



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

*Approach to the Legal Regulations for Document Management: GAD
Municipal Case Latacunga*

*Abordagem à Regulamentação Legal para a Gestão Documental: Caso GAD
Municipal de Latacunga*

Diego Giron^I

diego.giron9130@utc.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0005-0089-1899>

Santiago Ramirez^{II}

santiago.ramirez@utc.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-7427-5184>

Yadira Borja^{III}

yadira.borja@utc.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-2006-9534>

Julissa Toaquiza^{IV}

julissa.toaquiza4277@utc.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0006-7537-2310>

Correspondencia: diego.giron9130@utc.edu.ec

Ciencias Económicas
Artículo de Investigación

* **Recibido:** 31 de enero de 2025 * **Aceptado:** 17 de febrero de 2025 * **Publicado:** 01 abril de 2025

- I. Administración Pública, Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador.
- II. Administración Pública, Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador.
- III. Administración Pública, Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador.
- IV. Administración Pública, Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador.

Resumen

Este trabajo analiza y mejora la gestión documental del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Latacunga, Ecuador. Se realizó un estudio exhaustivo de la normativa legal vigente, como la Constitución y otras regulaciones, para comprender los requisitos clave. Además, se identificaron variables que influyen en la satisfacción del personal del GAD respecto a la gestión documental, centrándose en la accesibilidad y eficiencia de los procesos. Como resultado, se formuló una ordenanza para el manejo de archivo interno, reformando la Política Pública existente. Esta ordenanza establece lineamientos, procedimientos y responsabilidades, proponiendo el uso de códigos QR para facilitar el acceso y gestión de la información. Se evaluaron procesos cumplidos y pendientes en la generación de política pública, ofreciendo una visión del estado actual y áreas de mejora en la gestión documental. La investigación presenta propuestas concretas y viables para optimizar la gestión documental mediante tecnologías como los códigos QR.

Palabras claves: Gestión documental; Normativa legal; Códigos QR; Política Pública; Tecnologías

Abstract

This paper analyzes and improves the document management of the Decentralized Autonomous Government (GAD) of the Municipality of Latacunga, Ecuador. An exhaustive study of the current legal norms, such as the Constitution and other regulations, was conducted to understand the key requirements. In addition, variables that influence the satisfaction of GAD staff with respect to document management were identified, focusing on the accessibility and efficiency of processes. As a result, an ordinance for internal records management was formulated, reforming the existing Public Policy. This ordinance establishes guidelines, procedures and responsibilities, proposing the use of QR codes to facilitate access and information management. Completed and pending processes in the generation of public policy were evaluated, offering a vision of the current status and areas for improvement in document management. The research presents concrete and viable proposals to optimize document management through technologies such as QR codes.

Keywords: Document management; Legal regulations; QR codes; Public policy; Technologies

Resumo

Este trabalho analisa e melhora a gestão documental do Governo Autónomo Municipal Descentralizado (GAD) de Latacunga, Equador. Foi realizado um estudo abrangente das atuais regulamentações legais, como a Constituição e outras regulamentações, para compreender os principais requisitos. Além disso, foram identificadas variáveis que influenciam a satisfação dos colaboradores do GAD no que respeita à gestão documental, com foco na acessibilidade e eficiência dos processos. Como resultado, foi formulada uma portaria para a gestão dos arquivos internos, reformando a Política Pública existente. Esta portaria estabelece orientações, procedimentos e responsabilidades, propondo a utilização de códigos QR para facilitar o acesso e a gestão da informação. Foram avaliados processos concluídos e pendentes na geração de políticas públicas, oferecendo uma visão do estado atual e das áreas de melhoria na gestão documental. A investigação apresenta propostas concretas e exequíveis para otimizar a gestão documental através de tecnologias como os códigos QR.

Palavras-chave: Gestão documental; Regulamentações legais; Códigos QR; Políticas Públicas; Tecnologias

Introducción

La gestión documental es vital en el ámbito público por la gran cantidad de información sensible manejada. En el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Latacunga, existen desafíos significativos debido a la falta de una aproximación efectiva a la normativa legal vigente, lo que provoca deficiencias en la organización y preservación de documentos y el incumplimiento de disposiciones legales. Esta investigación analiza exhaustivamente la normativa legal aplicable a la gestión documental en el GAD Municipal de Latacunga, evaluando leyes, reglamentos y su cumplimiento en la práctica. Se identifican brechas entre la normativa y la gestión actual, proponiendo recomendaciones para mejorar la gestión documental y asegurar el cumplimiento normativo. El estudio busca fortalecer las capacidades institucionales y promover una cultura de gestión documental eficiente y transparente. Sus resultados serán relevantes para el GAD de Latacunga y otras entidades públicas con desafíos similares, y servirán de base para futuros trabajos académicos y mejoras en la gestión documental pública.

En el GAD Municipal de Latacunga, la gestión documental enfrenta desafíos significativos, a pesar de contar con un marco normativo. Existen insuficiencias en la organización, control y conservación de documentos, y en el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes. La falta de implementación adecuada de la normativa genera dificultades para acceder a información de manera oportuna, falta de transparencia, y posible pérdida o deterioro de documentos valiosos. Otros problemas incluyen la falta de sensibilización sobre la importancia de la gestión documental, ausencia de políticas claras, limitada capacitación del personal y restricciones tecnológicas para manejar documentos electrónicos. Según estudios, aunque ha habido un aumento del 30% en la promulgación de leyes sobre gestión documental en Ecuador, persisten brechas significativas. Es crucial realizar una investigación exhaustiva para analizar la normativa, identificar las brechas y proponer recomendaciones para mejorar la gestión documental y preservar la memoria institucional del GAD Municipal de Latacunga, entonces para interpretar la aplicación de la normativa legal vigente sobre gestión documental en el GAD Municipal de Latacunga, que proponga acciones de mejora a su contexto en gestión documental y asegure su cumplimiento normativo.

Marco Teórico

Antecedentes investigativos.

La gestión documental en entidades gubernamentales es esencial para garantizar eficiencia, transparencia y calidad en los servicios públicos. Diversas investigaciones han explorado aspectos como la organización y clasificación de documentos, así como la implementación de herramientas tecnológicas para mejorar la eficiencia administrativa. (Padilla, 2021) se centró en soluciones tecnológicas para mejorar la gestión documental en una entidad pública, encontrando que el uso de software específico podría aumentar la eficiencia, logrando un 91.22% de satisfacción entre los usuarios del archivo central. Este estudio subraya la importancia de la tecnología en la gestión documental.

(Intriago & Villavicencio, 2019) evaluaron la percepción de los empleados sobre la organización de documentos en instituciones públicas de Guayaquil y Quito. Utilizando entrevistas y encuestas, encontraron que un 86% de los encuestados consideraban crucial la organización documental para un seguimiento eficiente de los trámites, proporcionando una visión sobre la importancia de una gestión documental eficaz. (Rodriguez & Oscco, 2020) investigó la implementación de un sistema de gestión documental en una entidad pública, encontrando que dicho sistema permitía un trámite

rápido y eficiente de pedidos, eliminando la necesidad de documentos físicos. Este estudio destaca cómo la tecnología puede revolucionar la gestión documental en organizaciones gubernamentales. (Florian, 2022) exploró la relación entre la gestión documental y la eficiencia en una institución en Cuenca. Evaluó la efectividad de un nuevo sistema de gestión documental, sugiriendo que su implementación podría mejorar significativamente la respuesta a las solicitudes, alcanzando un 100% de efectividad. Este estudio muestra cómo las prácticas de gestión documental pueden impactar en la eficiencia operativa de una organización pública. Estos estudios subrayan la necesidad de sistemas modernos y herramientas informáticas para una gestión documental eficaz, resaltando su impacto positivo en la eficiencia operativa del sector público.

Gestión documental.

La gestión documental en entidades gubernamentales es esencial para la eficiencia, transparencia y calidad en los servicios públicos. (Rodríguez & Oscco, 2020) destaca la rapidez y eficiencia en la gestión sin necesidad de documentos físicos. (Clemencia, 2010) resalta la gestión documental como centro de información útil para usuarios, mientras que (NGDAP, 2016) enfatiza la transparencia en los procesos administrativos. (Padilla, 2021) propone el uso de herramientas informáticas como Orfeo, que mostró un 91.22% de satisfacción en eficiencia administrativa. (Huayapa Corrales, 2017) y (Terrero et al., 2017) subrayan la importancia de sistemas transparentes y seguros, aunque identifican la necesidad de mejoras y un mayor conocimiento de los sistemas informáticos. (Germán & Mancera, 2013) y (Paz Enrique, 2017) enfatizan la transparencia y eficiencia con la implementación de sistemas de gestión documental, destacando la capacidad de seguimiento eficiente de trámites. (Barros, 2024) identifica falencias y la necesidad de un sistema informático eficiente para cumplir con la normativa. (Giovanni & Logikard, 2020) y (Ledesma Ramos, 2022) destacan el control documental como esencial para cualquier trámite, con una mayoría de empleados reconociendo la importancia de una gestión documental adecuada. (Hernández & López, 2020) aboga por la implementación de un sistema digital, con un 90% de expertos apoyando su efectividad.

Gestión documental en el GAD Municipal Latacunga.

La gestión documental en el ámbito gubernamental de Ecuador está regulada por un marco normativo que garantiza transparencia y acceso a la información pública. Según (Aguirre Caspi &

Gómez Herrera, 2023), el Código Orgánico Administrativo (COA) y la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) son fundamentales en este aspecto. El COA, en su Artículo 60, obliga a las entidades públicas a aplicar estándares archivísticos, mientras que el Artículo 14 del Reglamento General de la LOTAIP enfatiza la accesibilidad de la información para los ciudadanos.

La Ley Orgánica de Archivos (LOA) también es crucial. (Porras et al., 2022) señala que el Artículo 16 de la LOA establece pautas para la conservación de documentos según su valor administrativo, legal e histórico, y aboga por la creación de comités de archivo para supervisar y asesorar en la gestión documental. En el contexto del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Latacunga, las políticas de gestión documental son estratégicas para la administración, acceso y conservación de documentos. (Florian, 2022) destaca la necesidad de adaptar estas políticas a las necesidades específicas de cada entidad para lograr una administración eficiente y un acceso fluido a la información. La gestión documental de Latacunga está coordinada por la Lic. Paola Morales, quien recopila información de varios departamentos en colaboración con el ejecutivo del departamento. Estas políticas y normativas aseguran una administración efectiva de documentos y alineación con los objetivos organizacionales, promoviendo la eficiencia administrativa y optimizando la gestión documental en el GAD de Latacunga.

Almacenamiento de documentación en códigos QR.

Los códigos QR se han convertido en una herramienta eficiente en la gestión documental, permitiendo el almacenamiento y acceso ágil a la documentación electrónica. Son matrices bidimensionales que pueden contener información variada, desde texto hasta enlaces a recursos en línea, y se pueden imprimir en papel u otros materiales para facilitar su inclusión en la documentación física. Los usuarios pueden escanear estos códigos con dispositivos móviles para acceder rápidamente a la información almacenada. En la gestión documental, los códigos QR vinculan documentos físicos con sus contrapartes electrónicas, facilitando el acceso y seguimiento de la información. Se utilizan ampliamente en áreas como la gestión de inventarios, la publicidad y la promoción de productos y servicios.

Metodología

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 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.

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 (Herrera, 2015), 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 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.

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 (Hernández Sampieri et al., 2014), la investigación científica representa un esfuerzo dirigido a resolver problemas de conocimiento. (Cohen & Rojas, 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.

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 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 en cuanto a su gestión documental.

Método de investigación.

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 (Cohen & Rojas, 2019), 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 GAD 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 GAD Municipal de Latacunga.

Técnica de investigación.

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 GAD 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

Nombre		Actividad	
<i>Quimbita Chancusig Luis Anibal</i>	Libre nombramiento y reconocimiento	Dirección de avalúos y catastros	Director (a) de avalúos y catastros
<i>Peralvo Velasco Tania Alexandra</i>	Nombramiento provisional	Dirección de avalúos y catastros	Analista 1 de avalúos y catastros
<i>Prado Aulestia Mercedes del Rocío</i>	Código de trabajo cambio de régimen	Dirección de avalúos y catastros	Ayudante de servicios administrativos
<i>Moscoso Zurita Maria Mercedes</i>	Nombramiento provisional	Unidad de avalúos y catastro urbanos	Asistente técnico 1 de avalúos y catastro urbanos
<i>Paredes Gavilanez Lourdes Catalina</i>	Nombramiento provisional	Unidad de avalúos y catastro rurales	Asistente técnico 2 de avalúos y catastro rurales

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.

Resultados

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 GAD 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 GAD 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 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. 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.

Tabla 2 – Datos MAXQDA

Palabra	Frecuencia	%
<i>Documento</i>	34	2,71
<i>Garantizar</i>	34	2,71
<i>Seguridad</i>	34	2,71
<i>Documental</i>	31	2,47
<i>Información</i>	29	2,31
<i>Gestión</i>	28	2,23
<i>Mantener</i>	27	2,15
<i>Trámite</i>	25	1,99
<i>Departamento</i>	24	1,91
<i>Fiabilidad</i>	23	1,83
<i>Error</i>	21	1,67
<i>Plazo</i>	20	1,59
<i>Proporcionar</i>	20	1,59
<i>Medir</i>	19	1,51
<i>Solicitante</i>	19	1,51
<i>Usuario</i>	19	1,51
<i>Acordar</i>	18	1,43
<i>Área</i>	18	1,43
<i>Documentación</i>	18	1,43
<i>Informar</i>	17	1,35
<i>Asegurar</i>	16	1,27
<i>Sistema</i>	16	1,27
<i>Confidencialidad</i>	15	1,20
<i>Implementar</i>	14	1,12

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.

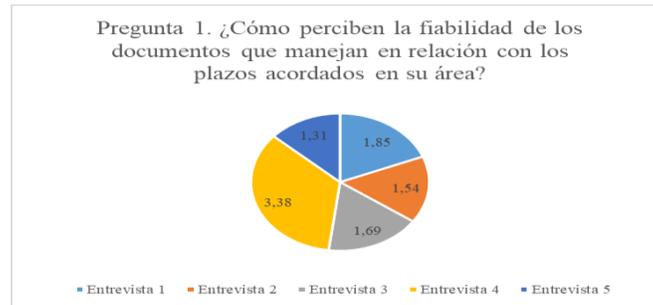


Figura 2 – Gráfica Estadística Preguntada de Entrevista 1

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

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

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.

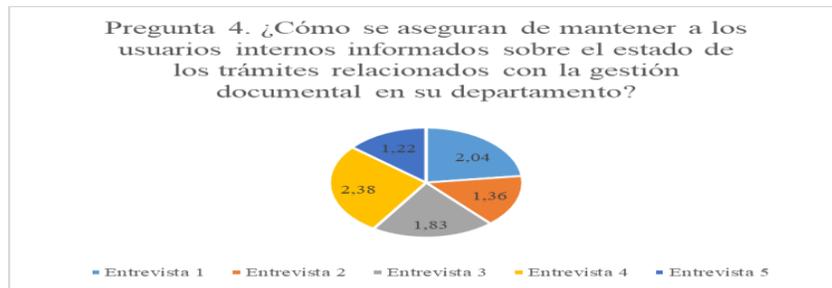


Figura 5 – Gráfica estadística pregunta de entrevista 4

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.

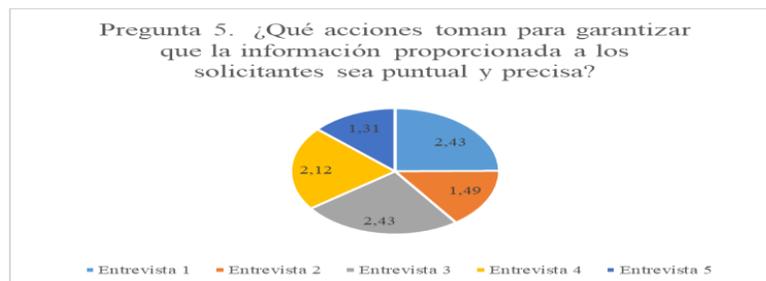


Figura 6 – Gráfica estadística pregunta de entrevista 5

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

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.

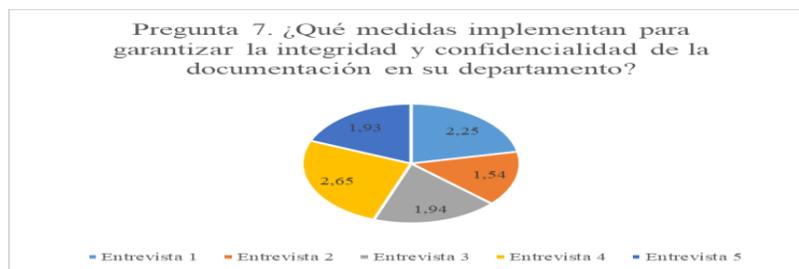


Figura 8 – Gráfica estadística pregunta de entrevista 7

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.

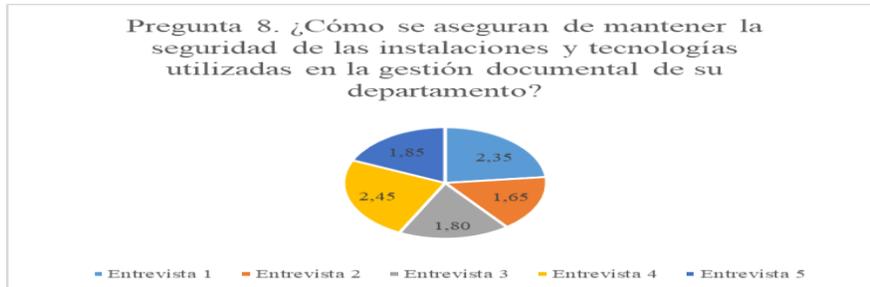


Figura 9 – Gráfica estadística pregunta de entrevista 8

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.

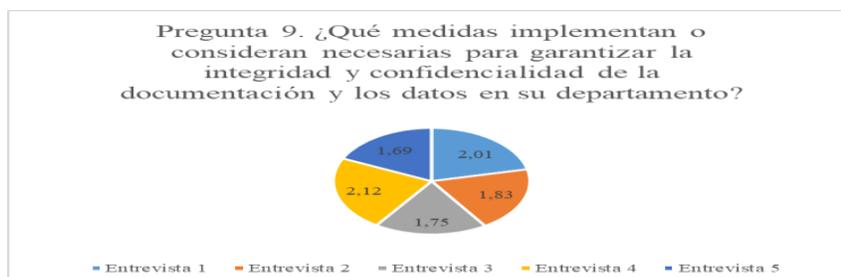


Figura 10 – Gráfica estadística pregunta de entrevista 9

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.

Conclusión

El diagnóstico exhaustivo de la normativa legal aplicable a la gestión documental en el 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 electrónica. 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. 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.

Bibliografía

Aguirre Caspi, G., & Gómez Herrera, J. (2023). Administración De La Documentación Electrónica Orientada a La Optimización De Recursos En Las Instituciones Públicas Y Empresas Privadas De La Provincia De Cotopaxi. *Revista de Ciencias Administrativas y Económicas*, 6, 12–29.

- Armas Ortega, Y. M., Llanos Encalada, M. del P., & Traverso Holguín, P. A. (2017). Gestión del Talento Humano y nuevos escenarios laborales. In *Gestión del Talento Humano y nuevos escenarios laborales*. <https://doi.org/10.21855/librosecotec.26>
- Barros, M. G. C. (2024). Innovación tecnológica y su impacto en la gestión pública del gobierno autónomo descentralizado de Quevedo, año 2022: Technological innovation and its impact on the public management of the autonomous decentralized government of Quevedo, year 2022. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(2), 1754-1765–1754 – 1765. <https://doi.org/10.56712/LATAM.V5I2.1984>
- Clemencia, C. G. T. S. M. C. A. (2010). El código QR en la Gestión de la Información en la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi. *Repositorio Uta*, 67. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/6265>
- Cohen, N., & Rojas, G. G. (2019). Metodología de la investigación, ¿para qué? In *Metodología de la investigación, ¿para qué?* http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
- Florian, Y. N. (2022). Desarrollo de un proyecto investigativo disciplinar para optar el título de magister en gestión documental y administración de archivos. *Cencia La Salle*, 0, 1–23.
- Germán, L., & Mancera, B. (2013). Mejoramiento de la gestión pública con ISO 9001:2008, estudio de caso. *Scientia Et Technica*, 18(1), 126–131. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84927487019>
- Giovanni, E., & Logikard, R. (2020). Sistema de gestión documental para la empresa Logikard. *REVISTA ODIGOS*, 1(3), 61–76. <https://doi.org/10.35290/RO.V1N3.2020.371>
- Hernández, L. A., & López, J. G. (2020). Códigos QR en actividades académicas de nivel superior. *Vinculatégica EFAN*, 6(2), 1818. <https://doi.org/10.29105/VTGA6.2-688>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. P. (2014). Metodología de la investigación. *Metodología de La Investigación*, 91. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=775008&info=resumen&idioma=SPA>
- Herrera, L. C. (2015). Metodología de la Investigación Social. In *Investigación y Pensamiento Crítico* (Vol. 3, Issue 1). <https://doi.org/10.37387/ipc.v3i1.44>
- Huayapa Corrales, Y. (2017). La Gestión documental electrónica en la UNLP. *ES (En y Sobre Educación Superior)*, 1, 1–40. <https://doi.org/https://doi.org/10.24215/27186539e022>

- Intriago, G., & Villavicencio, J. (2019). El sistema de gestión documental quipux y el manejo de la documentación digital en las empresas públicas. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*.
- Ledesma Ramos, Á. M. (2022). La Gestión Documental en la Administración Pública. Recurso estratégico para el logro de los objetivos. *Revista Estudios Del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 10(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322022000300014&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- NGDAP. (2016). Norma de gestion documental para entidades de administracion publica. *Lexis Finder*, 1–40.
- Padilla, H. (2021). La gestión documental como estructura en la eficiencia de las actividades en el sector público. *Repositorio Institucional de La Universidad Técnica de Ambato*, 593(03), 165. [https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2419/1/631 ING.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2419/1/631%20ING.pdf)
- Paz Enrique, L. E. (2017). Uso de los códigos Quick Response (QR) en instituciones de información. *Revista Publicando*, 4(12), 3–15.
- Porras, M. E., Segovia, A., & Ponce, R. (2022). *Ley Orgánica del Sistema Nacional de Archivos*. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/22387>
- Rodriguez, C., & Oscoco, F. G. (2020). *Impacto del modelo de gestión documental en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 04 – Comas*. 2020. <https://doi.org/0000-0002-3003-3749>
- Terrero, D. R., Momblanc, L. C., Terrero, D. R., & Momblanc, L. C. (2017). La gestión documental en el sistema de control interno. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 2017_06. https://econpapers.repec.org/RePEc:erv:rccsrc:y:2017:i:2017_06:18