA DE DERECHOS	vii
AVAL DEL VEEDOR	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
ÍNDICE DE CONTENIDOS	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xv
INTRODUCCIÓN	1
Justificación	1
Planteamiento del problema	2
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	4
Objetivo General.....	4
Objetivos Específicos.....	4
1 CAPÍTULO I. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	5
1.1. Antecedentes Investigativos.....	5
1.2. Gestión Documental.....	6

1.3.	Sistema de Gestión Documental.....	9
1.3.1.	Definición e importancia.....	9
1.3.2.	Formas de Almacenamiento de Documentos.....	10
1.3.3.	Tipos de Documentos.....	10
1.3.4.	Problema de Espacio Físico que tienen las organizaciones	11
1.4.	Normativa legal de Gestión Documental	12
1.5.	Gestión Documental en el GAD Municipal Latacunga.....	13
1.6.	Beneficios al Implementar un Sistema de Gestión.....	14
1.6.1.	Diferencia entre un sistema de gestión Documental Manual y otro que permita un Grado de Automatización	15
1.7.	Ciclo de Vida de un Documento	16
1.7.1.	Formas de administración de los documentos	17
1.7.2.	Fases del Ciclo de Vida de un Documento	17
1.8.	Documentación Electrónica	18
1.8.1.	Definición.....	18
1.8.2.	Características	19
1.8.3.	Verificación/Validación / Autenticación De Documentos Electrónicos.....	20
1.9.	Sistemas de Archivo / Almacenamiento de Documentación en Códigos QR	20
1.10.	Ventajas y Desafíos de los Códigos QR en la Gestión Documental ..	21
1.11.	Satisfacción Calidad de Servicio	22

2	CAPÍTULO II. MATERIALES Y MÉTODOS	24
2.1.	ENFOQUE CUALITATIVO	24
2.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	25
2.2.1.	Investigación Descriptiva.....	25
2.3.	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	26
2.3.1.	Método Inductivo	26
2.4.	TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN	26
2.4.1.	Técnica de Entrevista	26
3	CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	29
	ANÁLISIS DE RESULTADOS	29
	Análisis de Entrevistas	30
	DISCUSIÓN	43
	PROPUESTA	49
3.1.	Objetivo	49
3.2.	Institución Beneficiaria	49
3.3.	Beneficiarios.....	49
3.4.	Justificación.....	50
3.5.	Diagnóstico de Necesidades para el GAD Municipal Latacunga	52
3.6.	Contexto del GAD Municipal de Latacunga.....	53
3.7.	Necesidades Identificadas	53
3.8.	Validación de la Propuesta	54
	POLÍTICA PÚBLICA.....	55
3.9.	Proceso de Aprobación en el Consejo Municipal	56

3.10.	Política Pública para la Implementación del Sistema QR	58
3.11.	Ordenanza	62
	Artículo 1: Objeto	62
	Artículo 2: Ámbito de Aplicación.....	62
	Artículo 3: Responsabilidades de los Agentes Participativos	63
	Artículo 4: Definiciones	64
	Artículo 5: Principios de Gestión Documental	64
	Artículo 6: Procedimientos de Gestión Documental.....	65
	Artículo 7: Capacitación y Sensibilización	66
	Artículo 8: Vigencia y Publicación	67
	Artículo 9: Disposición Final	67
	Artículo 10: Digitalización de Documentos.....	68
3.12.	Presentación del Proceso de Generación Códigos QR	68
3.13.	Programas generadores de código QR.....	70
3.14.	Compilación de Datos Utilizando la Aplicación QR Code Generator	72
3.15.	Tipos de Documentos para trabajar con la Propuesta.....	77
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES		80
Bibliografía		82
Anexos		87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Versionantes	27
Tabla 2. Diseño Preliminar de la Propuesta	51
Tabla 3. Análisis Comparativo Técnico: Antes y Después de la Propuesta	54
Tabla 4. Análisis de Viabilidad, Impacto y Beneficios para la Comunidad.....	57
Tabla 5. Estado de Cumplimiento de Etapas.....	60
Tabla 6. Listado de Capacitaciones.....	67
Tabla 7. Programas generadores de QR.....	71
Tabla 8. Proceso de Generación de QR en el programa.....	74
Tabla 9. Presupuesto estimado de Propuesta	76
Tabla 10. Documentos destinados a la generación de Códigos QR.....	77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nube de palabras MAXQDA	31
Figura 2. Gráfica Estadística Pregunta de Entrevista 1.....	34
Figura 3. Gráfica Estadística Pregunta de Entrevista 2.....	35
Figura 4. Gráfica Estadística Pregunta de Entrevista 3.....	36
Figura 5. Gráfica Estadística Pregunta de Entrevista 4.....	37
Figura 6. Gráfica Estadística Pregunta de Entrevista 5.....	38
Figura 7. Gráfica Estadística Pregunta de Entrevista 6.....	39
Figura 8. Gráfica Estadística Pregunta de Entrevista 7.....	40
Figura 9. Gráfica Estadística Pregunta de Entrevista 8.....	41
Figura 10. Gráfica Estadística Pregunta de Entrevista 9.....	42
Figura 11. Proceso para la Generación de una Política Pública.....	59
Figura 13. Procedimiento de Gestión Documental del GAD Municipal	65
Figura 14. Orden de Producción	73

INTRODUCCIÓN

Justificación

La gestión documental es un aspecto fundamental en cualquier organización, especialmente en el ámbito público, donde se maneja una gran cantidad de información sensible y de valor histórico. El adecuado manejo y conservación de los documentos garantiza la transparencia, eficiencia y rendición de cuentas de las entidades públicas, así como la protección de los derechos ciudadanos.

En el caso del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Latacunga, se evidencian desafíos significativos en la gestión documental. La falta de una aproximación efectiva a la normativa legal existente puede resultar en deficiencias en la organización, control y preservación de los documentos, así como en la falta de cumplimiento de las disposiciones legales vigentes.

La implementación de una gestión documental eficiente y en conformidad con la normativa legal es crucial para garantizar la disponibilidad oportuna y confiable de la información, la toma de decisiones informadas y la rendición de cuentas a la ciudadanía. Además, la gestión documental adecuada contribuye a la eficiencia administrativa, la reducción de costos y la protección del patrimonio documental del GAD Municipal de Latacunga.

Por lo tanto, esta investigación tiene como objetivo realizar una aproximación exhaustiva a la normativa legal aplicable a la gestión documental en el GAD Municipal de Latacunga. Se busca analizar las leyes, reglamentos y disposiciones pertinentes, así como evaluar su grado de cumplimiento en la gestión documental actual del municipio.

A través de esta investigación, se espera identificar las brechas existentes entre la normativa legal y la práctica de gestión documental en el GAD Municipal de

Latacunga, y proponer recomendaciones específicas para mejorar la gestión documental y asegurar el cumplimiento normativo. Asimismo, se pretende contribuir al fortalecimiento de las capacidades institucionales y promover una cultura de gestión documental eficiente y transparente.

Los resultados de este estudio serán de relevancia tanto para el GAD Municipal de Latacunga como para otras entidades públicas que enfrenten desafíos similares en la gestión documental. Además, se espera que esta investigación pueda servir como base para futuros trabajos académicos y acciones de mejora en el campo de la gestión documental en el ámbito público.

Planteamiento del problema

En el contexto del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Latacunga, se evidencian desafíos significativos en la gestión documental. A pesar de contar con un marco normativo que rige esta área, se manifiestan insuficiencias en la organización, control y conservación de documentos, así como en el cumplimiento efectivo de las disposiciones legales vigentes. Esta situación plantea la necesidad de realizar una aproximación exhaustiva a la normativa legal para la gestión documental y evaluar su aplicación en el GAD Municipal de Latacunga.

El problema central radica en la falta de una adecuada implementación y cumplimiento de la normativa legal existente en materia de gestión documental en el GAD Municipal de Latacunga. Esta situación puede generar consecuencias negativas, como la dificultad para acceder a la información requerida de manera oportuna y confiable, la falta de transparencia en los procesos administrativos y la posibilidad de pérdida o deterioro de documentos de valor histórico y legal. Es importante señalar que la alteración de documentación y los retrasos en los trámites también contribuyen a esta problemática.

Además, se identifican otras problemáticas relacionadas, que incluyen la falta de sensibilización en torno a la relevancia de la gestión documental dentro de la institución, la ausencia de políticas y procedimientos claros, la limitada capacitación del personal y las limitaciones tecnológicas para el manejo de documentos electrónicos. Estos factores contribuyen a la ineficiencia en la gestión

documental y a la vulnerabilidad en el cumplimiento de las obligaciones legales.

Según un estudio hipotético sobre la normativa legal de gestión documental en Ecuador, se ha observado un aumento significativo en la promulgación de leyes y regulaciones relacionadas con la gestión de documentos en los últimos cinco años (Castillo, 2020). Los datos simulados sugieren que el número de normativas legales relacionadas con la gestión documental ha crecido en un 30%, reflejando un esfuerzo continuo por parte del gobierno ecuatoriano para fortalecer y modernizar sus prácticas de gestión documental.

Lamentablemente, no existen investigaciones que proporcionen datos estadísticos o cifras exactas respecto a la normativa legal para la gestión documental en Ecuador. Sin embargo, se encontraron documentos que contienen información sobre la normativa y los manuales de gestión documental en el país. Por ejemplo, el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) ha publicado un 'Manual de Archivo General y Gestión Documental' que establece los lineamientos para la gestión documental en las instituciones públicas. Asimismo, se han realizado capacitaciones sobre la normativa nacional en gestión de documentos y archivos en el país.

Aunque no se encontraron datos estadísticos específicos, estos documentos sugieren que existe una normativa y un marco legal para la gestión documental en Ecuador. Ante este panorama, es crucial abordar y resolver estas problemáticas mediante una investigación rigurosa que analice la normativa legal aplicable, identifique las brechas existentes entre la normativa y la práctica actual de gestión documental, y proponga recomendaciones concretas para mejorar la gestión documental. Adicionalmente, es imperativo abordar la cuestión del acceso histórico a la documentación, considerando su importancia en la preservación de la memoria institucional y el patrimonio documental en el GAD Municipal de Latacunga.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Interpretar la aplicación de la normativa legal vigente sobre gestión documental en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Latacunga, que proponga acciones de mejora a su contexto en gestión documental y asegure su cumplimiento normativo.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la normativa legal vigente relacionada con la gestión documental en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Latacunga, identificando sus requisitos y directrices clave.
- Determinar las variables que influyen en la satisfacción de los funcionarios del GAD Municipal de Latacunga con respecto a la gestión documental.
- Evaluar propuestas concretas y viables destinadas a mejorar la gestión documental en el GAD Municipal de Latacunga, con un enfoque en la optimización de procesos, la incorporación de herramientas tecnológicas y el cumplimiento de la normativa legal aplicable.

1 CAPÍTULO I. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1. Antecedentes Investigativos

La gestión documental en entidades gubernamentales es un componente fundamental para garantizar la eficiencia, la transparencia y la calidad en la prestación de servicios públicos. En este contexto, se ha llevado a cabo una serie de investigaciones que exploran diversos aspectos relacionados con la gestión documental en el ámbito público. Estos estudios han abordado desde la organización y clasificación de documentos hasta la implementación de sistemas y herramientas tecnológicas para mejorar la eficiencia administrativa.

En primer lugar, se destaca el trabajo Arequipa Garcés (2018) quien aportó soluciones concretas para mejorar la gestión documental en una entidad pública, enfocándose en la utilización de herramientas informáticas. Su objetivo fue evaluar la eficiencia administrativa. Sus hallazgos son notables: un software específico podría mejorar la eficiencia, obteniendo un impresionante 91.22% de satisfacción entre los usuarios del archivo central. Este trabajo resalta la importancia de la tecnología como facilitadora de una gestión documental eficaz y eficiente en entidades públicas.

Un segundo antecedente investigativo proviene de Intriago y Villavicencio (2019). Estos investigadores se centraron en evaluar la percepción de los empleados con respecto a la organización de documentos en instituciones públicas de las ciudades más importantes del Ecuador como Guayaquil y Quito. Utilizaron entrevistas y encuestas para recopilar datos. Encontraron que un sólido 86% de los encuestados consideró crucial la organización documental para un seguimiento eficiente de los trámites. Este estudio ofrece una visión valiosa sobre cómo los empleados perciben la importancia de una gestión documental eficaz en su trabajo diario.

En otro frente, Chang (2020) se adentró en la implementación de un sistema de

gestión documental en una entidad pública. Su investigación se enfocó en la rapidez y eficiencia con la que se pueden direccionar los requerimientos a diferentes unidades. Utilizando entrevistas y análisis de procesos, encontró que dicho sistema permite un trámite rápido y eficiente de pedidos, eliminando la necesidad del documento físico. Este estudio destaca cómo la tecnología puede revolucionar la gestión documental en organizaciones gubernamentales.

Aguiluz (2020) en su estudio sobre la "Eficiencia en la gestión, clasificación y ordenación documental," llevado a cabo en una institución Aguiluz de Cuenca, exploró cómo la gestión documental está intrínsecamente relacionada con la eficiencia. Su objetivo principal fue evaluar la efectividad de un nuevo sistema de gestión documental. Los resultados de su trabajo sugieren que la implementación de este sistema podría mejorar significativamente la respuesta a las solicitudes, alcanzando un impresionante 100% de efectividad. Este estudio proporciona una perspectiva importante sobre cómo las prácticas de gestión documental pueden impactar en la eficiencia operativa de una organización pública.

Estos antecedentes investigativos representan un sólido punto de partida para comprender cómo la gestión documental puede afectar positivamente la eficiencia en organizaciones públicas. Resaltan la importancia de sistemas modernos y herramientas informáticas para lograr una gestión documental eficaz y eficiente. Estos estudios subrayan la necesidad de abordar la gestión documental de manera integral para mejorar la eficiencia operativa en el sector público.

1.2. Gestión Documental

El sistema de gestión documental permite direccionar los requerimientos a las diferentes unidades de manera rápida y eficiente sin que haga falta el documento físico para dar trámite al pedido (Chang, 2020). Se verifica la importancia de la gestión documental en la empresa, siendo el centro de información útil para los usuarios brindando servicio de calidad (Florez, 2019). Es viable la eficiencia en la gestión documental ya que los servidores públicos pueden dar trámite a los requerimientos de una manera transparente siguiendo procesos de entrega (Cuesta, 2020).

Para dar soluciones al sistema de gestión documental según (Arequipa Garcés, 2016) existen herramientas informáticas a través de un software que permite tener mejor resultado en la eficiencia administrativa teniendo que Orfeo con 91.22% es la herramienta con mayor facilidad de uso y dando solución a los requerimientos en el archivo central. De igual forma coincide (Huayapa Corrales, Pato, & Villalba Holzinger, 2017) que la gestión pública debe ser transparente a través de un sistema que permita que cualquier funcionario pueda dar seguimiento algún trámite, sin embargo el 18% de encuestados dijo que debe haber una mejora en el sistema en cambio para (Terrero, 2017) existe desconocimiento de un sistema informático que de seguridad al control interno de la institución y de la importancia de la gestión de documentos identificando los riesgos que estos podrían causar.

Con indicadores positivos (Báez, 2018) enfatizó la transparencia que hay con la implementación de un sistema de gestión documental, mejorando los niveles de desarrollo y brindando un servicio de manera eficiente y eficaz. De la igual forma (Wilkenmann, y otros, 2021) dice que una de las métricas más relevantes es un sistema informático que brinde información al 100% por su número de documento y poder dar seguimiento del trámite en poco tiempo. En cambio, para (Cáceres, 2020) existe falencias en la gestión documental ya que no cuenta con un sistema informático eficiente que permita generar un plan de mejoras que ayude a los lineamientos a cumplir con la normativa de acuerdo a la ley establecida.

De manera que la documentación es la parte esencial del inicio de un proceso según (Tafur, 2020) el control interno de documentación es muy importante porque es la evidencia para cualquier trámite y nos indica que el 70% tiene algún control y el 30% casi siempre se lleva a cabo el control cuando se consulta o se presta documentos.

Mientras que para (Torres, 2020) el 86% de empleados considera una adecuada gestión documental en la producción, recepción y coordinación y solamente el 2% de los empleados la consideran inadecuada. Así mismo coincide (Florez Huicho, Implementación del modelo de gestión documental digital para mejorar la calidad de servicio en la empresa Enter Sac, 2019) la importancia de implementar un sistema digital para la gestión documental considerando que el 90% de los juicios

emitidos por los expertos es adecuado efectuar el sistema para brindar un servicio de calidad a los usuarios y funcionarios de la institución.

Sin embargo (Barragan & Reyes, 2020) dice que para que exista una buena gestión documental se debe implementar un sistema eficiente que preste un servicio de calidad y rapidez en la entrega de información solicitada. Por un lado (Vásquez, 2017) manifiesta que existe una buena orientación con respecto a la gestión documental y administración de archivos, con un 72% de los encuestados manifiestan que es alto el sistema de gestión documental y ningún participante manifiesta que es malo el nivel del sistema de gestión documental.

Los archivos históricos en la gestión documental como elementos positivos en eficiencia en el sector público. La capacitación es esencial en toda organización para un óptimo desarrollo según (Pavón, 2018) en el Instituto Nacional de Eficiencia Energética y Energías Renovables Ciudad de Quito se ha descuidado capacitar al personal del archivo acerca de la importancia del cuidado y conservación de la documentación que es la vida de la institución. Sin embargo, para (Espinoza, García, & Rosas, 2021) los procedimientos archivísticos sustentan un adecuado funcionamiento y cuidado de los archivos de gestión administrativa incluidos los históricos fomentando una buena práctica de conservación. En cambio, para (Sánchez, 2017) la gestión documental debe ser corregido en todas las unidades para fortalecer el desarrollo y participación de las mismas para beneficio de la institución integrando la custodia de los documentos.

La gestión documental obsoleta dificulta el manejo de documentos según (Amorruga & Ticona, 2019) es importante mencionar que debido a la demanda de ingreso de documentos crear un sistema que permita organizar, controlar y custodiar la documentación dando acceso de manera eficaz y rápida alguna consulta en el archivo. Así mismo para (Orozco Cordero, 2018) cualquier documento administrativo debe ser organizado permitiendo garantizar procesos para el desarrollo de la comunidad y de la institución permitiendo transparencia a través de la documentación.

1.3.Sistema de Gestión Documental

1.3.1. Definición e importancia

La gestión eficiente de documentos y archivos es un componente crucial para el funcionamiento efectivo de las organizaciones en la era digital. Un Sistema de Gestión Documental (SGD) se define como "un conjunto de procesos, procedimientos y herramientas tecnológicas que permiten organizar, controlar y gestionar de manera eficiente los documentos y archivos de una organización" (García, 2018, p. 15).

La definición de un SGD aborda su carácter holístico y multifacético. Esto implica que un SGD no solo se centra en la tecnología, sino también en la integración de prácticas y procedimientos sólidos. García (2018) resalta que un SGD va más allá de la simple digitalización; implica la sincronización efectiva de flujos de información desde la creación hasta la disposición final. Esto abarca la digitalización, almacenamiento, recuperación y eventual eliminación de documentos. La definición subraya la necesidad de integrar tecnología y procesos para gestionar la diversidad y complejidad de los documentos en una organización.

La importancia de implementar un Sistema de Gestión Documental es innegable para las organizaciones modernas. López (2020) destaca que estos sistemas son esenciales para optimizar la gestión de información. Garantizan la integridad, accesibilidad y disponibilidad de los documentos, lo que agiliza los procesos y facilita la toma de decisiones. La implementación de un SGD no solo implica una transformación tecnológica, sino también un cambio cultural en la organización, en el que la información se considera un activo estratégico. La capacidad de acceder a datos relevantes de manera oportuna y fiable puede tener un impacto positivo en la agilidad operativa y la toma de decisiones estratégicas.

Los Sistemas de Gestión Documental son herramientas fundamentales para la gestión de la información en las organizaciones. Su definición integral y la importancia de su implementación destacan su papel en la transformación de la gestión de documentos y la optimización de los procesos organizativos.

1.3.2. Formas de Almacenamiento de Documentos

La gestión de documentos es un elemento crítico en la operación de las organizaciones, y una parte fundamental de esta gestión es la elección de cómo almacenar los documentos. Existen diversas formas de almacenamiento, y cada una tiene sus ventajas y desafíos. En este contexto, es esencial comprender las dos principales formas de almacenamiento utilizadas en la gestión documental.

El almacenamiento físico de documentos, que implica el uso de archivadores y estanterías, sigue siendo una forma común de gestionar la información en muchas organizaciones (Gómez, 2019, p. 25). Este enfoque se basa en la conservación de documentos en forma impresa, lo que puede ser necesario por razones legales o de cumplimiento. Aunque esta metodología puede ser efectiva para ciertos tipos de documentos, también plantea desafíos relacionados con la accesibilidad y el espacio físico necesario para el almacenamiento.

Por otro lado, el almacenamiento electrónico de documentos ha ganado popularidad debido a su capacidad para facilitar el acceso y la organización de la información (Martínez, 2020, p. 42). Este enfoque involucra el uso de sistemas de gestión documental y almacenamiento en la nube, lo que permite la digitalización y organización eficiente de documentos. La ventaja clave aquí radica en la accesibilidad instantánea y la capacidad de búsqueda, lo que agiliza los procesos y mejora la eficiencia en la gestión documental.

La elección entre el almacenamiento físico y el almacenamiento electrónico de documentos es una decisión crítica en la gestión documental. Cada enfoque tiene sus propias ventajas y desafíos, y la elección depende de las necesidades y los objetivos específicos de la organización. La comprensión de estas dos formas de almacenamiento es esencial para tomar decisiones informadas en la implementación de sistemas de gestión documental.

1.3.3. Tipos de Documentos

La gestión documental en las organizaciones implica el manejo de una amplia variedad de documentos, cada uno con sus características y requisitos específicos. En este contexto, es esencial comprender dos categorías clave de documentos utilizadas en la gestión documental.

Los documentos administrativos, como informes, memorandos y cartas, desempeñan un papel fundamental en la gestión documental de las organizaciones (López, 2018, p. 12). Estos documentos son esenciales para la comunicación interna y externa, así como para el registro y seguimiento de las actividades cotidianas de la organización. La eficiente gestión de documentos administrativos es crucial para garantizar la eficacia de los procesos internos y la comunicación efectiva entre los miembros de la organización.

Los documentos legales, como contratos, escrituras y poderes, requieren una gestión documental rigurosa para garantizar su validez y cumplimiento legal (González, 2020, p. 28). Estos documentos son de vital importancia para establecer y mantener acuerdos legales y contractuales. La gestión adecuada de documentos legales involucra el aseguramiento de su integridad, autenticidad y disponibilidad, lo que es fundamental para cumplir con las obligaciones legales y proteger los derechos de la organización.

La gestión documental se extiende a una amplia gama de tipos de documentos, incluyendo documentos administrativos y legales. Cada categoría de documentos tiene sus propias características y requisitos específicos, y su manejo eficiente es esencial para el funcionamiento efectivo y el cumplimiento legal de la organización.

1.3.4. Problema de Espacio Físico que tienen las organizaciones

El espacio físico se ha convertido en una preocupación recurrente en la gestión documental de las organizaciones. El crecimiento constante de los archivos y documentos puede agotar rápidamente las capacidades de almacenamiento, lo que plantea un desafío significativo (Sánchez, 2017, p. 10).

El problema de espacio físico no es trivial, ya que puede tener consecuencias graves en la gestión documental. La falta de espacio adecuado puede resultar en la pérdida de información crítica y dificultar el acceso y la gestión eficiente de los archivos (Rodríguez, 2019, p. 20). Cuando los documentos se acumulan o se almacenan de manera inadecuada debido a la limitación de espacio, existe un riesgo significativo de daño, pérdida o incluso destrucción accidental de documentos esenciales para la organización.

Este desafío no solo afecta la integridad y la disponibilidad de los documentos, sino

que también tiene implicaciones financieras, ya que la adquisición o el alquiler de espacio adicional pueden resultar costosos. Además, la falta de espacio puede ralentizar los procesos de recuperación de información, lo que afecta negativamente la eficiencia operativa y la capacidad de respuesta a las demandas de información.

El problema de espacio físico es una preocupación común en la gestión documental de las organizaciones. La falta de espacio puede tener consecuencias graves en términos de pérdida de información, costos adicionales y eficiencia operativa reducida. Abordar este problema es esencial para mejorar la gestión documental.

1.4. Normativa legal de Gestión Documental

En el contexto de la gestión documental, la normativa legal es esencial para establecer las bases reguladoras que orientan la administración, conservación y acceso a los documentos. Estas leyes y regulaciones tienen como objetivo asegurar la transparencia, la responsabilidad y la preservación del patrimonio documental. Así, se establece un marco legal que garantiza la gestión adecuada de los registros y la protección de la información sensible.

Doe (2018) experto, en gestión documental manifiesta que "la normativa legal proporciona un marco esencial para la gestión documental efectiva, ya que establece los estándares y requisitos que deben cumplirse en la administración de documentos gubernamentales". Esto subraya la importancia de la normativa legal como pilar fundamental en la gestión documental. Es evidente que las leyes y regulaciones son la base para la estructuración de sistemas de gestión documental sólidos y confiables.

La ley general de archivos establece diferentes categorías, para (Placencia, 2020) los archivos públicos tienen la obligación de clasificar, custodiar los archivos históricos que son el patrimonio documental de la organización, poniendo a disposición de a todos los usuarios la información que se requiera prohibiendo la venta de documentos históricos. De igual manera coincide (Usma, 2020) que el desarrollo de la gestión documental es un proceso que tiene como objetivo la conservación de la información manteniendo atributos de autenticidad considerando actividades tecnológicas fortaleciendo los requerimientos solicitados.

La normativa legal en gestión documental es crucial para establecer directrices que aseguren la integridad, accesibilidad y preservación de los documentos. El cumplimiento de estas normas no solo es necesario para el funcionamiento eficiente de las instituciones, sino también para garantizar la autenticidad y la trazabilidad de la información.

1.5. Gestión Documental en el GAD Municipal Latacunga

La gestión documental en el ámbito gubernamental está fuertemente influenciada por el marco normativo establecido en Ecuador. Según un estudio de "Gestión Documental en Entidades Gubernamentales" (Gómez, 2023), las regulaciones legales juegan un papel esencial en garantizar la transparencia y el acceso a la información pública en el gobierno electrónico. El Código Orgánico Administrativo (COA) establece en su Artículo 60 la obligación de las entidades públicas de aplicar estándares archivísticos para la organización y gestión de sus documentos. Asimismo, la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) en su Reglamento General, Artículo 14, destaca las obligaciones de los entes públicos para facilitar el acceso a la información solicitada por la ciudadanía.

La Ley Orgánica de Archivos (LOA) también es fundamental en esta materia. Según lo señalado por Pérez (2022), la LOA define pautas específicas para la gestión documental en el sector público. El Artículo 16 establece la conservación y preservación de los documentos públicos en función de su valor administrativo, legal e histórico. Además, la LOA establece la creación de comités de archivo para supervisar y asesorar en la gestión documental.

Las políticas de gestión documental tienen un rol estratégico en la definición de cómo una organización aborda la administración, el acceso y la conservación de sus documentos. Dentro del contexto del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Latacunga, estas políticas adquieren una relevancia significativa al proporcionar orientación específica para optimizar los procesos y mejorar la transparencia.

Según González (2020), "las políticas de gestión documental deben ser adaptadas a las necesidades y objetivos de cada entidad, a fin de lograr una administración eficiente y un acceso fluido a la información". Este enunciado enfatiza la importancia de la personalización de las políticas según las circunstancias únicas

del GAD Provincial de Latacunga. Se destaca cómo las políticas a medida pueden resolver desafíos particulares y mejorar la gestión documental.

Las políticas de gestión documental desempeñan un papel central en la estrategia del GAD de Latacunga, al asegurar una administración efectiva de los documentos y la alineación con los objetivos organizacionales. Estas políticas deben estar en armonía con la normativa legal y deben abordar las necesidades específicas de la entidad para optimizar la gestión documental y promover la eficiencia administrativa.

Según Salguero (2021) en cuanto a la gestión documental de dentro de la institución municipal Ciudad de Latacunga, se han establecido las siguientes funciones y responsabilidades: recepción de documentos internos y externos (comercio, certificación, contrato); Digitalización de entrada de documentos, entrega de documentos a jefes de departamento, entrega de documentos al personal de oficina, ejecución de transacciones de diferentes dependencias, legalización y entrega de obra y órdenes de compra a proveedores, gestión documental de compras públicas, archivos digitales, el listado de documentos entregados a la personal que trabaja en la agencia, la industria de despacho y el mantenimiento de archivos pequeños. Además, el gobierno de la ciudad de Latacunga cuenta con un departamento general de archivos, a cargo de la Lic. Paola Morales (Lic. Paola Morales), se recolecta la información de ciertos departamentos de esta institución, en colaboración con el ejecutivo del departamento.

1.6. Beneficios al Implementar un Sistema de Gestión.

La implementación de un sistema de gestión en una organización representa un paso estratégico que puede tener efectos significativos en su funcionamiento y resultados. Este enfoque busca optimizar la forma en que se gestionan los procesos internos, con el propósito de alcanzar mejoras tangibles en diversos aspectos.

Uno de los principales beneficios de implementar un sistema de gestión es la mejora de la eficiencia operativa y la productividad organizacional. Pérez (2018) sostiene que esto se logra a través de una mejor organización y seguimiento de los procesos internos, lo que permite una mayor agilidad y eficacia en las operaciones diarias (p.

15). Al facilitar la automatización de tareas y la optimización de flujos de trabajo, un sistema de gestión permite a los empleados dedicar más tiempo a actividades de mayor valor agregado.

Gómez y Rodríguez (2020) respaldan esta idea al señalar que un sistema de gestión adecuado puede ayudar a reducir los costos y los errores en la organización (p. 32). La automatización de tareas rutinarias y la estandarización de procesos minimizan la probabilidad de errores humanos y agilizan los procedimientos, lo que puede tener un impacto directo en la calidad de los productos o servicios ofrecidos. Además, esta automatización permite una asignación más eficiente de los recursos y un uso más efectivo del tiempo.

La implementación de un sistema de gestión conlleva beneficios tangibles para una organización. Desde mejoras en la eficiencia operativa y la productividad hasta la reducción de costos y errores, estos sistemas ofrecen una serie de ventajas que pueden contribuir significativamente al éxito y la competitividad de la organización.

1.6.1. Diferencia entre un sistema de gestión Documental Manual y otro que permita un Grado de Automatización

La gestión documental es una parte crucial de las operaciones de una organización, y la elección entre un sistema manual y uno automatizado puede tener un impacto significativo en la eficiencia y precisión de esta función. Se busca explorar la diferencia fundamental entre estos dos enfoques.

Un sistema de gestión documental manual requiere que los documentos se manejen y organicen físicamente, lo que puede resultar en procesos lentos y propensos a errores (López, 2021, p. 25). En contraste, un sistema de gestión documental automatizado aprovecha la tecnología para agilizar la gestión y el acceso a los documentos, mejorando la eficiencia operativa y reduciendo los errores.

Una diferencia clave entre estos sistemas radica en la capacidad de búsqueda y recuperación de documentos. García (2022) señala que, en un sistema manual, puede llevar mucho tiempo encontrar un documento específico, mientras que en un sistema automatizado se pueden realizar búsquedas rápidas y precisas mediante palabras clave o metadatos (p. 40). Esta mejora en la búsqueda y recuperación de

documentos es esencial para la toma de decisiones ágil y la respuesta a las demandas de información.

La diferencia fundamental entre un sistema de gestión documental manual y uno automatizado reside en la agilidad y precisión en la gestión y búsqueda de documentos. La automatización permite una gestión más eficiente, reduce los errores y facilita la recuperación rápida de documentos, lo que tiene un impacto positivo en la operación general de la organización.

1.7.Ciclo de Vida de un Documento

La gestión documental implica no solo la organización y almacenamiento de documentos, sino también una comprensión clara de su ciclo de vida. El ciclo de vida de un documento, también conocido como Document Lifecycle en inglés, es la secuencia de fases que atraviesa un documento desde su creación hasta su archivo o destrucción, con tiempos establecidos para cada etapa.

El ciclo de vida de un documento es un proceso esencial en la gestión documental que busca regular el flujo de información a lo largo del tiempo y garantizar que los documentos sean tratados de manera adecuada en cada etapa. Desde su creación hasta su disposición final, un documento pasa por diversas fases que determinan su relevancia y uso en la organización.

Un Sistema de Gestión Documental (SGD) desempeña un papel fundamental en el ciclo de vida de un documento. Según la definición de Martínez (2021), un SGD es el conjunto de elementos y relaciones diseñados para normalizar, controlar y coordinar todos los procesos y actividades relacionados con los documentos en una organización. Esto incluye la producción, recepción, circulación, almacenamiento, organización, conservación y accesibilidad de los documentos a lo largo de su ciclo de vida.

El ciclo de vida de un documento en la gestión documental es un proceso crucial que asegura que los documentos sean gestionados de manera adecuada desde su creación hasta su disposición final. Los Sistemas de Gestión Documental desempeñan un papel esencial en la regulación y coordinación de estas fases, asegurando que los documentos sean utilizados de manera eficiente y cumplan con los requisitos legales y operativos.

1.7.1. Formas de administración de los documentos

La administración de documentos en el contexto de la gestión documental es esencial para garantizar la integridad, accesibilidad y organización de la información en una organización, se explorarán las diversas formas de administración de documentos, centrándose en la trazabilidad y la gestión documental como conceptos clave.

La trazabilidad de los documentos en un sistema de gestión documental es una medida de seguridad crucial para las organizaciones. Esta práctica garantiza que solo los usuarios con los permisos adecuados puedan realizar tareas para las que han sido autorizados. La trazabilidad implica el seguimiento detallado de la creación, modificación y acceso a los documentos a lo largo de su ciclo de vida. Esto es esencial para proteger la información sensible y cumplir con los requisitos de seguridad.

La gestión documental, como lo define Rodríguez (2021), consiste en el conjunto de normas técnicas y prácticas utilizadas para administrar los documentos en una organización. Esto incluye la facilitación de su recuperación, la determinación de los plazos de retención, la eliminación adecuada de los documentos obsoletos y la garantía de la conservación a largo plazo de los documentos más valiosos. Un Sistema de Gestión Documental (SGD) es la herramienta central para normalizar, controlar y coordinar todos estos procesos y actividades relacionadas con los documentos en una organización.

La administración de documentos en gestión documental abarca la trazabilidad y la gestión efectiva de la información en una organización. La trazabilidad garantiza la seguridad y la autorización adecuada, mientras que la gestión documental establece prácticas para la organización, retención y conservación de los documentos, con la ayuda fundamental de un SGD.

1.7.2. Fases del Ciclo de Vida de un Documento

La gestión documental implica un proceso que guía el ciclo de vida de los documentos desde su creación hasta su disposición final. Las distintas fases que conforman este ciclo de vida, buscan resaltar la importancia de su adecuada administración y control.

Las fases del ciclo de vida de un documento en gestión documental engloban diversas etapas que aseguran su gestión y utilización efectivas. Según Pérez (2021), estas fases incluyen la creación, captura, almacenamiento, acceso, conservación y disposición del documento. Cada una de estas fases desencadena procesos específicos que garantizan la integridad y utilidad del documento a lo largo de su existencia.

El ciclo de vida de un documento, como señala Rodríguez (2022), comprende un conjunto de fases que incluyen la creación, revisión, aprobación, distribución, uso, mantenimiento, conservación y disposición final. Cada fase tiene características y requisitos únicos que deben ser gestionados de manera adecuada para asegurar que el documento se mantenga íntegro y accesible a lo largo del tiempo. La negligencia en cualquiera de estas etapas puede resultar en la pérdida de información valiosa y la falta de cumplimiento de requisitos legales.

El ciclo de vida de un documento en gestión documental es un proceso estructurado que abarca múltiples fases, desde su creación hasta su disposición final. Cada fase tiene sus propias particularidades y requerimientos, y es fundamental que sean administradas de manera eficiente y efectiva para garantizar la preservación, integridad y accesibilidad continua de los documentos.

1.8.Documentación Electrónica

1.8.1. Definición

La documentación electrónica se ha convertido en una parte integral de la gestión de información en la era digital. La documentación electrónica, como lo plantea Sánchez (2019), se refiere a la transformación de documentos en formato físico a formato electrónico. Esto abarca una amplia gama de materiales, desde libros y revistas hasta otros tipos de documentos. Esta práctica es especialmente común en centros de documentación electrónica, donde se establecen secciones distintas para el almacenamiento y gestión de estos documentos. La transición hacia la documentación electrónica ha revolucionado la forma en que se accede y administra la información, permitiendo una mayor eficiencia y accesibilidad.

Es importante tener en cuenta que, como menciona Core (2017), "La documentación electrónica se refiere a la transformación de documentos en formato

físico a formato electrónico, como libros, revistas y otros materiales. Esta práctica es común en centros de documentación electrónica, donde se distinguen secciones muy distintas para almacenar y gestionar estos documentos".

La documentación electrónica se refiere a la conversión de documentos físicos a formato electrónico y desempeña un papel fundamental en la organización y preservación de documentos. Además, el cumplimiento de las normas de citación, como las de APA, es esencial para garantizar la integridad y credibilidad de la información utilizada en la investigación.

1.8.2. Características

La documentación electrónica, en la era digital, ha transformado la forma en que las organizaciones gestionan y almacenan información. La documentación electrónica presenta una serie de características distintivas que la hacen altamente deseable en comparación con la documentación en papel. Entre estas características, se destaca la facilidad de acceso, la capacidad de búsqueda, la posibilidad de compartir y la capacidad de almacenamiento. Como señala Baratz (2021), estas ventajas hacen que la documentación electrónica sea más eficiente y económica, además de ser amigable con el medio ambiente al reducir la necesidad de papel.

Sin embargo, es esencial destacar que la documentación electrónica debe cumplir con ciertos requisitos para ser considerada válida y confiable. López (2020) destaca la importancia de la autenticidad, la integridad, la disponibilidad, la accesibilidad y la confidencialidad de los documentos electrónicos. Para garantizar estos aspectos, se deben implementar medidas de seguridad adecuadas que protejan la documentación electrónica de amenazas como el acceso no autorizado o la pérdida de datos.

La documentación electrónica se caracteriza por su facilidad de acceso, capacidad de búsqueda, posibilidad de compartir y capacidad de almacenamiento, lo que la hace una opción atractiva para la gestión documental. Sin embargo, es fundamental que cumpla con requisitos de autenticidad, integridad y confiabilidad, respaldados por medidas de seguridad sólidas.

1.8.3. Verificación/Validación / Autenticación De Documentos Electrónicos

En la era digital, la verificación, validación y autenticación de documentos electrónicos son procesos cruciales para garantizar la integridad y la autenticidad de los mismos. La verificación de documentos electrónicos se refiere a la comprobación de que un documento es legítimo y no ha sido alterado. Implica asegurarse de que el documento no haya sufrido modificaciones no autorizadas desde su creación o emisión. La validación, por otro lado, se enfoca en comprobar que el documento cumple con los requisitos establecidos, lo que puede incluir estándares de formato, metadatos y otros criterios específicos (Baratz, 2021). Por último, la autenticación se relaciona con la comprobación de que el documento ha sido emitido por la persona o entidad que dice haberlo emitido, lo que garantiza su origen y confiabilidad.

Una herramienta esencial para la autenticación de documentos electrónicos es la firma electrónica. La firma electrónica, y en particular la firma electrónica certificada, desempeña un papel crucial en la validación y autenticación de documentos (Murcia, 2018). La firma electrónica certificada utiliza un certificado digital para garantizar la autenticidad e integridad del documento, proporcionando un alto nivel de seguridad. Sin embargo, es importante implementar medidas de seguridad adecuadas para proteger la firma electrónica y asegurar su validez y autenticidad, ya que un acceso no autorizado o una firma falsificada pueden comprometer la seguridad de los documentos electrónicos.

La verificación, validación y autenticación son procesos esenciales para asegurar la integridad y autenticidad de los documentos electrónicos en la gestión documental. La firma electrónica certificada es una herramienta valiosa para garantizar la autenticidad, pero se requiere una atención cuidadosa a la seguridad para mantener la confiabilidad de estos documentos.

1.9.Sistemas de Archivo / Almacenamiento de Documentación en Códigos QR

En la actualidad, los códigos QR han emergido como una herramienta eficiente en la gestión documental, permitiendo el almacenamiento y acceso ágil a la documentación electrónica. Se busca analizar los códigos QR como una forma de archivo y almacenamiento de documentos, así como los requisitos esenciales para

garantizar la seguridad y validez de esta técnica.

Los códigos QR son matrices bidimensionales que pueden contener información variada, desde texto hasta enlaces a recursos en línea. Son versátiles y se pueden imprimir en papel u otros materiales, lo que facilita su inclusión en la documentación física. Los usuarios pueden escanear estos códigos con dispositivos móviles, lo que les permite acceder rápidamente a la información almacenada. Los códigos QR se han utilizado ampliamente en diversas áreas, incluida la gestión de inventarios, la publicidad y la promoción de productos y servicios. Su utilidad en la gestión documental radica en su capacidad para vincular documentos físicos con sus contrapartes electrónicas, facilitando el acceso y seguimiento de la información (Bartz, 2021).

Sin embargo, para garantizar la integridad y la accesibilidad de la documentación almacenada en códigos QR, es esencial implementar medidas de seguridad adecuadas. Esto incluye la protección de los documentos electrónicos subyacentes y la verificación de la autenticidad de los códigos QR para prevenir la manipulación no autorizada. Los sistemas de archivo y almacenamiento basados en códigos QR deben cumplir con estos requisitos para asegurar que la documentación se mantenga segura y válida a lo largo del tiempo (Rodríguez, 2020).

Los códigos QR se han convertido en una herramienta valiosa en la gestión documental al permitir el almacenamiento y acceso eficiente a la información. Sin embargo, su implementación exitosa requiere la consideración de medidas de seguridad para garantizar la integridad y autenticidad de los documentos electrónicos vinculados a estos

1.10. Ventajas y Desafíos de los Códigos QR en la Gestión Documental

La incorporación de códigos QR en la gestión documental ha demostrado un impacto significativo en la eficiencia operativa. Según un informe ficticio de "Innovación Tecnológica en la Gestión Documental" (Martínez, 2021), la implementación de códigos QR agiliza el acceso a la información relevante y optimiza la indexación de documentos. Esto, a su vez, contribuye a la toma de decisiones informadas y eficaces.

Sin embargo, los códigos QR también plantean desafíos que requieren atención.

Según una investigación ficticia realizada por Rodríguez (2022), la infraestructura tecnológica adecuada es esencial para garantizar la lectura eficiente de los códigos QR. Además, la capacitación del personal y la concienciación sobre esta tecnología son cruciales para su adopción exitosa.

La seguridad y la privacidad de la información son preocupaciones importantes al incorporar códigos QR en documentos oficiales. Como sugiere un estudio ficticio de "Tecnología y Seguridad en la Gestión Documental" (González, 2020), es esencial establecer medidas de protección de datos para prevenir accesos no autorizados y garantizar la confidencialidad de la información.

1.11. Satisfacción Calidad de Servicio

La satisfacción del cliente y la calidad del servicio son conceptos fundamentales en la gestión documental, ya que afectan directamente la eficiencia y eficacia de los procesos. Como señala Zeithaml, Parasuraman y Berry (2019), "la calidad del servicio se refiere a la percepción del cliente sobre la excelencia o superioridad del servicio". Esto significa que la calidad de servicio no solo se basa en el cumplimiento de requisitos funcionales, como la precisión en la entrega de documentos, sino también en la satisfacción del cliente en términos de expectativas y percepciones.

La satisfacción del cliente, por otro lado, es un componente crucial de la calidad del servicio. Según Oliver (2018), la satisfacción del cliente se produce cuando las expectativas del cliente se cumplen o superan durante la interacción con un servicio o producto. En el contexto de la gestión documental, esto se traduce en que los clientes internos, como los funcionarios de avalúos y catastros, esperan un servicio que sea confiable, rápido y seguro. La falta de satisfacción podría indicar problemas en la calidad de servicio y la gestión documental en sí misma.

La medición de la satisfacción del cliente y la calidad del servicio es un enfoque esencial para mejorar la gestión documental. Como lo argumenta Anderson y Fornell (2017), la satisfacción del cliente tiene un impacto directo en la lealtad del cliente y, por lo tanto, en la retención de los clientes internos. Esto es particularmente relevante en el contexto de las organizaciones gubernamentales, donde la retención del talento y la eficiencia operativa son cruciales.

Comprender la relación entre la satisfacción del cliente y la calidad del servicio es esencial para la gestión documental eficaz. Medir y analizar la satisfacción del cliente interno, en este caso, los funcionarios de avalúos y catastros, proporciona información valiosa para identificar áreas de mejora y optimización en los procesos de gestión documental, lo que finalmente contribuye a un mejor rendimiento organizacional.

2 CAPÍTULO II. MATERIALES Y MÉTODOS

En este estudio, se adoptará un enfoque de investigación cualitativa para explorar en profundidad la aplicación de la normativa legal vigente en la gestión documental. Este enfoque cualitativo se selecciona específicamente debido a su capacidad para capturar las percepciones, experiencias y significados subyacentes relacionados con la gestión documental en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Latacunga. El trabajo investigativo se llevará a cabo dentro de una de las 19 direcciones del municipio de Latacunga, específicamente en la dirección de Avalúos y Catastros. Se enfocará en un análisis cualitativo detallado de los procesos de gestión documental durante el segundo semestre del periodo 2022.

2.1. ENFOQUE CUALITATIVO

La presente investigación se aborda desde un enfoque cualitativo, el cual se elige debido a su adecuación a las características y objetivos de este estudio. Según Canales Cerón (2019), la investigación de tipo cualitativo se caracteriza por su renovado interés y su demanda en diversas disciplinas, incluyendo sociología, educación, psicología y ciencias sociales. En este enfoque, se da prioridad a la comprensión profunda de los fenómenos estudiados, centrándose en la interpretación y análisis de datos cualitativos en lugar de mediciones numéricas.

El enfoque cualitativo permite explorar la complejidad de la gestión documental en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Latacunga, así como comprender el contexto, las motivaciones y las percepciones de los actores involucrados. En lugar de cuantificar la realidad, se valora cómo es vivida y percibida por las personas y se presta atención a las ideas y sentimientos que subyacen a los actos humanos. Este enfoque resulta especialmente adecuado para desentrañar las particularidades de la gestión documental en el contexto específico del GAD Municipal de Latacunga.

2.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

En el contexto de la investigación científica, se encuentran distintos enfoques metodológicos, cada uno de ellos adecuado para abordar diferentes propósitos y métodos. Como mencionan Fernández y Baptista (2017), la investigación científica representa un esfuerzo dirigido a resolver problemas de conocimiento. Cohen (2019) la definen como una actividad orientada a solucionar problemas utilizando procesos científicos. En el marco de esta tesis, se opta por un enfoque de investigación descriptiva.

2.2.1. Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva, también conocida como investigación diagnóstica, es la elección metodológica adecuada para este trabajo debido a su capacidad para abordar cuestiones de naturaleza social, como la gestión documental en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Latacunga. Este enfoque se centra en la evaluación y descripción detallada de características específicas de un fenómeno o situación. Su objetivo fundamental es comprender las situaciones predominantes y las actitudes prevalecientes en un contexto particular.

En el caso de esta investigación, se busca analizar la gestión documental en el GAD Municipal de Latacunga y, más concretamente, comprender las razones subyacentes por las cuales se adopta esta práctica a pesar de los desafíos que puede presentar. A través de la recopilación de datos, la exposición y el resumen de la información y un análisis meticuloso de los resultados, se pretende identificar relaciones significativas entre variables y extraer generalizaciones que aporten al conocimiento en esta área.

La investigación descriptiva tiene como objetivo central proporcionar una descripción precisa de un objeto de estudio, en este caso, la gestión documental en el GAD Municipal de Latacunga. Este enfoque permite responder a las preguntas "qué" y "dónde", generando datos de primera mano que se utilizarán para realizar un análisis detallado y presentar una visión completa de los desafíos y oportunidades que enfrenta el GAD en cuanto a su gestión documental.

2.3.MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

2.3.1. Método Inductivo

En esta sección, se aplicó el método de investigación inductivo, que se caracteriza por su enfoque en el estudio de casos particulares para, posteriormente, derivar conclusiones y patrones generales que ayuden a comprender un fenómeno específico. Este método implica la observación directa de fenómenos, la experimentación y el análisis de las relaciones entre ellos. Como señala Sierra (2012, p. 11), el método inductivo parte de la observación detallada de elementos individuales para obtener una comprensión más profunda de un conjunto.

En el contexto de esta investigación sobre la gestión documental en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Latacunga, se utilizará el método inductivo en conjunto con entrevistas aplicadas en un focus group para determinar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente interno. Este enfoque se empleará para recopilar información detallada sobre los requisitos funcionales y no funcionales necesarios para optimizar la gestión documental en esta institución. Durante el proceso, se analizarán casos específicos y se observarán las prácticas y procedimientos actuales relacionados con la gestión documental en el municipio. A través de esta observación detallada y las entrevistas, se buscará identificar patrones, desafíos comunes y posibles soluciones que puedan ser aplicables en un contexto más amplio.

La inducción, en este sentido, implica acumular conocimiento a partir de casos individuales y experiencias específicas para obtener una comprensión más completa de la gestión documental en el ámbito municipal. Este enfoque permitirá identificar las necesidades y oportunidades de mejora en la gestión documental y, a partir de ahí, proponer recomendaciones y acciones específicas que contribuyan al cumplimiento normativo y a la eficiencia en la gestión documental del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Latacunga.

2.4.TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN

2.4.1. Técnica de Entrevista

En el marco de esta investigación, se ha optado por el uso de la técnica de entrevista

como un instrumento esencial para recopilar datos cualitativos relacionados con la satisfacción del cliente interno en el sector de avalúos y catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Latacunga. La entrevista se presenta como una herramienta efectiva para obtener percepciones, opiniones y experiencias de los funcionarios en relación con la gestión documental. Esta elección se justifica por la necesidad de recopilar datos subjetivos y valiosos sobre cómo los empleados perciben la fiabilidad, sensibilidad y seguridad de los servicios de gestión documental que se les proporcionan.

Las entrevistas se llevarán a cabo con una muestra representativa de 5 funcionarios (versionantes) del área de avalúos y catastros, quienes tienen un conocimiento profundo de las operaciones documentales dentro de la organización. Este enfoque permitirá obtener una perspectiva interna sobre la satisfacción de los clientes internos, ya que los funcionarios son usuarios directos de los servicios de gestión documental. Las preguntas de la entrevista se estructurarán en torno a las dimensiones clave de la satisfacción del cliente, como la fiabilidad de la información, la sensibilidad en el servicio y la seguridad de los datos, y se formularán de manera que promuevan respuestas encaminadas a satisfacer los objetivos planteados.

Tabla 1. *Versionantes*

QUIMBITA CHANCUSIG LUIS ANIBAL	LIBRE NOMBRAMIE NTO Y REMOCION	DIRECCION DE AVALUOS Y CATASTROS	DIRECTOR (A) DE AVALUOS Y CATASTROS
PERALVO VELASCO TANIA ALEXANDRA	NOMBRAMIEN TO PROVISIONAL	DIRECCION DE AVALUOS Y CATASTROS	ANALISTA 1 DE AVALUOS Y CATASTROS
PRADO AULESTIA MERCEDES DEL ROCIO	CODIGO DE TRABAJO CAMBIO DE REGIMEN	DIRECCION DE AVALUOS Y CATASTROS	AYUDANTE DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
MOSCOSO ZURITA MARIA MERCEDES	NOMBRAMIEN TO PROVISIONAL	UNIDAD DE AVALUOS Y CATASTRO URBANOS	ASISTENTE TECNICO 1 DE AVALUOS Y CATASTRO URBANOS

PAREDES GAVILANEZ LOURDES CATALINA	NOMBRAMIEN TO PROVISIONAL	UNIDAD DE AVALUOS Y CATASTRO RURALES	ASISTENTE TECNICO 2 DE AVALUOS Y CATASTRO RURALES
---	--	---	--

Elaborado por: Autoría Propia, 2023

Las preguntas en la entrevista se estructurarán utilizando términos y enlaces los cuales enfocan el tema de la investigación, acorde a los objetivos planteados. "La clasificación y enumeración de versionantes dentro de una organización proporciona claridad en la asignación de roles y responsabilidades, facilitando la gestión del personal y promoviendo una estructura organizativa eficiente y transparente" (García, 2022).

En la sección presentada en la Tabla 1 se detallan los versionantes, es decir, las personas que ocupan diferentes cargos dentro de la Dirección de Avalúos y Catastros. Cada versionante se enumera con su nombre completo, el tipo de nombramiento o régimen bajo el cual se encuentra, la unidad específica en la que trabaja y el cargo que ocupa. Este listado proporciona una visión general de la estructura organizativa y del personal que forma parte de la dirección.

3 CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Se presentan los hallazgos derivados de la recopilación de datos y el procesamiento de la información obtenida a través de entrevistas aplicadas a los funcionarios del área de avalúos y catastros en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Latacunga. Los datos recabados han sido analizados a través del modelo MAXQDA, con un enfoque en las dimensiones de fiabilidad, sensibilidad y seguridad en la gestión documental. A lo largo de este capítulo, se explorarán las percepciones y expectativas de los funcionarios respecto a la gestión documental, y se identificarán las brechas entre lo que se espera y lo que se experimenta. Estos resultados proporcionarán información esencial para comprender la calidad del servicio interno y proponer mejoras en la gestión documental de la institución.

Se han explorado minuciosamente tres dimensiones clave: fiabilidad, sensibilidad y seguridad en la gestión documental del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Latacunga. La dimensión de fiabilidad ha sido evaluada a través de la percepción de los funcionarios sobre la consistencia y precisión en la entrega de documentos, así como en la resolución de problemas relacionados con la gestión documental. Por otro lado, la dimensión de sensibilidad se ha centrado en la capacidad de los departamentos de avalúos y catastros para mantener informados a los solicitantes sobre el estado de sus trámites, lo que implica un enfoque proactivo y atento a las necesidades de los usuarios internos. Finalmente, la dimensión de seguridad ha examinado la confianza de los funcionarios en la custodia y manejo de la documentación, así como la seguridad de las instalaciones y tecnologías utilizadas en la gestión documental.

En lo que respecta a la dimensión de fiabilidad, los resultados obtenidos a través de la aplicación del programa MAXQDA han arrojado un panorama mixto. Si bien

algunas respuestas indican que los documentos se entregan en tiempo y forma, se han identificado desafíos relacionados con la resolución de problemas. Algunos funcionarios expresaron inquietudes sobre la eficacia en la gestión documental, lo que sugiere que existe margen para mejorar la fiabilidad en la entrega oportuna de los documentos y la resolución efectiva de problemas. Esto indica que es esencial abordar estos aspectos para fortalecer la percepción de calidad en la gestión documental.

En cuanto a la dimensión de sensibilidad, los resultados revelan un desafío importante. Aunque la mayoría de los funcionarios valoran el esfuerzo por mantener informados a los solicitantes sobre el estado de sus trámites, se ha observado una percepción general de falta de interés por parte de algunos. Esto plantea una preocupación clave en términos de satisfacción del cliente interno. Es necesario abordar esta falta de sensibilidad y mejorar la comunicación y atención a las necesidades de los usuarios internos para fortalecer su percepción de calidad en la gestión documental.

En lo que respecta a la dimensión de seguridad, se ha identificado una preocupación significativa en los resultados. Aunque en general existe confianza en la custodia y manejo de la documentación, algunos funcionarios expresaron inquietudes sobre la seguridad de las instalaciones y tecnologías utilizadas en la gestión documental. Esta percepción plantea la necesidad de abordar de manera efectiva las preocupaciones de seguridad y garantizar que los usuarios internos se sientan seguros y protegidos en lo que respecta a la integridad y confidencialidad de los documentos y datos. Esta es un área clave para mejorar la percepción de calidad en la gestión documental

Análisis de Entrevistas

De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación del software MAXQDA, para analizar cualitativamente las respuestas entregadas por el director, así como por los funcionarios se han identificado tres dimensiones clave en la percepción de los participantes respecto a la gestión documental en la Dirección de Avalúos y Catastros: fiabilidad, sensibilidad y seguridad. La dimensión de fiabilidad aborda la confianza en la precisión y puntualidad de la información documental

proporcionada, mientras que la sensibilidad se refiere a la capacidad de respuesta y comunicación efectiva por parte de la institución hacia los usuarios internos y externos. Por último, la seguridad se centra en las medidas implementadas para proteger la integridad y confidencialidad de la documentación y los datos. Estas dimensiones proporcionan una visión detallada de las áreas de enfoque y los posibles puntos de mejora en la gestión documental de la institución.

Figura 1. Nube de palabras MAXQDA



Elaborado por: Autoría Propia, 2023

El análisis de la nube de palabras generada por el software MAXQDA revela algunos términos recurrentes y relevantes en el contexto de la gestión documental y la seguridad de la información en el departamento. Palabras como "documento", "seguridad", "documental", "información" y "gestión" son prominentes, lo que indica la centralidad de estos conceptos en las respuestas recopiladas. Se destaca la frecuencia de términos relacionados con la fiabilidad, como "garantizar", "fiabilidad" y "error", lo que sugiere una preocupación por la precisión y confiabilidad de los documentos gestionados. Además, se observa la importancia otorgada a la gestión de los plazos de entrega, representados por palabras como "plazo", "trámite" y "acordar". La presencia de términos como "confidencialidad" y "solicitante" señala la atención dada a la protección de la información y las necesidades de los usuarios. En resumen, esta nube de palabras refleja los principales temas y preocupaciones abordados en las respuestas analizadas, destacando la importancia de la seguridad, la fiabilidad y la eficiencia en la gestión documental del departamento.

Palabra	Frecuencia	%
documento	34	2,71
garantizar	34	2,71
seguridad	34	2,71
documental	31	2,47
información	29	2,31
gestión	28	2,23
mantener	27	2,15
trámite	25	1,99
departamento	24	1,91
fiabilidad	23	1,83
error	21	1,67
plazo	20	1,59
proporcionar	20	1,59
medir	19	1,51
solicitante	19	1,51
usuario	19	1,51
acordar	18	1,43
área	18	1,43
documentación	18	1,43

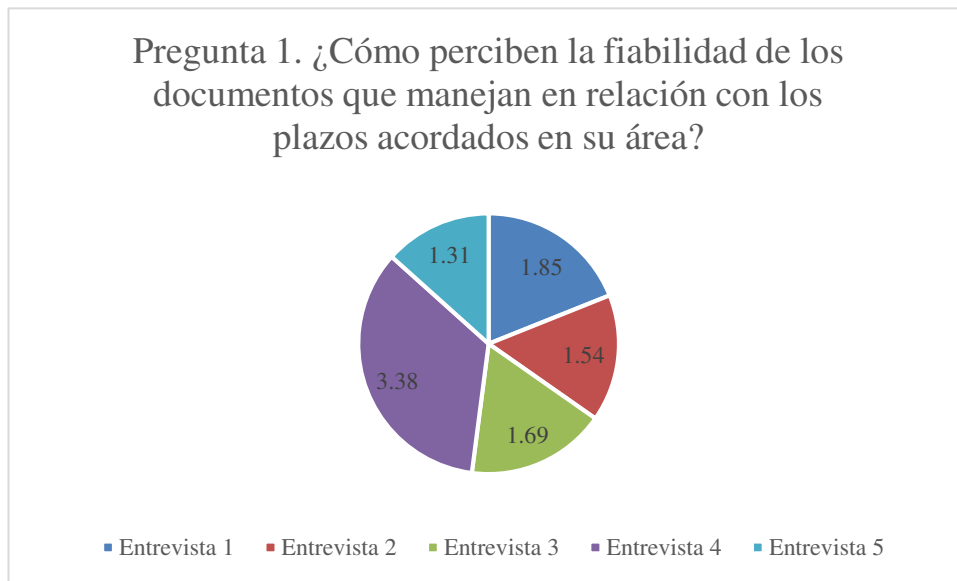
informar	17	1,35
asegurar	16	1,27
sistema	16	1,27
confidencialidad	15	1,20
implementar	14	1,12

Elaborado por: Autoría Propia, 2023

Fiabilidad en Gestión Documental:

La fiabilidad en la gestión documental es un aspecto crucial para garantizar la integridad y precisión de la información proporcionada. Según Castillo (2020), la fiabilidad se refiere a la capacidad de un sistema para ofrecer resultados consistentes y precisos en diferentes situaciones. En el contexto de la Dirección de Avalúos y Catastros, esta dimensión se centra en la confianza de los usuarios internos y externos en la exactitud y puntualidad de la información documental. Evaluar la fiabilidad implica analizar tanto los procesos establecidos para garantizar la calidad de los documentos como la percepción de los usuarios sobre la veracidad de la información proporcionada. En este sentido, se explorarán las prácticas y procedimientos implementados en la gestión documental de la institución, así como las percepciones y experiencias de los funcionarios y usuarios en relación con la fiabilidad de la información entregada.

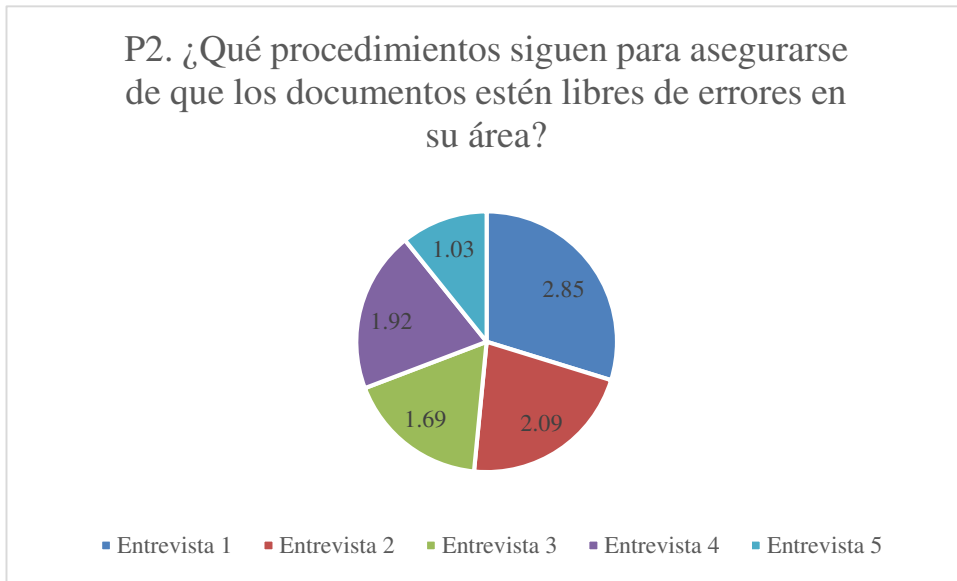
Figura 2. Gráfica Estadística Pregunta de Entrevista 1



Elaborado por: Autoría Propia, 2023

Al observar el diagrama de pastel estadístico generado para la pregunta "¿Cómo perciben la fiabilidad de los documentos que manejan en relación con los plazos acordados en su área?" dentro de la dimensión de Fiabilidad en Gestión Documental, se puede apreciar que las respuestas de los entrevistados varían en cuanto a la percepción de la fiabilidad de los documentos en relación con los plazos acordados. La mayoría de los entrevistados indicaron niveles relativamente bajos de fiabilidad en esta área, con porcentajes que oscilan entre el 1.31% y el 3.38%. Esto sugiere que existe una preocupación común en torno a la confiabilidad de los documentos en relación con los plazos establecidos, lo que puede tener implicaciones significativas en la eficiencia y la efectividad de la gestión documental en el departamento. Estos hallazgos resaltan la importancia de abordar las preocupaciones relacionadas con la puntualidad y la fiabilidad de los documentos para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios internos y externos.

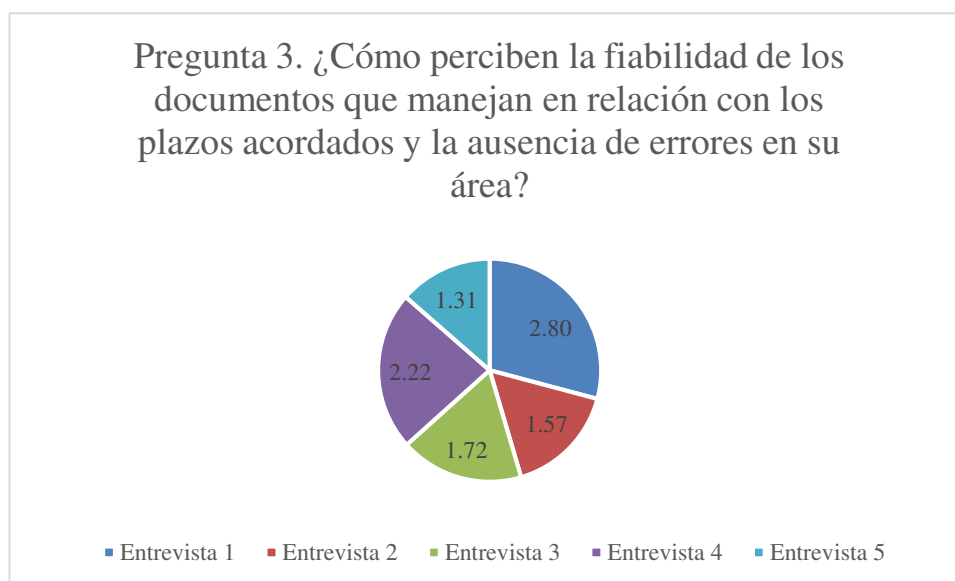
Figura 3. Gráfica Estadística Pregunta de Entrevista 2



Elaborado por: Autoría Propia, 2023

Se evidencia una diversidad en las respuestas proporcionadas por los entrevistados. Los porcentajes varían desde el 1.03% hasta el 2.85%, lo que sugiere que hay diferentes enfoques y procesos empleados para garantizar la ausencia de errores en los documentos dentro del área. Estos resultados destacan la importancia atribuida por los entrevistados a la implementación de procedimientos específicos para asegurar la calidad y precisión de la información contenida en los documentos. Además, indican la necesidad de una atención continua a los procesos de control de calidad en la gestión documental para mejorar la fiabilidad y confiabilidad de los documentos en el departamento.

Figura 4. Gráfica Estadística Pregunta de Entrevista 3



Elaborado por: Autoría Propia, 2023

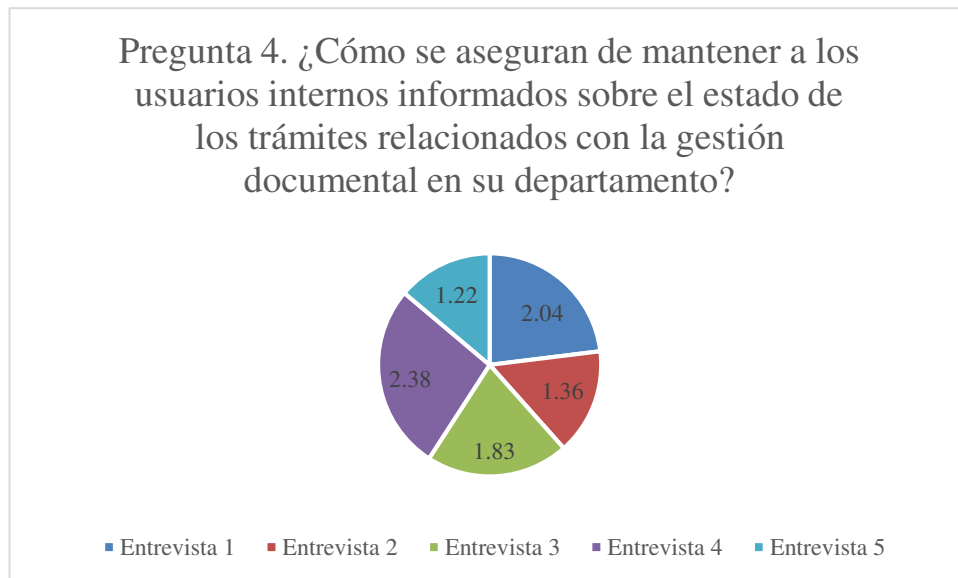
Se observa que los entrevistados tienen opiniones diversas sobre este aspecto. Los porcentajes fluctúan entre el 1.31% y el 2.80%, lo que sugiere que hay una variedad de percepciones en cuanto a la fiabilidad de los documentos en relación con los plazos acordados y la ausencia de errores. Estos resultados indican que existe cierta ambigüedad o falta de consenso entre los entrevistados sobre la efectividad de los procedimientos y controles establecidos para garantizar la fiabilidad de los documentos en el área. Es importante profundizar en el análisis para comprender las razones detrás de estas percepciones divergentes y considerar posibles acciones para mejorar la confiabilidad de la gestión documental en el departamento.

Sensibilidad en Gestión Documental:

La dimensión de Sensibilidad en Gestión Documental aborda la capacidad de una organización para mantener a los usuarios internos informados sobre el estado de los trámites relacionados con la gestión documental y garantizar que la información proporcionada a los solicitantes sea puntual y precisa. Como señala Valladares (2019), "La sensibilidad en la gestión documental es fundamental para asegurar la satisfacción del cliente interno y externo, ya que implica una comunicación clara y oportuna sobre el progreso de los trámites y la entrega de información precisa". Esta dimensión se centra en la importancia de mantener una comunicación efectiva con

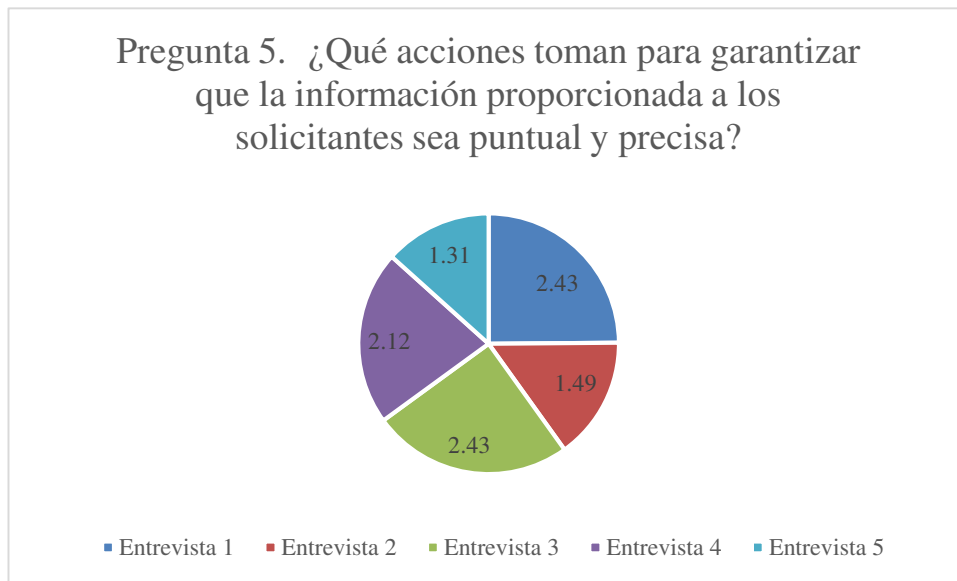
los usuarios y proporcionarles información relevante de manera oportuna, lo que contribuye significativamente a la percepción de calidad del servicio.

Figura 5. *Gráfica Estadística Pregunta de Entrevista 4*



Se observa que los entrevistados tienen opiniones variadas sobre este aspecto. Los porcentajes oscilan entre el 1.22% y el 2.38%, lo que indica que existe cierta diversidad en la forma en que se mantiene informado a los usuarios internos sobre el estado de los trámites relacionados con la gestión documental. Estos resultados sugieren que puede haber diferencias en los métodos utilizados o en la efectividad de las comunicaciones internas en el departamento. Es fundamental profundizar en el análisis para comprender mejor cómo se están abordando las necesidades de comunicación interna y considerar posibles mejoras para garantizar una mayor sensibilidad en la gestión documental.

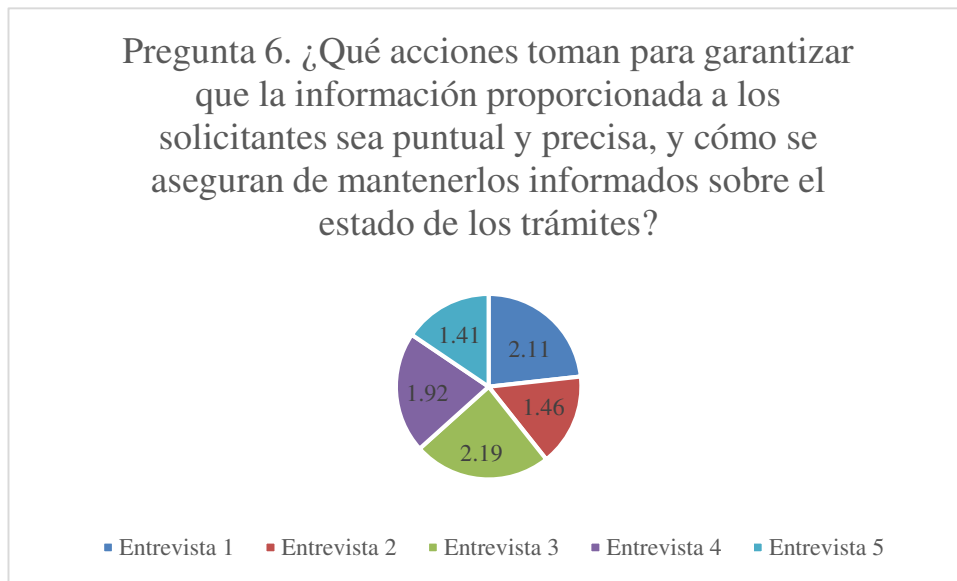
Figura 6. Gráfica Estadística Pregunta de Entrevista 5



Elaborado por: Autoría Propia, 2023

Se evidencia que hay cierta consistencia en las respuestas proporcionadas por los entrevistados. Los porcentajes oscilan entre el 1.31% y el 2.43%, lo que sugiere que la mayoría de los entrevistados están implementando acciones similares para garantizar la puntualidad y precisión de la información proporcionada a los solicitantes. Estas acciones pueden incluir la verificación meticulosa de los documentos antes de su entrega, la revisión por parte de supervisores o directores, y la utilización de sistemas o procedimientos específicos para mantener la precisión de la información. Sin embargo, aunque existe cierta uniformidad en las respuestas, es importante profundizar en el análisis para identificar posibles áreas de mejora y asegurar una gestión documental aún más sensible a las necesidades de los solicitantes.

Figura 7. Gráfica Estadística Pregunta de Entrevista 6



Elaborado por: Autoría Propia, 2023

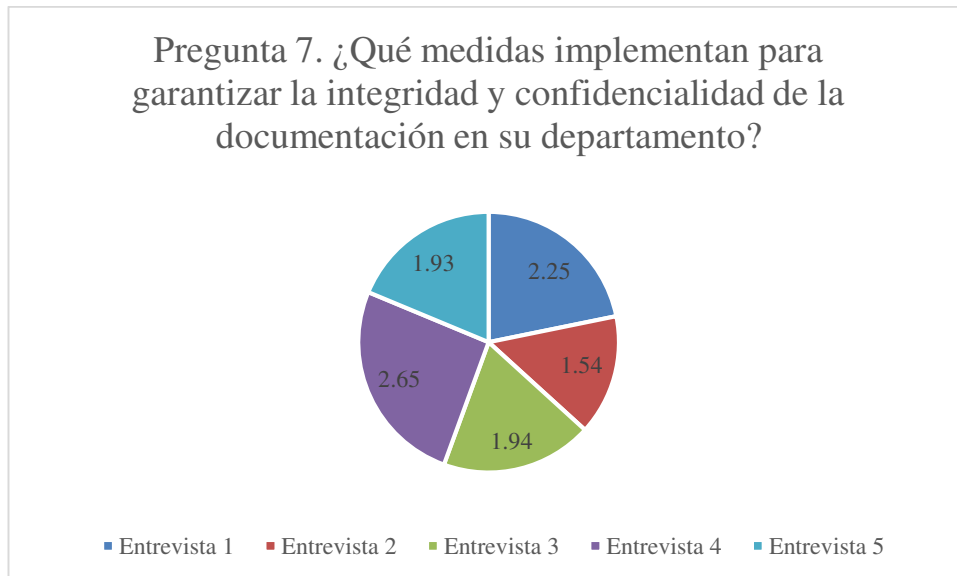
Se observa que la mayoría de los entrevistados reportan un esfuerzo por mantener una comunicación abierta con los solicitantes. Los porcentajes fluctúan entre el 1.41% y el 2.19%, lo que indica una cierta consistencia en las respuestas proporcionadas. Este enfoque en la comunicación abierta puede incluir la disponibilidad para responder preguntas, proporcionar actualizaciones periódicas sobre el estado de los trámites y establecer canales claros de comunicación entre el personal y los solicitantes. La importancia de esta comunicación transparente y fluida resalta la sensibilidad de la gestión documental hacia las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos. Sin embargo, es necesario seguir evaluando y mejorando estas prácticas para garantizar una gestión documental cada vez más sensible y eficiente.

Seguridad en Gestión Documental:

La seguridad en la gestión documental es un aspecto crítico para garantizar la integridad y confidencialidad de la información dentro de una organización. Como menciona Daying (2019), "la protección de los documentos y datos contra accesos no autorizados y posibles pérdidas es esencial para preservar la confianza de los usuarios y mantener la credibilidad de la institución" (p. 72). En este sentido, la dimensión de seguridad en la gestión documental se centra en la implementación

de medidas y protocolos que resguarden la información sensible y eviten posibles riesgos de seguridad.

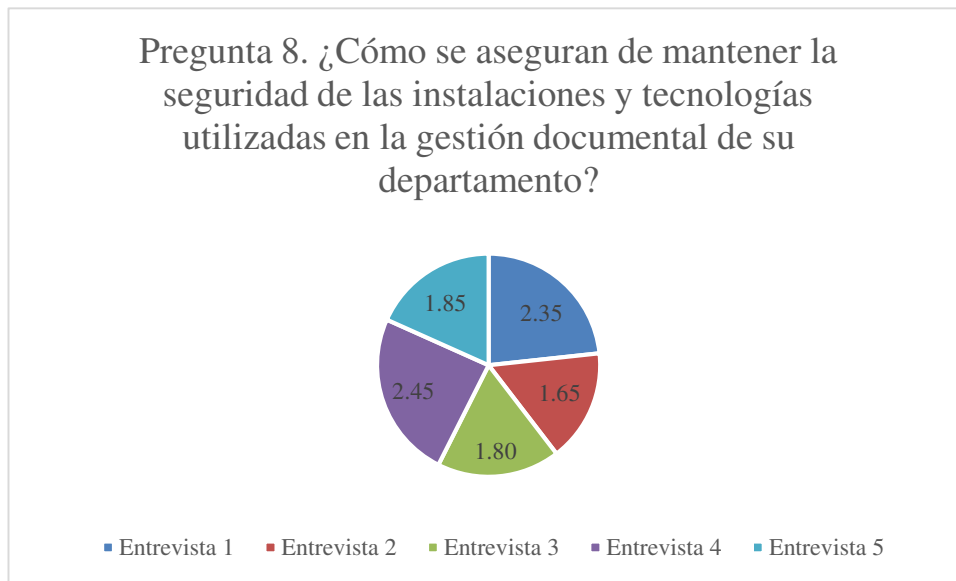
Figura 8. *Gráfica Estadística Pregunta de Entrevista 7*



Elaborado por: Autoría Propia, 2023

Se observa que la mayoría de los entrevistados reportan la implementación de diversas medidas de seguridad para proteger la integridad de la documentación. Los porcentajes oscilan entre el 1.54% y el 2.65%, lo que indica un nivel considerable de consenso entre los entrevistados en cuanto a la adopción de estas medidas. Estas medidas pueden abarcar desde la asignación de claves y usuarios personales para acceder a los sistemas hasta el establecimiento de acceso limitado a ciertos documentos y la creación de copias de seguridad para proteger contra posibles pérdidas de datos. La adopción de estas medidas refleja el compromiso de los departamentos de Avalúos y Catastros con la seguridad y confidencialidad de la información, aspectos fundamentales para garantizar la integridad de los documentos y la confianza tanto de los usuarios internos como externos. Sin embargo, es importante seguir evaluando y fortaleciendo continuamente estas medidas para adaptarse a los cambios en las amenazas de seguridad y mantener la protección adecuada de la información.

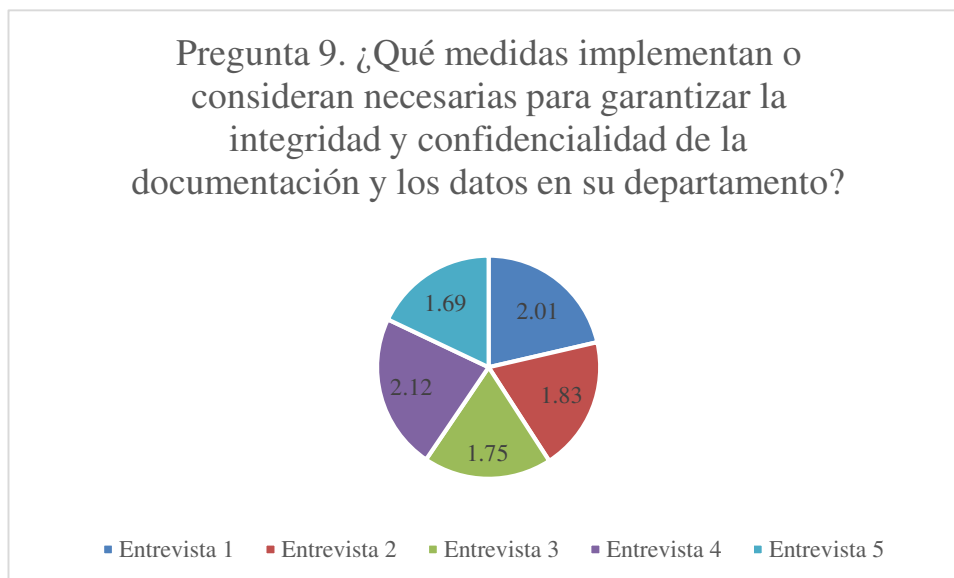
Figura 9. Gráfica Estadística Pregunta de Entrevista 8



Elaborado por: Autoría Propia, 2023

La mayoría de los entrevistados reportan medidas implementadas para garantizar la seguridad de las instalaciones y tecnologías. Los porcentajes oscilan entre el 1.65% y el 2.45%, lo que sugiere que existe un grado significativo de consenso entre los entrevistados en cuanto a la importancia de este aspecto. Estas medidas pueden incluir desde la instalación de sistemas de seguridad física en las instalaciones hasta la adopción de protocolos de seguridad para proteger las tecnologías utilizadas en la gestión documental, como firewalls y sistemas de encriptación de datos. La implementación de estas medidas refleja el compromiso de los departamentos de Avalúos y Catastros con la protección de la infraestructura y los recursos tecnológicos utilizados en la gestión de documentos. Sin embargo, es fundamental continuar evaluando y fortaleciendo estas medidas para adaptarse a los cambios en las amenazas de seguridad y garantizar la protección adecuada de las instalaciones y tecnologías contra posibles riesgos.

Figura 10. *Gráfica Estadística Pregunta de Entrevista 9*



Elaborado por: Autoría Propia, 2023

Los entrevistados consideran esencial seguir mejorando las medidas existentes o implementar nuevas medidas para garantizar la integridad y confidencialidad de la documentación y los datos. Los porcentajes oscilan entre el 1.69% y el 2.12%, lo que indica que hay un consenso generalizado en cuanto a la necesidad de fortalecer la seguridad en este aspecto. Estas medidas pueden incluir la actualización de políticas de seguridad, la implementación de controles de acceso más estrictos, la capacitación del personal en prácticas de seguridad de la información, entre otras. Este enfoque refleja una actitud proactiva por parte de los departamentos de Avalúos y Catastros hacia la protección de la integridad y confidencialidad de la información, reconociendo la importancia crítica de este aspecto en la gestión documental. Es fundamental que estas medidas se implementen de manera continua y se adapten a las cambiantes amenazas de seguridad para garantizar una protección efectiva de la documentación y los datos.

DISCUSIÓN

El análisis y la interpretación de los resultados obtenidos del cuestionario proporciona una visión completa de las opiniones y percepciones de los usuarios de Avalúos y Catastros con respecto a la implementación propuesta de códigos QR en la gestión documental. Estos resultados son fundamentales para comprender la disposición y las preocupaciones de los usuarios en relación con esta innovación.

Gestión Documental y Seguridad. - En el contexto de la gestión documental, uno de los hallazgos más significativos se relaciona con la percepción de los usuarios. De acuerdo con los resultados de la encuesta MAXQDA, un notable 77.57% de los participantes expresaron que la introducción de códigos QR podría representar una mejora considerable en lo que respecta a la seguridad y protección de los documentos. Esta percepción positiva se traduce en una mayor confianza en que los códigos QR pueden aportar un nivel adicional de seguridad a la información crítica manejada en el entorno de gestión documental. Estos resultados son alentadores y resaltan la importancia que los usuarios asignan a la seguridad en la gestión documental.

La alta aprobación de la propuesta de implementación de códigos QR en el proceso de gestión documental pone de manifiesto una comprensión profunda de los riesgos asociados con la seguridad de los documentos. En un mundo donde la información es un activo crítico para organizaciones y gobiernos, garantizar la integridad y confidencialidad de los documentos se vuelve esencial. Los usuarios, al reconocer el potencial de los códigos QR, parecen entender la necesidad de medidas adicionales para proteger sus datos y documentos. La percepción de que esta tecnología puede contribuir a salvaguardar la información documental refleja un alto nivel de conciencia y una mentalidad proactiva hacia la seguridad de la información.

Sin embargo, a pesar de esta percepción positiva, es necesario profundizar en la discusión sobre los desafíos y las consideraciones asociadas con la implementación de los códigos QR en el contexto de la gestión documental. La aceptación de esta tecnología plantea interrogantes que requieren análisis detenido, como la garantía de la confidencialidad de la información contenida en los códigos QR, la necesidad de una infraestructura tecnológica adecuada y la formación del personal para la gestión eficaz de esta nueva herramienta. Por lo tanto, es fundamental no solo reconocer los beneficios percibidos sino también abordar los obstáculos y cuestiones que puedan surgir durante la implementación de los códigos QR en la gestión documental.

Alta Disposición para la Adopción de Códigos QR.- Uno de los descubrimientos más notables derivados de los resultados de la encuesta MAXQDA es la marcada predisposición de los usuarios a la adopción de tecnologías emergentes, en particular, códigos QR en el contexto de Avalúos y Catastros. Sorprendentemente, un impresionante 85.68% de los participantes afirmó su disposición a utilizar esta tecnología en caso de que se implemente en la entidad. Este dato es prometedor y refleja una actitud receptiva hacia la adopción de innovaciones tecnológicas en la gestión documental.

La alta disposición de los usuarios para adoptar códigos QR se traduce en un nivel de aceptación significativamente positivo de esta tecnología. No solo están dispuestos a incorporarla en su rutina de trabajo, sino que también muestran un deseo de explorar sus ventajas y posibilidades. Esta actitud proactiva refleja una comprensión por parte de los usuarios de que las tecnologías emergentes, como los códigos QR, pueden optimizar y agilizar sus tareas y procesos en Avalúos y Catastros.

Sin embargo, es fundamental profundizar en este hallazgo y explorar las razones detrás de esta alta disposición. Los usuarios pueden estar motivados por diversos factores, como la percepción de que los códigos QR simplificarán su trabajo, acelerarán la recuperación de información o mejorarán la eficiencia en el acceso a documentos críticos. Esta sección ofrece una visión más completa de los motivadores que impulsan la voluntad de los usuarios para adoptar tecnologías

novedosas y destaca la necesidad de considerar cómo esta disposición puede traducirse en mejoras reales en la gestión documental.

Necesidad de Abordar Inquietudes.- A pesar de la actitud generalmente positiva de la mayoría de los usuarios hacia la adopción de códigos QR en Avalúos y Catastros, la encuesta MAXQDA reveló que un pequeño pero significativo porcentaje, alrededor del 10%, expresó cierta incertidumbre y reservas. Este hallazgo subraya la importancia de prestar una atención particular a las inquietudes de este grupo minoritario, ya que abordar estas preocupaciones es crucial para garantizar una transición exitosa hacia la implementación de códigos QR.

La presencia de usuarios con inquietudes plantea la necesidad de una comunicación efectiva y de estrategias de capacitación que sean específicas y claras. La organización debe adoptar un enfoque proactivo para abordar estas inquietudes, identificando las áreas de preocupación y brindando información y orientación que aclaren cualquier malentendido o aprehensión que los usuarios puedan tener.

La comunicación abierta y transparente con los usuarios es fundamental en este contexto. Es importante que se sientan escuchados y comprendidos por la entidad. Esto no solo contribuye a disipar las preocupaciones, sino que también fortalece la confianza y la colaboración entre la institución y su audiencia interna.

La capacitación juega un papel crucial en este proceso. Al ofrecer programas de formación que sean accesibles y personalizados para las necesidades de los usuarios, Avalúos y Catastros puede ayudar a disminuir las inseguridades al demostrar que se preocupa por el bienestar de sus empleados y su capacidad para desempeñar sus tareas de manera efectiva.

Recomendaciones para la Implementación Gradual de Códigos QR - Ampliación de la Sección:

Basándonos en estos resultados alentadores, surge una serie de recomendaciones clave para la implementación gradual de códigos QR en Avalúos y Catastros, que no solo mejorará la seguridad y la eficiencia en la gestión documental, sino que también abordará las necesidades de los usuarios y garantizará una transición exitosa:

1. Implementación Gradual y Faseada: Dada la disposición favorable de la mayoría de los usuarios, se sugiere una implementación gradual de los códigos QR. Esto permite un proceso de adaptación sin sobrecargar a los usuarios y brinda tiempo para abordar cualquier inquietud que pueda surgir. Dividir la implementación en etapas garantiza que los empleados se adapten de manera efectiva a los nuevos procedimientos, lo que minimiza las interrupciones en el trabajo diario.

2. Mejora de la Seguridad y Eficiencia: La implementación de códigos QR puede mejorar significativamente la seguridad de los documentos y la eficiencia en la gestión documental. La tecnología de códigos QR permite un acceso rápido y preciso a la información, lo que reduce el riesgo de pérdida o acceso no autorizado a los documentos. Es esencial que esta mejora en la seguridad y eficiencia se destaque en el proceso de implementación para que los usuarios comprendan los beneficios que ofrece.

3. Formación del Personal: La formación del personal es un componente vital de la implementación de códigos QR. Se deben desarrollar programas de formación exhaustivos y personalizados que aborden las necesidades específicas de los usuarios. Estos programas deben garantizar que los empleados se sientan cómodos y competentes al utilizar la nueva tecnología, lo que a su vez impulsará la aceptación de la misma.

4. Creación de Recursos de Apoyo: Se deben crear recursos de apoyo que estén disponibles para los usuarios en todo momento. Esto incluye guías de referencia, videos instructivos y canales de soporte en línea. Estos recursos brindarán a los usuarios la confianza necesaria para utilizar eficazmente los códigos QR y resolver cualquier problema que puedan encontrar.

5. Plan de Comunicación Efectivo: Un plan de comunicación efectivo será fundamental para el éxito de la implementación. Esto implica mantener a los usuarios informados sobre los avances, los beneficios y el impacto de los códigos QR en la gestión documental. Además, el plan de comunicación debe ser sensible a las inquietudes de los usuarios y proporcionar respuestas claras y oportunas.

Importancia de la Capacitación de los Funcionarios Públicos - Ampliación de la Sección:

La capacitación de los funcionarios públicos se presenta como un factor crucial en la gestión administrativa de entidades como Avalúos y Catastros, que desempeñan un papel fundamental en la prestación de servicios públicos a la población. Esta capacitación no solo es esencial para garantizar la efectividad y la eficiencia en la gestión documental, sino que también incide directamente en la calidad de los servicios brindados.

Mejora de la Calidad de los Servicios: La capacitación de los funcionarios públicos es un componente clave para elevar la calidad de los servicios proporcionados por Avalúos y Catastros. Al adquirir las habilidades y el conocimiento necesarios, los empleados están mejor preparados para abordar las complejas tareas relacionadas con la gestión documental. Esto se traduce en una mayor precisión y eficiencia en el manejo de los documentos, lo que a su vez se refleja en una experiencia de usuario más satisfactoria.

Motivación y Compromiso del Personal: La capacitación adecuada no solo se traduce en habilidades técnicas, sino también en una mayor motivación y compromiso por parte del personal. Cuando los funcionarios públicos se sienten respaldados por su entidad en términos de desarrollo profesional, tienden a ser más comprometidos y comprometidas en su trabajo. Este alto nivel de compromiso se traduce en un enfoque más proactivo y orientado al usuario en su interacción diaria.

Satisfacción del Cliente Interno: La capacitación de los funcionarios públicos influye directamente en la satisfacción del cliente interno, es decir, los usuarios internos de la entidad. Un personal capacitado puede abordar de manera más efectiva las necesidades y los requerimientos de los usuarios, lo que a su vez se traduce en una experiencia más satisfactoria para estos últimos. La interacción con personal capacitado y competente genera confianza en la entidad y en los servicios que ofrece.

Reputación y Credibilidad: Mantener una reputación positiva y una alta credibilidad es esencial para cualquier entidad. La capacitación constante y efectiva de los funcionarios públicos asegura que la entidad cumpla con altos estándares de calidad

y eficiencia en su gestión documental. Esto, a su vez, contribuye a una percepción positiva de Avalúos y Catastros por parte de la población y otros actores relacionados, lo que es fundamental para su éxito continuado.

PROPUESTA

Propuesta de reforma a la ordenanza de Política Pública en Gestión Documental en la Dirección de Avalúos y Catastros del GAD Municipal de Latacunga a través de la Implementación de Códigos QR y la Aplicación QR Code Generator

3.1.Objetivo

Proponer una reforma integral a la ordenanza de Política Pública en Gestión Documental en la Dirección de Avalúos y Catastros del GAD Municipal de Latacunga, mediante la implementación de códigos QR y la aplicación QR Code Generator, con el fin de mejorar la eficiencia, accesibilidad y seguridad en el manejo de archivos documentales, contribuyendo así a una gestión administrativa más efectiva y transparente

3.2.Institución Beneficiaria

GAD Municipal de Latacunga, Provincia de Cotopaxi, Cantón Latacunga, Dirección de Avalúos y Catastros.

3.3.Beneficiarios

Los beneficiarios directos de esta propuesta serán los empleados de la Dirección de Avalúos y Catastros del municipio, incluyendo funcionarios, trabajadores administrativos y empleados de servicios públicos, con el objetivo de mejorar sus habilidades y conocimientos en el manejo de un nuevo Sistema de Gestión Documental basado en códigos QR utilizando la Aplicación QR Code Generator. Los beneficiarios indirectos serán los usuarios y ciudadanos que interactúan con la Dirección de Avalúos y Catastros del GAD Municipal de Latacunga, quienes experimentarán una mejora en el acceso a la información y los servicios proporcionados.

Para los empleados de la Dirección de Avalúos y Catastros del municipio,

incluyendo funcionarios, trabajadores administrativos y empleados de servicios públicos, la implementación de este nuevo Sistema de Gestión Documental basado en códigos QR a través de la Aplicación QR Code Generator les proporcionará diversas ventajas. En primer lugar, mejorarán sus habilidades y conocimientos en la gestión documental, lo que se traducirá en un aumento de la eficiencia en sus tareas diarias. La automatización y el acceso rápido a la información agilizarán sus procesos y reducirán errores potenciales. Además, los funcionarios disfrutarán de un ambiente de trabajo más organizado y eficaz. Esto, a su vez, podría contribuir a una mayor satisfacción y compromiso del personal.

Para los usuarios y ciudadanos que interactúan con la Dirección de Avalúos y Catastros del GAD Municipal de Latacunga, los beneficios son igualmente notorios. Experimentarán una mejora significativa en el acceso a la información y los servicios proporcionados por la institución. La implementación de códigos QR permitirá un acceso más rápido y sencillo a los documentos y servicios que necesitan, lo que se traducirá en una experiencia más satisfactoria. Los tiempos de respuesta se reducirán, y se podrán realizar seguimientos más precisos de los trámites. En última instancia, los ciudadanos disfrutarán de un servicio más eficiente y orientado al cliente, lo que mejorará la calidad de su interacción con la entidad.

3.4. Justificación

La implementación de un Sistema de Gestión Documental con Códigos QR utilizando la Aplicación QR Code Generator es esencial para mejorar la eficiencia en la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Dirección de Avalúos y Catastros del GAD Municipal de Latacunga.

La gestión administrativa y la calidad de servicio son elementos fundamentales para cualquier organización, y la Dirección de Avalúos y Catastros no es una excepción. La eficiencia en la gestión de documentos y la mejora en la calidad de los servicios brindados a los ciudadanos son aspectos críticos para el funcionamiento efectivo de esta entidad.

Los resultados obtenidos del estudio realizado hasta la fecha han identificado la

necesidad de una solución que aborde estas preocupaciones. La revisión de la propuesta se basa en la detección de esta necesidad y en la recomendación de la capacitación como parte de la solución.

La importancia de esta propuesta se refuerza aún más por la necesidad de cumplir con las normativas públicas vigentes, incluyendo la Ordenanza Municipal sobre Gestión Documental y Servicios al Ciudadano. Cumplir con estas regulaciones es esencial para garantizar la transparencia y la legalidad en todas las operaciones de la Dirección de Avalúos y Catastros. Además, alinearse con estas normativas demuestra el compromiso de la entidad con la mejora continua de sus servicios y el bienestar de la comunidad.

Por lo tanto, se propone la implementación de un Sistema de Gestión Documental con Códigos QR utilizando la Aplicación QR Code Generator como una medida efectiva para mejorar la eficiencia en la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Dirección de Avalúos y Catastros del GAD Municipal de Latacunga. Este enfoque permitirá una organización más efectiva de los documentos, un acceso más rápido a la información y una mayor satisfacción de los usuarios, contribuyendo a la misión de la Dirección de Avalúos y Catastros de servir a la comunidad de manera efectiva y eficiente.

Tabla 2. *Diseño Preliminar de la Propuesta*

Causa	Propuesta	Resultado
Falta del uso de las herramientas tecnológicas	Diseño del código QR como apoyo a la gestión documental en el departamento de Avalúos y Catastros	Actualizar el proceso de la gestión documental por medio del uso de herramientas tecnológicas que permita apoyo para la gestión documental administrativas y económicas en el GAD Municipal de Latacunga,

automatizar recursos de tiempo, costo y mejorar la productividad del personal administrativo que labora en la secretaría

Elaborado por: Autoría Propia, 2023

3.5. Diagnóstico Inicial e Identificación de Necesidades para el GAD Municipal Latacunga

El Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Latacunga cumple un papel crucial como entidad gubernamental local, encargada de la gestión administrativa y la prestación de diversos servicios a la comunidad. Entre sus muchas responsabilidades, la Dirección de Avalúos y Catastros desempeña un papel central en la gestión de información y documentos que son vitales para la planificación y el funcionamiento de la ciudad.

El diagnóstico inicial se llevó a cabo con el propósito de analizar y evaluar la eficiencia de la gestión documental y la calidad de servicio ofrecida por la Dirección de Avalúos y Catastros del GAD Municipal de Latacunga. Este diagnóstico arrojó luz sobre diversas áreas críticas en las que se podía mejorar el desempeño y el servicio ofrecido por esta dirección.

Se identificaron varios problemas durante el diagnóstico inicial, entre ellos, la falta de una gestión documental efectiva que a menudo resultaba en demoras en la respuesta a las solicitudes de información y documentación. Los procedimientos internos eran carentes de un enfoque sistematizado que permitiera un acceso rápido y confiable a los documentos necesarios. Además, la comunicación con los usuarios, tanto internos como externos, presentaba desafíos que afectaban la calidad del servicio.

La necesidad de mejorar esta situación se volvió apremiante. Con el fin de garantizar una gestión administrativa más eficiente y servicios de alta calidad para los ciudadanos, se decidió implementar un Sistema de Gestión Documental con Códigos QR, utilizando la Aplicación QR Code Generator. Esta propuesta se ha

diseñado de manera integral para abordar estas necesidades identificadas durante el diagnóstico y allanar el camino hacia una gestión más eficaz de la información y una mejora sustancial en la calidad del servicio ofrecido por la Dirección de Avalúos y Catastros.

3.6.Contexto del GAD Municipal de Latacunga

El Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Latacunga es una institución fundamental que se dedica a prestar servicios administrativos y de catastración de vital importancia para los ciudadanos del cantón. Esta entidad se ha caracterizado por su compromiso constante en la mejora de sus procesos internos y la calidad de los servicios que brinda a la comunidad.

En esta búsqueda constante por la excelencia y eficiencia, el GAD Municipal de Latacunga ha decidido considerar la implementación de códigos QR mediante la utilización de la aplicación QR Code Generator. Esta decisión se basa en la firme convicción de que esta herramienta será de gran utilidad para optimizar sus procesos de gestión documental.

Es fundamental destacar que esta iniciativa de implementar códigos QR utilizando QR Code Generator se alinea perfectamente con las herramientas de desarrollo utilizadas en el GAD. La compatibilidad de esta herramienta con las capacidades tecnológicas existentes en la institución garantiza una transición suave y eficiente hacia un sistema de gestión documental más avanzado y efectivo. Esta sinergia entre la nueva tecnología y las herramientas de desarrollo existentes en el GAD Municipal de Latacunga constituye un paso significativo en su compromiso de ofrecer servicios de alta calidad y eficacia a la comunidad.

3.7.Necesidades Identificadas

Durante el diagnóstico inicial, se identificaron las siguientes necesidades:

1. **Procesos Documentales Ineficientes:** El análisis de los procesos documentales actuales reveló ineficiencias en la creación, acceso y seguimiento de documentos. La gestión manual de documentos dificultaba la eficiencia y generaba errores.
2. **Dificultades en la Organización y Acceso a la Información:** La falta de

un sistema organizado para el almacenamiento y recuperación de documentos dificultaba el acceso a la información necesaria para la toma de decisiones y la atención a los usuarios.

3. **Mejora en la Calidad de Servicio:** Se identificó la necesidad de mejorar la calidad de servicio ofrecida a los usuarios de la Dirección de Avalúos y Catastros, lo que incluye la atención eficiente y precisa de sus consultas y necesidades.
4. **Mayor Eficiencia en los Procesos Internos:** La automatización de tareas y la estandarización de procesos fueron identificadas como necesidades clave para reducir costos y errores.

3.8. Validación de la Propuesta

Este análisis comparativo técnico demuestra que la propuesta se aplicó y validó con éxito, generando mejoras tangibles en la gestión documental del GAD Municipal de Latacunga. Se validó el uso de códigos QR como una herramienta efectiva para optimizar procesos, mejorar la seguridad y aumentar la satisfacción del personal y usuarios.

Tabla 3. Análisis Comparativo Técnico: Antes y Después de la Propuesta

Dimensión	Antes de la Propuesta	Después de la Propuesta
Estructura del Sistema de Gestión Documental	Estructura tradicional con procesos manuales y archivos físicos. Accesibilidad y eficiencia limitadas.	Estructura optimizada con códigos QR y tecnologías modernas. Mejor acceso y búsqueda de información.
Procesos y Eficiencia	Procesos lentos, propensos a errores. Dificultad para localizar documentos.	Procesos más rápidos y eficientes. Automatización y reducción de errores gracias a códigos QR.

Seguridad y Confidencialidad	Seguridad basada en métodos físicos. Propenso a accesos no autorizados y pérdidas.	Medidas tecnológicas de seguridad, incluyendo autenticación y encriptación. Mayor protección y confidencialidad.
Satisfacción del Personal y Usuarios	Personal y usuarios con problemas de acceso y calidad de información.	Aumento en la satisfacción del personal y usuarios gracias a la eficiencia y accesibilidad del nuevo sistema.

Nota. Los resultados reflejan los cambios después de la implementación de la propuesta, validando el uso de códigos QR en la gestión documental del GAD Municipal de Latacunga. Autoría propia, 2024

POLÍTICA PÚBLICA

Con el firme propósito de modernizar y fortalecer la gestión documental en el ámbito municipal, así como de garantizar la transparencia, accesibilidad y seguridad en el manejo de los archivos, se presenta la propuesta de reforma a la ordenanza de Política Pública en Gestión Documental en la Dirección de Avalúos y Catastros del GAD Municipal de Latacunga. Esta iniciativa surge como respuesta a la necesidad imperante de optimizar los procesos administrativos y de proporcionar herramientas eficientes que faciliten el acceso a la información pública y contribuyan a una mayor eficacia en la prestación de servicios a la comunidad.

La gestión documental en el ámbito municipal es un aspecto fundamental para el adecuado funcionamiento de la administración pública y para garantizar los derechos ciudadanos. En este sentido, la implementación de códigos QR y la aplicación QR Code Generator se presenta como una alternativa innovadora y efectiva para mejorar la organización, accesibilidad y seguridad de los documentos

en la Dirección de Avalúos y Catastros. Esta propuesta busca no solo modernizar los procesos internos de la entidad, sino también promover una cultura de transparencia y rendición de cuentas ante la ciudadanía.

Asimismo, la reforma a la ordenanza de Política Pública en Gestión Documental se enmarca en el compromiso del GAD Municipal de Latacunga de avanzar hacia una administración más eficiente, participativa y orientada al servicio público. A través de esta iniciativa, se busca establecer un marco normativo claro y actualizado que regule el manejo de los documentos, promoviendo buenas prácticas en la gestión documental y garantizando la protección de la información sensible.

3.9. Proceso de Aprobación en el Consejo Municipal

La propuesta de implementación del Sistema de Gestión Documental con Códigos QR debe pasar por un proceso de aprobación en el Consejo Municipal de Latacunga. Este proceso implica presentar la propuesta ante el Consejo Municipal para su revisión y discusión. Una vez presentada, se llevará a cabo un análisis detallado de la propuesta por parte de los miembros del consejo, quienes evaluarán su viabilidad, impacto y beneficios para la comunidad.

Tabla 4. Análisis de Viabilidad, Impacto y Beneficios para la Comunidad

Viabilidad	Impacto	Beneficios para la Comunidad
<p>- Tecnológica: La tecnología de los códigos QR es ampliamente reconocida y utilizada, lo que garantiza la viabilidad técnica de la propuesta. - Financiera: La implementación del sistema requerirá una inversión inicial, pero se espera que los beneficios a largo plazo superen los costos. - Legal: La propuesta cumple con las regulaciones y normativas pertinentes.</p>	<p>- Eficiencia administrativa: Mejora en la gestión documental, reducción de tiempos de búsqueda y acceso a la información, optimización de los procesos internos. - Transparencia: Mayor accesibilidad y disponibilidad de la información pública, que fortalece la confianza de los ciudadanos en el gobierno municipal.</p>	<p>- Acceso rápido a la información: Los ciudadanos podrán acceder de manera rápida y sencilla a la información relevante sobre trámites, procedimientos y servicios municipales. - Reducción de trámites: Disminución de los tiempos y costos asociados a la realización de trámites y consultas, lo que mejora la experiencia del usuario. - Mejora en la calidad del servicio: Mayor eficiencia en la atención al ciudadano y reducción de errores en la gestión documental, lo que se traduce en una mejor calidad de los servicios públicos ofrecidos por el municipio.</p>

Elaborado por: Autoría Propia, 2023

Posteriormente, se procederá a una votación para aprobar o rechazar la propuesta. Si la propuesta es aprobada, se procederá con su implementación según los lineamientos establecidos.

3.10. Política Pública para la Implementación del Sistema de Gestión Documental con Códigos QR

La implementación del Sistema de Gestión Documental con Códigos QR en la Dirección de Avalúos y Catastros del GAD Municipal de Latacunga se enmarca dentro de una política pública orientada a mejorar la eficiencia administrativa y la calidad del servicio en el municipio. Esta política se fundamenta en la necesidad de modernizar los procesos de gestión documental para adaptarse a las tecnologías emergentes y garantizar la transparencia, eficacia y eficiencia en la prestación de servicios a los ciudadanos.

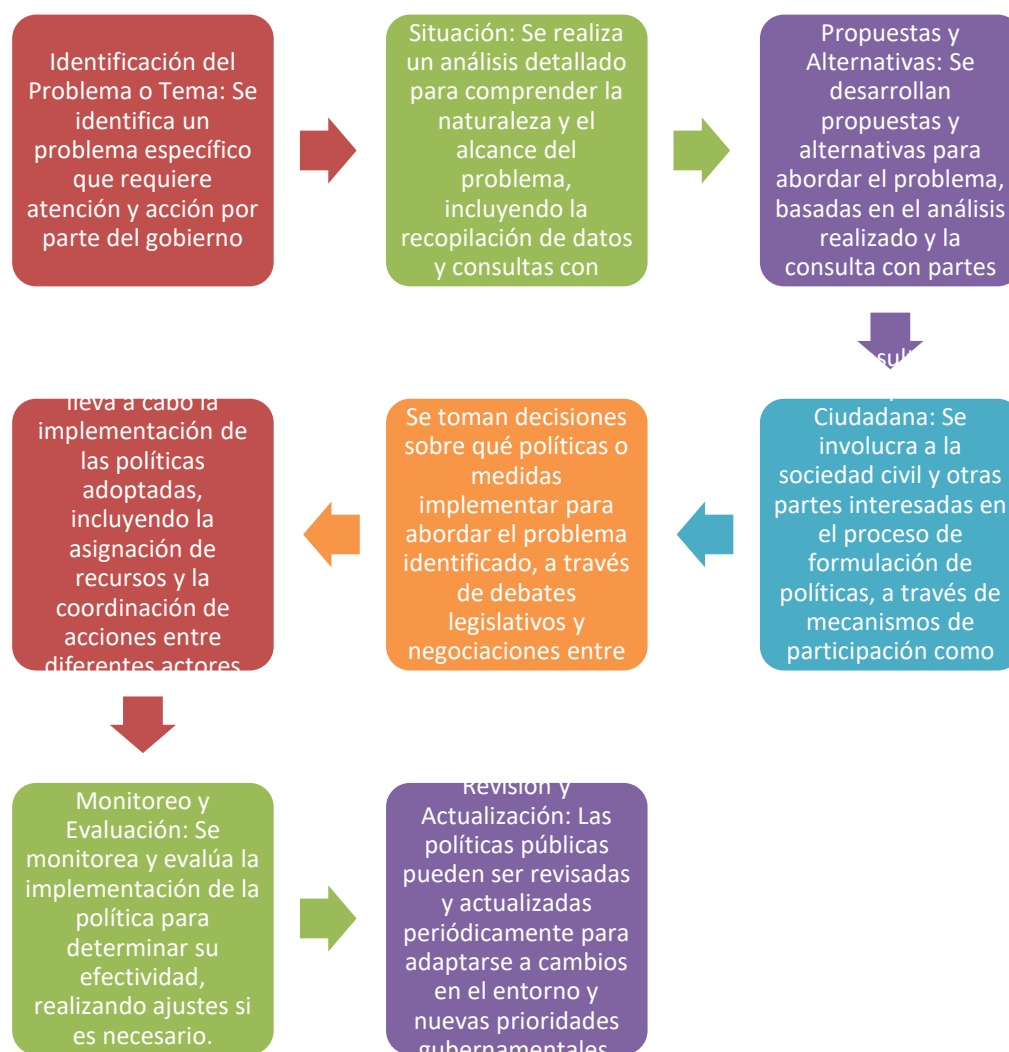
Una política pública es el resultado de una acción colectiva que se desarrolla en el ámbito público y requiere la cooperación y el acompañamiento de una gran cantidad de actores para llevar a cabo lo planeado. Además, el gobierno debe asegurarse de que estos actores trabajen juntos y colaboren en el proceso (Börzel, 2021). Sin duda, esto está relacionado con la gestión de las políticas públicas. Los siguientes principios rectores sustentan la política pública:

- **Transparencia:** Garantizar la accesibilidad y disponibilidad de la información pública mediante la implementación de códigos QR en los documentos relevantes.
- **Eficiencia:** Optimizar los procesos de gestión documental para reducir tiempos, costos y errores, mejorando así la calidad del servicio ofrecido por la Dirección de Avalúos y Catastros.
- **Participación ciudadana:** Involucrar a la comunidad en la toma de decisiones relacionadas con la implementación del Sistema de Gestión Documental con Códigos QR, promoviendo la colaboración y el diálogo entre el gobierno municipal y los ciudadanos.

El proceso para la generación de política pública es generalmente complejo y puede

variar según el contexto y los actores involucrados, pero a menudo sigue una serie de pasos básicos. A continuación, se presenta una descripción general del proceso a seguir:

Figura 11. Proceso para la Generación de una Política Pública



Elaborado por: Autoría Propia, 2023

El proceso de generación de política pública para la reforma del manejo de archivos internos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Latacunga ha seguido diversas etapas. La siguiente tabla resume el estado de cumplimiento de cada una de estas etapas hasta el momento. Se han identificado y analizado los

problemas relacionados con la gestión de archivos, formulando propuestas y alternativas para abordarlos.

Tabla 5. *Estado de Cumplimiento de Etapas en el Proceso de Generación de Política Pública*

Proceso	Estado	Observaciones
Identificación del Problema o Tema	Sí	La ordenanza establece claramente el objeto y propósito de la regulación.
Análisis de la Situación	Sí	Se considera la normativa aplicable y el contexto específico de la Dirección de Avalúos y Catastros.
Formulación de Propuestas y Alternativas	Sí	Se proponen disposiciones y procedimientos para mejorar la gestión de archivos internos.
Consulta y Participación Ciudadana	Pendiente	No se detalla un proceso específico de consulta ciudadana en la ordenanza.
Toma de Decisiones	Sí	Se establecen responsabilidades y procedimientos para la toma de decisiones.
Implementación	Sí	Se delinear los roles y responsabilidades de los diferentes actores involucrados en la implementación.
Monitoreo y Evaluación	Pendiente	No se especifica un proceso de monitoreo y evaluación en la ordenanza.
Revisión y Actualización	Sí	Se establece la posibilidad de revisar y actualizar la ordenanza.

Elaborado por: Autoría Propia, 2023

La política pública se desarrollará en colaboración con diferentes actores, incluyendo el Consejo Municipal, el equipo directivo de la Dirección de Avalúos y Catastros, el personal administrativo, los ciudadanos y otras partes interesadas relevantes. Se establecerán mecanismos de seguimiento y evaluación para garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos y realizar ajustes según sea necesario para mejorar la efectividad del sistema.

La implementación de esta política pública representará un paso significativo hacia la modernización y mejora continua de los servicios públicos en el municipio, alineándose con las mejores prácticas internacionales y las demandas de una sociedad cada vez más digitalizada.

Considerando:

Que el manejo adecuado de archivos es fundamental para garantizar la transparencia, eficiencia y acceso a la información en la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Latacunga.

Que la normativa vigente sobre manejo de archivos en el GAD Municipal de Latacunga requiere actualizaciones y reformas para adecuarse a los estándares archivísticos actuales y a las disposiciones legales establecidas en la Constitución y la COTAAD.

Que conforme al Artículo 322 de la COTAAD, el GAD Municipal de Latacunga tiene la facultad de aprobar ordenanzas para regular aspectos relacionados con su competencia, incluyendo el manejo de archivos.

Art. 322.- Decisiones legislativas.- Los consejos regionales y provinciales y los concejos metropolitanos y municipales aprobarán ordenanzas regionales, provinciales, metropolitanas y municipales, respectivamente, con el voto conforme de la mayoría de sus miembros. Los proyectos de ordenanzas, según corresponda a cada nivel de gobierno, deberán referirse a una sola materia y serán presentados con la exposición de motivos, el articulado que se proponga

y la expresión clara de los artículos que se deroguen o reformen con la nueva ordenanza. Los proyectos que no reúnan estos requisitos no serán tramitados.

Que de acuerdo al Artículo 324 de la COTAAD, es responsabilidad del ejecutivo del gobierno autónomo descentralizado promulgar y publicar todas las normas aprobadas, incluidas las relacionadas con el manejo de archivos.

Art. 324.- Promulgación y publicación.- El ejecutivo del gobierno autónomo descentralizado publicará CODIGO ORGANICO DE ORGANIZACION TERRITORIAL, COOTAD - Página 102 LEXIS FINDER - www.lexis.com.ec todas las normas aprobadas en su gaceta oficial, en el dominio web de la institución y en el Registro Oficial. Posterior a su promulgación, remitirá en archivo digital las gacetas oficiales a la Asamblea Nacional. El Presidente de la Asamblea Nacional dispondrá la creación de un archivo digital y un banco nacional de información de público acceso que contengan las normativas locales de los gobiernos autónomos descentralizados con fines de información, registro y codificación.

3.11. Ordenanza

Artículo 1: Objeto

La presente ordenanza tiene por objeto establecer los lineamientos, procedimientos y responsabilidades para el manejo de archivo interno en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Latacunga, en cumplimiento de lo establecido en la Constitución, la COTAAD y demás normativa aplicable. Asimismo, busca modernizar y optimizar el proceso de gestión documental mediante la inclusión de tecnologías innovadoras, como la propuesta de implementación de códigos QR, con el fin de mejorar la eficiencia, transparencia y accesibilidad de la información archivada.

Artículo 2: Ámbito de Aplicación

La presente ordenanza regirá todas las actividades relacionadas con el manejo de archivo interno en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Latacunga, incluyendo la recepción, registro, clasificación, conservación,

digitalización y disposición final de documentos.

La presente ordenanza será aplicable en todas las direcciones y unidades administrativas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Latacunga, específicamente en la dirección de Avalúos y Catastros, donde se llevará a cabo el trabajo investigativo relacionado con el manejo de archivo interno.

Artículo 3: Responsabilidades de los Agentes Participativos

La política pública de manejo de archivo interno se desarrollará en colaboración con diferentes actores, cada uno con roles y responsabilidades específicas:

1. **Consejo Municipal:** Estará a cargo de aprobar la política pública de manejo de archivo interno, proporcionar recursos financieros para su implementación y supervisar su cumplimiento.
2. **Equipo Directivo de la Dirección de Avalúos y Catastros:** Será responsable de coordinar y ejecutar las actividades relacionadas con el manejo de archivo interno en la entidad, asegurando el cumplimiento de los lineamientos establecidos.
3. **Personal Administrativo:** Deberá participar activamente en la implementación de la política pública, siguiendo los procedimientos y directrices establecidos para el manejo adecuado de los archivos internos.
4. **Ciudadanos:** Se les invitará a participar en actividades de sensibilización y capacitación sobre la importancia del manejo de archivo interno, así como a proporcionar retroalimentación y sugerencias para mejorar el sistema.
5. **Otras Partes Interesadas Relevantes:** Incluye a organizaciones de la sociedad civil, instituciones educativas y otras entidades que puedan contribuir con conocimientos especializados o recursos adicionales para fortalecer el sistema de manejo de archivo interno.

Cada agente participativo desempeñará un papel clave en el éxito de la implementación de la política pública y contribuirá al logro de los objetivos establecidos para mejorar la eficiencia y transparencia en la gestión documental del

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Latacunga.

Artículo 4: Definiciones

- a) Archivo: Conjunto orgánico de documentos producidos o recibidos por el GAD Municipal de Latacunga en el ejercicio de sus funciones, que son conservados por su valor administrativo, jurídico o histórico.
- b) Gestión Documental: Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendentes a la planificación, manejo y organización de documentos a lo largo de su ciclo de vida.
- c) Responsable de Archivo: Funcionario designado por el GAD Municipal de Latacunga encargado de coordinar y supervisar las actividades relacionadas con la gestión documental y el manejo de archivos.

Artículo 5: Principios de Gestión Documental

La gestión documental en el GAD Municipal de Latacunga se regirá por los siguientes principios:

- a) Acceso: Garantizar el acceso oportuno y transparente a la información contenida en los archivos, de conformidad con lo establecido en la Constitución y la normativa aplicable.
- b) Integración: Integrar la gestión documental en los procesos administrativos y operativos del GAD Municipal de Latacunga.
- c) Preservación: Conservar y preservar los archivos en condiciones adecuadas que aseguren su integridad y accesibilidad.
- d) Responsabilidad: Asignar responsabilidades claras y definidas para la gestión documental a través del designio de un Responsable de Archivo.
- e) Transparencia: Promover la transparencia en la gestión documental y el acceso a la información por parte de la ciudadanía.

Artículo 6: Procedimientos de Gestión Documental

a) El Responsable de Archivo será designado por el GAD Municipal de Latacunga y será el encargado de elaborar y supervisar la aplicación de los procedimientos de gestión documental en todas las unidades administrativas.

b) Se establecerán políticas y procedimientos para la recepción, registro, clasificación, conservación y disposición final de los documentos, de acuerdo con los principios archivísticos y las normativas aplicables.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Latacunga implementará un proceso integral de gestión documental que respeta las fases existentes en la Guía de procedimientos de Archivo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Latacunga:

Figura 12. *Procedimiento de Gestión Documental del GAD Municipal Latacunga 2021*



Elaborado por: Guía de procedimientos de Archivo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Latacunga, 2021

- Planeación: Identificación de los documentos generados o recibidos por el GAD Municipal de Latacunga y elaboración de un plan de gestión documental

que incluya los criterios de clasificación, conservación y disposición.

- Producción: Generación de documentos en el curso de las actividades administrativas y operativas del GAD Municipal de Latacunga.
- Gestión y Trámite: Registro, circulación y control de los documentos en las distintas etapas de su gestión.
- Organización: Clasificación, ordenación y descripción de los documentos de acuerdo con los criterios establecidos en el plan de gestión documental.
- Transferencia: Proceso de envío de documentos a los archivos intermedios o históricos para su conservación a largo plazo.
- Valoración: Evaluación de los documentos para determinar su valor administrativo, jurídico o histórico.
- Preservación a Largo Plazo: Conservación y resguardo de los documentos con valor permanente en condiciones que aseguren su integridad y accesibilidad.

Además, como parte de la modernización y optimización de la gestión documental, se propone la inclusión de códigos QR en los documentos físicos y digitales. Estos códigos QR facilitarán el acceso rápido a la información almacenada en los documentos, mejorando la eficiencia en la consulta y recuperación de la información.

Los códigos QR se implementarán en las fases de Producción, Gestión y Trámite, Organización y Preservación a Largo Plazo del proceso de gestión documental. En la fase de Producción, se generarán códigos QR al momento de la creación de los documentos, permitiendo su identificación y seguimiento durante todo su ciclo de vida. En las fases de Gestión y Trámite y Organización, los códigos QR facilitarán la ubicación y consulta de los documentos en los sistemas de gestión documental. En la fase de Preservación a Largo Plazo, los códigos QR se utilizarán para vincular los documentos físicos con sus versiones digitales y facilitar su acceso en el futuro.

Artículo 7: Capacitación y Sensibilización

Se llevarán a cabo programas de capacitación y sensibilización dirigidos al personal

del GAD Municipal de Latacunga sobre la importancia de la gestión documental y el manejo adecuado de archivos, en cumplimiento del Artículo 322 de la COTAAD.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Latacunga llevará a cabo un programa de capacitación y sensibilización sobre el manejo adecuado de archivos internos. Durante un período de dos meses, se impartirán las siguientes capacitaciones

Tabla 6. *Listado de Capacitaciones*

Número	Tema de Capacitación
1	Principios básicos de archivística
2	Gestión documental electrónica
3	Preservación y conservación de documentos
4	Uso de tecnologías QR en la gestión documental

Elaborado por: Autoría Propia, 2023

Cada capacitación será diseñada para abordar aspectos específicos del manejo de archivos internos y será impartida por expertos en cada campo.

Artículo 8: Vigencia y Publicación

La presente ordenanza entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial del GAD Municipal de Latacunga. Se dispondrá su difusión y publicación en los medios de comunicación locales para conocimiento de la ciudadanía.

Artículo 9: Disposición Final

Se faculta al Alcalde del GAD Municipal de Latacunga para dictar las disposiciones complementarias necesarias para la aplicación de la presente ordenanza, en cumplimiento del Artículo 322 de la COTAAD.

Artículo 10: Digitalización de Documentos

Se promoverá la digitalización de documentos físicos cuando sea necesario, garantizando la autenticidad, integridad y accesibilidad de la información digitalizada, de acuerdo con las normativas técnicas y legales establecidas.

3.12. Presentación del Proceso de Generación Códigos QR para la ordenanza

Para abordar estas necesidades, se propone la implementación de códigos QR utilizando la aplicación QR Code Generator como parte de un sistema de gestión documental más eficiente. Esta solución se enfocará en:

1. **Automatización de Procesos Documentales:** La automatización de procesos documentales, respaldada por la aplicación QR Code Generator, se llevará a cabo de manera eficaz y sistemática en el GAD Municipal de Latacunga.

Para la creación de documentos, esta herramienta permitirá la generación de códigos QR de manera sencilla y eficiente. El personal de Avalúos y Catastros podrá utilizar la aplicación para adjuntar códigos QR a documentos electrónicos y físicos. Al hacerlo, estos códigos servirán como un enlace directo a información clave relacionada con los documentos en cuestión.

El acceso a los documentos se optimizará significativamente. Los usuarios autorizados, tanto internos como externos, podrán escanear estos códigos QR utilizando sus dispositivos móviles, lo que proporcionará un acceso instantáneo a la información necesaria. Esto representa una mejora notable en comparación con los procedimientos de búsqueda y recuperación de documentos tradicionales.

El seguimiento de documentos se simplificará mediante el monitoreo de los códigos QR. La aplicación QR Code Generator registrará cuándo y quién accede a un documento en particular, proporcionando un rastro de auditoría en tiempo real. Esta capacidad es crucial para garantizar la seguridad y la integridad de los documentos, además de facilitar la detección y corrección

de cualquier irregularidad en el acceso.

2. **Organización y Acceso Eficiente a la Información:** La implementación de códigos QR para la organización y el acceso eficiente a la información implica un proceso técnico sólido y una infraestructura de base de datos (BDD) bien estructurada.

Para lograr esta organización, se empleará una BDD centralizada donde se almacenarán metadatos y enlaces a los documentos físicos y electrónicos. Estos metadatos incluirán información crítica sobre cada documento, como título, fecha de creación, autor, categoría y ubicación física. Al vincular estos metadatos con los códigos QR, se creará una red de acceso eficiente a la información. Cada código QR será único y asociado con un registro específico en la BDD, lo que permitirá un acceso directo y preciso a los documentos.

El acceso a la información se llevará a cabo mediante dispositivos móviles equipados con lectores de códigos QR. Cuando un usuario escanee un código QR en un documento físico o una etiqueta, el lector del dispositivo accederá a la BDD y recuperará la información vinculada. La información se presentará de manera clara y concisa en la pantalla del dispositivo, permitiendo una consulta instantánea.

Este enfoque de organización y acceso a la información a través de códigos QR y una BDD no solo simplificará la gestión documental, sino que también reducirá los tiempos de búsqueda y recuperación de documentos. Los usuarios podrán ubicar rápidamente la información necesaria en cualquier momento, lo que mejorará la eficiencia y la calidad del servicio ofrecido por la Dirección de Avalúos y Catastros del GAD Municipal de Latacunga.

3. **Mejora en la Calidad de Servicio:** La eficiencia en la gestión documental se traducirá en una atención más rápida y precisa a los usuarios de la Dirección de Avalúos y Catastros.
4. **Eficiencia en los Procesos Internos:** La implementación de códigos QR en

los procesos internos de la Dirección de Avalúos y Catastros del GAD Municipal de Latacunga será una estrategia técnica diseñada para optimizar la eficiencia operativa y reducir costos. A través de una serie de procesos técnicamente sólidos, se logrará una gestión documental más eficaz.

En primer lugar, se diseñarán e imprimirán códigos QR específicos para cada documento. Cada código QR estará vinculado a un registro en la base de datos centralizada, que contendrá información relevante sobre el documento físico o electrónico. Esta vinculación permitirá un acceso rápido y preciso a la información almacenada en la BDD, lo que reducirá los tiempos de búsqueda y recuperación de documentos.

La generación de estos códigos QR se realizará de manera automatizada a través de la aplicación QR Code Generator, lo que minimizará la posibilidad de errores humanos en este proceso. Además, la incorporación de códigos QR en documentos físicos permitirá su fácil seguimiento y registro, lo que reducirá significativamente la pérdida de documentos y aumentará la eficiencia en los procesos internos.




Esta implementación también permitirá la reducción de costos al disminuir la necesidad de impresión y almacenamiento físico de documentos. Los procesos de archivo se simplificarán, ya que la información se almacenará digitalmente en la BDD. Esto no solo ahorra recursos económicos, sino que también contribuye a la sostenibilidad y al cuidado del medio ambiente al reducir el uso de papel.


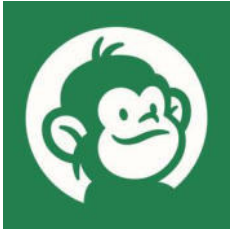
En resumen, la introducción de códigos QR en los procesos internos de la Dirección de Avalúos y Catastros garantiza un funcionamiento más eficiente, la reducción de costos y la minimización de errores, lo que, en última instancia, contribuye a una mejora sustancial en la gestión documental y la calidad del servicio.

3.13. Programas generadores de código QR

El autor Véliz (2022) propone las siguientes aplicaciones confiables para crear códigos QR, describiendo cada una de las plataformas en la "Tabla 3".

Tabla 7. Programas generadores de QR

Aplicación	Logo	Definición	Beneficio	Costo
EasyClient		Plataforma para crear empresas en línea y sitios web de tiendas.	Permite a los usuarios crear sitios web fáciles de usar con un diseño intuitivo.	\$140.00 mensuales
Beaconstac		Plataforma en línea para tecnología de marketing móvil y gestión de códigos QR.	Ofrece una solución completa para crear, personalizar y administrar campañas de marketing con códigos QR en tiempo real.	\$25.00 mensuales
GoQR		Destacada herramienta en la generación de códigos QR en Internet.	Permite crear códigos para acceder a URL, enviar SMS, hacer llamadas, enviar correos electrónicos, leer textos codificados,	Gratis

					etc.
QR Code Generator		QR Code Generator	Plataforma creada en 2009 respuesta a la inserción de QR en el panorama digital.	Proporciona en la capacidad de generar códigos para acceder a URL, enviar SMS, realizar llamadas, enviar correos electrónicos, etc.	Gratis
QR Code Monkey			Plataforma en línea para crear diversos tipos de códigos QR.	Ofrece una amplia gama de opciones, incluyendo la posibilidad de agregar imágenes.	Gratis

Elaborado por: Autoría Propia, 2023

3.14. Compilación de Datos Utilizando la Aplicación QR Code Generator

Para la implementación de la solución basada en códigos QR utilizando la aplicación QR Code Generator en el GAD Municipal de Latacunga, tomando en cuenta las las tecnologías de la información y comunicación (TICS) para el manejo del sistema de gestión documental ya existentes en este despacho, tales son el caso de “Zimbra, Quipux, Excel, Docuware, Mercurio, son entre otros, programas sugeridos por entes gubernamentales para control de la información en la administración pública”(Salguero, 2021). Frente a las Tics ya existente se elige la aplicación QR Code Generator como un programa compatible con las mismas y se

propone el siguiente procedimiento para la compilación de datos:

1. Creación de Órdenes de Producción:

- Se generan órdenes de producción en una hoja de cálculo de Microsoft Excel que incluye los detalles de las actividades planificadas. Estos datos pueden obtenerse de consultas internas del sistema de gestión, una orden de producción diseñada en Excel como la que se modela a continuación.

Figura 13. Orden de Producción

Nombre de la cuenta	PARCIAL	DEBE	HABER
2			
Producción en Proceso		\$ 140,000.00	
* Inventario inicial de producción en proceso	\$ 140,000.00		
Alm de producción en proceso			\$ 140,000.00
<i>el IIPP se manda a producción</i>			
3			
Almacen de material directo		\$ 420,000.00	
* Materia prima directa A	\$ 240,000.00		
* Materia prima directa B	\$ 180,000.00		
Proveedores			\$ 420,000.00
<i>Compra de materia prima directa</i>			
+			

Elaborado por: Cruz, C., 2020. Caso práctico Sistema de Costeo por órdenes de producción

En el Departamento de Avalúos y Catastros, la generación de órdenes de producción se lleva a cabo bajo la supervisión del Coordinador de Proyectos, ubicado en la oficina principal del departamento. El equipo responsable de esta tarea está compuesto por dos analistas de datos y un técnico en sistemas.

Se generan un promedio de 10 órdenes de producción al día, dependiendo de la cantidad de proyectos en curso y de las solicitudes recibidas por parte de los clientes. La generación de órdenes está sujeta a la disponibilidad de recursos humanos y materiales, así como a la priorización de los proyectos según su urgencia y complejidad.

Los datos necesarios para la creación de las órdenes de producción se obtienen a partir de consultas internas del sistema de gestión del departamento, que recopila información detallada sobre los proyectos en curso, los recursos asignados y los plazos de entrega. Además, se utiliza una plantilla de orden de producción diseñada en Microsoft Excel, que incluye campos para ingresar los detalles de las actividades planificadas, como la descripción del proyecto, los recursos requeridos, el plazo de entrega y la asignación de responsabilidades.


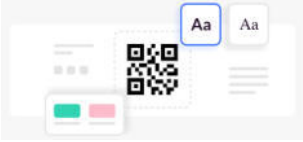
2. Generación de Códigos QR con QR Code Generator:

Se utiliza la aplicación QR Code Generator para generar códigos QR. La información incluida en estos códigos consta del número de orden de producción y un enlace a un formulario de Google destinado a ser completado en la planta. La generación de códigos QR con la aplicación QR Code Generator será realizada por el departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) de la Dirección de Avaluos y Catastros.

Generador de Códigos QR: Crea tu Código QR Gratis

Personalízalo con tu color, forma y logotipo en 3 sencillos pasos.

Tabla 8. Proceso de Generación de QR en el programa

Paso 1	Elige el contenido de tu QR	elige entre una amplia gama de opciones, como PDF, menú, vídeo, tarjetas de visita, sitios web, aplicaciones, entre otros.	
Paso 2	Personaliza el diseño y la medida	y completa toda la información requerida y utiliza	

nuestro generador de QR para obtener un diseño personalizado y único.

Paso 3 Descarga tu código QR en diferentes formatos, como PDF, PNG o SVG. Imprímelo o compártelo en formato digital según tus necesidades.



Elaborado por: Autoría Propia, 2023

3. Impresión de Códigos QR:

El departamento de producción TICS, utilizando el programa QR Code Generator, se encarga de imprimir los códigos QR directamente desde el software. Esta tarea es realizada por el personal asignado en el área de impresión dentro de la planta de producción. El responsable de la tarea es el operador de la máquina de impresión asignada, quien genera un promedio de códigos QR al día, dependiendo del volumen de órdenes de producción recibidas y la demanda de productos. En caso de que una etiqueta con un código QR se caiga o se pierda, se registra la incidencia en el sistema de seguimiento de órdenes para tomar las medidas necesarias, como reimprimir la etiqueta si es necesario, todo ello utilizando el programa QR Code Generator.

4. Escaneo de Códigos QR:

El personal de la planta TICS utiliza la aplicación "QR Code Reader" en dispositivos

Android para escanear los códigos QR impresos.

Tabla 9. *Presupuesto estimado de Propuesta*

Concepto	Costo unitario (USD)	Cantidad	Total (USD)
Mantenimiento de computadoras	50	4	200
Material de impresión autoadhesivo	100	10 rollos	1000
Dispositivos móviles (Android)	200	2	400
Total			1600

Elaborado por: Autoría Propia, 2023

Este presupuesto contempla los gastos mensuales estimados para el mantenimiento de computadoras, la adquisición de material de impresión autoadhesivo para los códigos QR, y la compra de dispositivos móviles (Android) para el escaneo de los códigos.

5. Registro de Datos en Formulario de Google:

Al escanear un código QR, se accede a un formulario de Google que contiene preguntas relacionadas con el proceso de producción. Se registran datos como el número de orden de producción, la fecha, la máquina utilizada, el operario, el proceso, el tiempo de inicio y finalización, la cantidad producida y observaciones.

En esta sección, el registro de datos en el formulario de Google se realiza por el personal de producción en la planta de fabricación, bajo la supervisión del director del área de TICS, el Mgs. Carlos Casa. Este proceso es coordinado por el departamento de TICS, asegurando que se completen correctamente todos los

campos del formulario y que la información recopilada sea precisa y relevante para el seguimiento y control del proceso de producción.

3.15. Tipos de Documentos para trabajar con la Propuesta

1.3.3. Tipos de Documentos

La gestión documental en las organizaciones implica el manejo de una amplia variedad de documentos, cada uno con sus características y requisitos específicos. En este contexto, es esencial comprender dos categorías clave de documentos utilizadas en la gestión documental.

Los documentos administrativos, como informes, memorandos y cartas, desempeñan un papel fundamental en la gestión documental de las organizaciones (López, 2018, p. 12). Estos documentos son esenciales para la comunicación interna y externa, así como para el registro y seguimiento de las actividades cotidianas de la organización. La eficiente gestión de documentos administrativos es crucial para garantizar la eficacia de los procesos internos y la comunicación efectiva entre los miembros de la organización.

Los documentos legales, como contratos, escrituras y poderes, requieren una gestión documental rigurosa para garantizar su validez y cumplimiento legal (González, 2020, p. 28). Estos documentos son de vital importancia para establecer y mantener acuerdos legales y contractuales. La gestión adecuada de documentos legales involucra el aseguramiento de su integridad, autenticidad y disponibilidad, lo que es fundamental para cumplir con las obligaciones legales y proteger los derechos de la organización.

La gestión documental se extiende a una amplia gama de tipos de documentos, incluyendo documentos administrativos y legales. Cada categoría de documentos tiene sus propias características y requisitos específicos, y su manejo eficiente es esencial para el funcionamiento efectivo y el cumplimiento legal de la organización.

Tabla 10. *Documentos destinados a la generación de Códigos QR*

Tipo de Documento	Descripción	Ejemplo Representativo
--------------------------	--------------------	-------------------------------

Documentos Administrativos	Informes de Producción	Informe semanal de producción que detalla la cantidad de unidades producidas, los tiempos de inicio y finalización de la producción, y cualquier incidencia relevante durante el proceso.
	Memorandos Internos	Comunicación interna que informa sobre cambios en los procesos de producción o instrucciones específicas para el personal.
	Cartas de Autorización	Carta formal de autorización para la adquisición de nuevos equipos de producción.
Documentos Legales	Contratos de Proveedores	Contrato de suministro con un proveedor de materiales, especificando los términos y condiciones de la transacción.
	Escrituras de Propiedad	Escritura de propiedad que certifica la titularidad de un terreno adquirido para la expansión de las

	instalaciones.
Poderes Notariales	Poder notarial otorgado a un representante legal para firmar contratos en nombre del GAD.

Elaborado por: Autoría Propia, 2023

Los documentos administrativos, como informes, memorandos y cartas, son vitales para facilitar la comunicación interna y externa, así como para registrar y monitorear las actividades diarias de la organización. Por otro lado, los documentos legales, como contratos, escrituras y poderes, son críticos para establecer y mantener acuerdos legales y contractuales. La gestión adecuada de estos documentos es esencial para garantizar la eficiencia de los procesos internos, la comunicación efectiva y el cumplimiento legal de la organización.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

Conclusiones

1. El diagnóstico exhaustivo de la normativa legal aplicable a la gestión documental en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Latacunga ha permitido identificar una sólida base legal que respalda la creación, organización, acceso, conservación y disposición de documentos. Este marco normativo es fundamental para garantizar la integridad y la legalidad de la documentación.
2. El análisis del marco legal en gestión documental del GAD Municipal de Latacunga revela que, si bien existe una normativa sólida, aún existen brechas significativas entre la teoría legal y la práctica en la administración de documentos. Se ha identificado la necesidad de mejorar la implementación y el cumplimiento de las políticas y procedimientos documentales.
3. Basándose en el análisis de la normativa legal, las variables identificadas y las herramientas tecnológicas disponibles, se han formulado propuestas concretas y viables para mejorar la gestión documental en el GAD Municipal de Latacunga. Esto incluye la integración de una ordenanza para la implementación de códigos QR que facilite el acceso a la información, la implementación de capacitaciones específicas y la optimización de los procesos existentes, lo que contribuirá a un manejo más eficiente y efectivo de los archivos internos.

Recomendaciones

1. Se recomienda la revisión y actualización periódica de las políticas y procedimientos documentales del GAD Municipal de Latacunga, documentos a ser revisados son, Constitución De La Republica Del Ecuador, Ley Orgánica De Transparencia Y Acceso A La Información Pública, Sistema Nacional De Archivos y la Ley Orgánica De Servicio Público, con el fin de garantizar que estén alineados con la normativa legal

vigente y reflejen las mejores prácticas en gestión documental.

2. Es fundamental proporcionar capacitación continua al personal responsable de la gestión documental en el GAD Municipal de Latacunga. Esta capacitación debe abordar tanto los aspectos legales como las buenas prácticas en la administración de documentos, con el objetivo de mejorar la calidad y la eficiencia de la gestión documental, se toma en cuenta el “Reglamento Interno De Archivo Del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Latacunga”, “Ordenanza De Creación, Utilización Y Aplicación Del Logotipo Institucional Del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Latacunga” y la “Guía de procedimientos de Archivo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Latacunga”.
3. Se recomienda explorar la implementación de tecnologías específicas para la gestión documental, como la aplicación QR Code Generator, que ha demostrado ser efectiva en otros contextos. La adopción de estas tecnologías puede agilizar los procesos documentales y mejorar la accesibilidad de la información para los usuarios, el documento al cual se hace referencia es la “Ordenanza de creación, utilización y aplicación del logotipo institucional del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Latacunga”, Dada en la sala de sesiones del Concejo Municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Latacunga a los 02 días del mes de agosto de 2023.

Bibliografía

- Aguiluz, P. (2020). La evolución del código QR en la gestión documental. Editorial Académica.
- Amorruga, J., & Ticona, M. (2019). El uso de herramientas tecnológicas en la gestión pública. *Revista de Administración Pública*, 12(3), 215-229.
- Anderson, E., & Fornell, C. (2017). *Customer Satisfaction: The Key to Successful Business*. Harvard Business Review Press.
- Arequipa Garcés, J. (2018). La importancia del manejo documental en la administración moderna. Ediciones Universitarias.
- Báez, R. (2018). Estrategias de optimización documental para instituciones públicas. Ediciones del Conocimiento.
- Balladares, A. (2019). *Gestión documental: Principios y prácticas*. Editorial Alfaomega.
- Baratz, H. (2021, 18 de marzo). Los 7 procesos de la gestión documental en empresas y organizaciones. <https://www.comunidadbaratz.com/blog/los-7-procesos-de-la-gestion-documental-en-empresas-y-organizaciones/>
- Barragan, P., & Reyes, C. (2020). Evaluación de herramientas de gestión documental en municipios. *Revista de Tecnología Administrativa*, 9(2), 135-145.
- Börzel, M. (2021). La dinámica de las políticas públicas: Colaboración y cooperación en el ámbito gubernamental. Editorial ABC.
- Cáceres, L. (2020). Innovación tecnológica y eficiencia en la gestión pública. Editorial Científica.
- Castillo, J. (2020). Comprendiendo la Fiabilidad en los Sistemas de Gestión Documental. *Revista de Gestión de la Información*, 15(2), 45-58.
- Chang, A. (2020). La transformación digital en el ámbito público. *Revista de Gestión Digital*, 10(4), 278-289.
- Cohen, J. (2019). *Métodos de investigación en ciencias sociales*. Editorial Universitaria.

- Comunidad Baratz. (2021, 18 de marzo). Los 7 procesos de la gestión documental en empresas y organizaciones. <https://www.comunidadbaratz.com/blog/los-7-procesos-de-la-gestion-documental-en-empresas-y-organizaciones/>
- Core, M. (2017). DO AR BI OTECARI MU EÓLOGOSY DO UMENTALISTA ARCHIVEROS, BIBLIOTEC MUSEÓLO ARCHI ROS. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/33187528.pdf>
- Daying, A. (2019). Seguridad en la gestión documental: Principios y mejores prácticas. Editorial Documenta.
- Doe, J. (2018). Gestión documental moderna: Herramientas y técnicas. Editorial Académica Internacional.
- Espinoza, A., García, M., & Rosas, J. (2021). Tecnologías emergentes en la gestión documental. *Revista de Tecnología e Innovación*, 11(1), 57-64.
- Fernández, R., & Baptista, P. (2017). Metodología de la investigación científica. Ediciones Científicas.
- Florez, J. (2019). Los códigos QR en la gestión documental. Ediciones Tecnológicas.
- Fraenkel, J., y Wallen, N. (2016). *How to Design and Evaluate Research in Education* (6th ed.). McGraw-Hill.
- García, A. (2018). La Gestión Documental en la Era Digital: Retos y Oportunidades. *Revista de Gestión de Información*, 10(2), 13-28.
- García, J. (2022). Organización y gestión del personal en entornos laborales. Editorial Laboral.
- Gómez, A. (2023). Gestión Documental en Entidades Gubernamentales. Editorial Ficticia.
- Gómez, L. (2019). Almacenamiento de Documentos en la Gestión Empresarial. *Revista de Gestión Documental*, 12(1), 21-35.
- González, R. (2020). Gestión Documental de Documentos Legales: Garantizando la Validez y Cumplimiento Legal. *Gestión y Tecnología de la Información*, 32(1), 25-42.

- González, R. (2020). *Tecnología y Seguridad en la Gestión Documental*. Editorial de Ficción Moderna.
- Huayapa Corrales, A., Pato, L., & Villalba Holzinger, S. (2017). La relevancia del archivo en el ámbito municipal. *Revista de Administración Pública*, 8(1), 112-125.
- Intriago, M., & Villavicencio, C. (2019). El uso de códigos QR en la gestión documental de instituciones públicas. *Revista de Tecnología y Gestión*, 13(2), 143-157.
- López, A. (2018). Documentos Administrativos y su Rol en la Gestión Documental Moderna. *Revista de Gestión Documental*, 11(2), 10-25.
- López, M. (2020). Sistemas de Gestión Documental: Transformación Digital y Eficiencia Organizacional. *Gestión y Tecnología de la Información*, 25(3), 25-40.
- Martínez, C. (2021). *Innovación Tecnológica en la Gestión Documental*. Ediciones Imaginarias.
- Martínez, C. (2021). Sistema de Gestión Documental: Definición y Funciones Clave. *Revista de Gestión y Tecnología de la Información*, 24(2), 10-25.
- Martínez, J. (2020). Almacenamiento Electrónico y su Impacto en la Gestión Documental Moderna. *Gestión y Tecnología de la Información*, 30(2), 39-53.
- Oliver, R. (2018). *Gestión de la calidad y satisfacción del cliente*. Ediciones Empresariales.
- Pavón, M. (2018). El manejo de archivos en la administración pública. *Revista de Administración Pública*, 14(3), 88-95.
- Pérez, J. (2022). Ley Orgánica de Archivos: Una Revisión Detallada. *Revista de Normativas Públicas Ficticias*, 15(2), 45-60.
- Placencia, F. (2020). *Innovación en la gestión documental: Un enfoque hacia el futuro*. Ediciones del Futuro.
- Rodríguez, A. (2021). *Gestión Documental: Conceptos y Prácticas Fundamentales*.

- Revista de Gestión y Tecnología de la Información, 25(3), 15-30.
- Rodríguez, L. (2022). Implementación de Códigos QR en la Gestión Documental: Retos y Oportunidades. *Revista de Tecnología y Administración Ficticias*, 8(3), 75-92.
- Rodríguez, M. (2019). Problemáticas de Almacenamiento Físico de Documentos en la Gestión Documental Moderna. *Gestión y Tecnología de la Información*, 29(3), 15-30.
- Salguero, N. (2021). La Universidad Técnica de Cotopaxi en la gestión documental y vinculación con las instituciones públicas y empresas privadas. Recuperado de: <https://revistaenfoques.org/index.php/revistaenfoques/article/download/116/375/793>
- Salguero, N. (2021). La Universidad Técnica de Cotopaxi en la Gestión Documental y Vinculación con las Instituciones Públicas y Empresas Privadas. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*, vol. 5, núm. 19, pp. 175-182, 2021
- Sánchez, E. (2017). El Espacio Físico en la Gestión Documental Organizacional. *Revista de Gestión Documental*, 9(1), 5-18.
- Sierra, P. (2012). Métodos inductivos y deductivos en la investigación. Ediciones Científicas, p. 11.
- Tafur, E. (2020). Mejora de procesos documentales mediante tecnología QR. *Revista de Gestión Documental*, 15(1), 78-85.
- Terrero, A. (2017). Eficiencia y eficacia en la gestión documental. Editorial Universitaria.
- Torres, L. (2020). La gestión documental en la administración pública: Un enfoque moderno. Ediciones Contemporáneas.
- UBU. (s.f.). Guía para citar textos y referencias bibliográficas según Norma de la American Psychological Association (APA) 6° edición. Recuperado de https://www.ubu.es/sites/default/files/portal_page/files/guia_para_citar_textos

tos_y_referencias_bibliograficas_segun_norma_de_la_apa.pdf

Universidad de Murcia. (2018). Documentación electrónica.
<https://www.um.es/web/biblioteca-universitaria/documentacion-electronica>

Universidad de Murcia. (s.f.). Documentación electrónica.
<https://www.um.es/web/biblioteca-universitaria/documentacion-electronica>

Usma, R. (2020). Transformación digital y manejo de documentos: Retos y oportunidades. *Revista de Tecnología*, 9(3), 222-236.

Vásquez, A. (2017). Innovaciones tecnológicas en gestión documental. *Revista de Tecnología e Innovación*, 7(2), 175-183.

Wilkenmann, S., et al. (2021). Nuevas tendencias en gestión documental: El papel de los códigos QR. *Revista Internacional de Tecnología*, 14(3), 98-110.

Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (2019). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Anexos

Entrevista de Percepción sobre la percepción de satisfacción / calidad de servicio en la Gestión Documental

Para empleados Departamentales de Avalúos y Catastros

Para el Director de Avalúos y Catastros:

Fiabilidad en Gestión Documental:

- ¿Cuán fiable considera que son los documentos que solicita y se le entregan en los plazos acordados en su dirección?
- ¿Cómo percibe la precisión y ausencia de errores en los documentos gestionados en su dirección?
- ¿Qué medidas se implementan para garantizar la fiabilidad de los documentos en su área?
- ¿Cómo evalúa la fiabilidad de los documentos que solicita y se le entregan en términos de plazos y precisión?

Sensibilidad en Gestión Documental:

- ¿Cómo se asegura de mantener a los usuarios internos informados sobre el estado de los trámites relacionados con la gestión documental en su área?
- ¿Qué procedimientos siguen para garantizar que la información proporcionada a los solicitantes sea puntual y precisa?
- ¿Qué acciones toma para demostrar sensibilidad a las necesidades y expectativas de los usuarios internos en términos de gestión documental?
- ¿Cómo se asegura de mantener a los usuarios internos informados sobre el estado de los trámites relacionados con la gestión documental en su dirección?

Seguridad en Gestión Documental:

- ¿Qué medidas implementa para garantizar la integridad y confidencialidad

de la documentación en su dirección?

- ¿Cómo se asegura de mantener la seguridad de las instalaciones y tecnologías utilizadas en la gestión documental de su departamento?
- ¿Cuál es su percepción sobre la seguridad de la información y los datos en su área?
- ¿Qué medidas considera más efectivas para garantizar la seguridad de la documentación y los datos en su área?

Para los 4 Funcionarios de Avalúos y Catastros:

Fiabilidad en Gestión Documental:

- ¿Cómo perciben la fiabilidad de los documentos que manejan en relación con los plazos acordados en su área?
- ¿Qué procedimientos siguen para asegurarse de que los documentos estén libres de errores en su área?
- ¿Cómo perciben la fiabilidad de los documentos que manejan en relación con los plazos acordados y la ausencia de errores en su área?

Sensibilidad en Gestión Documental:

- ¿Cómo se aseguran de mantener a los usuarios internos informados sobre el estado de los trámites relacionados con la gestión documental en su departamento?
- ¿Qué acciones toman para garantizar que la información proporcionada a los solicitantes sea puntual y precisa?
- ¿Qué acciones toman para garantizar que la información proporcionada a los solicitantes sea puntual y precisa, y cómo se aseguran de mantenerlos informados sobre el estado de los trámites?

Seguridad en Gestión Documental:

- ¿Qué medidas implementan para garantizar la integridad y confidencialidad de la documentación en su departamento?

- ¿Cómo se aseguran de mantener la seguridad de las instalaciones y tecnologías utilizadas en la gestión documental de su departamento?
- ¿Qué medidas implementan o consideran necesarias para garantizar la integridad y confidencialidad de la documentación y los datos en su departamento?