



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**  
**Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio**  
**Carrera de Gestión de la Información Gerencial**

**TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**  
**Previo a la obtención del título de:**

**Licenciada(o) en Gestión de la Información Gerencial**

**TEMA:**

**Análisis de la Gestión Documental y el Acceso a la Información como Derecho Ciudadano en la Jefatura de Cementerios del GAD Manta, 2023. Estudio De Caso**


**AUTORA:**

**MOLINA MORANTE EVELYN ISABEL**

**MANTA-ECUADOR**

**2024**

## Certificado del Tutor

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1
		Página 1 de 1

### CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

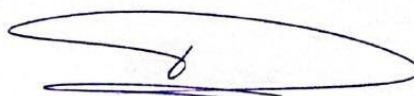
Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular – Estudio de Caso bajo la autoría del/de la estudiante **Molina Morante Evelyn Isabel**, legalmente matriculado/a en la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2024\_1, cumpliendo el total de 240 horas (96 horas Fase de Diseño y 144 horas Fase de Resultados), cuyo tema del trabajo es **"Análisis de la gestión documental y el acceso a la información como derecho ciudadano en la Jefatura de Cementerios del GAD Manta, año 2023 (estudio de caso)**

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Lugar, 24 de julio de 2024

Lo certifico,



Ing. Pablo Vidal Fernández. PhD.  
**Docente Tutor(a)**

**Área: Administrativas Contables y Comercio**

**Nota 1:** Este documento debe ser realizado únicamente por el/la docente tutor/a y será receptado sin enmendaduras y con firma física original.

**Nota 2:** Este es un formato que se llenará por cada estudiante (de forma individual) y será otorgado cuando el Informe de similitud sea favorable y además las fases de la Unidad de Integración Curricular estén aprobadas.

## **Autoría**

### **Declaración de Autoría**

Quien suscribe **Evelyn Isabel Molina Morante**, estudiante de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, declaro que el presente trabajo titulado **Análisis de la Gestión Documental y el Acceso a la Información como Derecho Ciudadano en la Jefatura de Cementerios del GAD Manta, 2023(estudio de caso)**, es de mi autoría y ha sido realizado con fines académicos, cumpliendo con los requisitos establecidos para la obtención del grado académico correspondiente, además constituye una elaboración personal realizada únicamente con la dirección de la tutora **Ing. Pablo Vidal Fernández, PhD**.

En tal sentido, manifiesto, la originalidad del trabajo, dejando establecido que aquellos aportes intelectuales de otros autores se han referenciado debidamente en el texto del trabajo.

  
Evelyn Isabel Molina Morante

**Autora**

### **Dedicatoria**

A lo largo de estos años de estudios universitarios, he aprendido que la paciencia es más que una virtud; es una fiel compañera en el camino del conocimiento y aprendizaje. En muchas ocasiones me enfrenté a desafíos que pusieron a prueba mi perseverancia, en donde cada obstáculo encontré una oportunidad para crecer y fortalecerme.

El esfuerzo y dedicación fueron mi brújula y guía, pues me acompañaron en cada noche de desvelo, en cada tarea y en cada momento oscuro y difícil que afrontaba recordándome siempre el propósito que había detrás de todo esto. Este logro es el resultado de innumerables horas de estudio, sacrificio y arduo trabajo.

Este último proyecto es fiel testigo de mi compromiso, dedicación y culminación de mi trayecto de formación profesional.

Este logro me lo dedico especialmente a mí, por no rendirme cuando lo creía imposible, por apostarle a mis capacidades e inteligencia y no dudar nunca de ellas, por seguir adelante a pesar de los momentos difíciles y para sentirme orgullosa de mí, de mi fortaleza, de mi paciencia, de mi perseverancia, demostrándome que todo es posible cuando hay de dedicación.

Por último y no menos importante sentir que yo pude, puedo y siempre podré cumplir mis sueños y metas.

*Evelyn Isabel Molina Morante*

### **Reconocimiento (agradecimiento)**

Primero y, ante todo, quiero expresar mi mas profundo agradecimiento a Dios por darme la fortaleza y la oportunidad de seguir adelante en este camino. Agradezco también al universo por conspirar siempre a mi favor y a mi ángel de la guarda por acompañarme en todo momento, por guiarme hacia el camino del bien y por siempre cuidar de mí.

Quiero expresar también, mi agradecimiento a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, quien ha sido el pilar principal en mi formación académica profesional. A todos los docentes, quienes, con su dedicación y paciencia en sus enseñanzas, me brindaron sus conocimientos y herramientas necesarias para alcanzar este importante logro.

De manera especial quiero agradecer a mi tutor, Ing. Pablo Vidal Fernández, PhD, por su invaluable guía y direccionamiento fueron cruciales para la culminación de este proyecto.

De la misma manera, quiero agradecer con el sentimiento mas sincero a mi familia, por todo su amor, comprensión, apoyo y acompañamiento en esta etapa tan importante de mi vida. Todos fueron mi fuente de motivación y alegría, que me impulso a dar lo mejor de mí en todo este gran proceso.

A todos ustedes, mi más sincero agradecimiento. Sin su apoyo y amor, este logro no habría sido posible, los amo con todo mi corazón.

*Evelyn Isabel Molina Morante*

## Índice

<b>Certificado del Tutor .....</b>	<b>II</b>
<b>Autoría .....</b>	<b>III</b>
<b>Dedicatoria.....</b>	<b>IV</b>
<b>Reconocimiento (agradecimiento) .....</b>	<b>V</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>2</b>
<b>Antecedentes Investigativos .....</b>	<b>3</b>
<b>Definición del Caso de Estudio .....</b>	<b>5</b>
<b>Justificación del Caso de Estudio .....</b>	<b>6</b>
<b>Objetivos del Estudio de Caso .....</b>	<b>7</b>
Objetivo General .....	7
Objetivos Específicos.....	7
<b>Marco Conceptual.....</b>	<b>7</b>
Gestión Documental.....	7
Proceso de Gestión Documental .....	9
La Gestión Documental en las Entidades Públicas.....	11
Infoxicación .....	12
Acceso a la Información .....	13
Acceso a la Información Pública como Derecho Ciudadano.....	13
Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública .....	14
<b>Marco Metodológico .....</b>	<b>16</b>
<b>Resultados Obtenidos .....</b>	<b>17</b>
<b>Análisis de Resultados .....</b>	<b>18</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>33</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>34</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>35</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>39</b>
<b>Propuesta de Solución.....</b>	<b>42</b>

**Tema**

Análisis de la Gestión Documental y el Acceso a la Información como Derecho Ciudadano en la Jefatura de Cementerios del GAD Manta, 2023. Estudio De Caso

## Introducción

El presente estudio de caso se enfocará en el análisis de la gestión documental y el acceso a la información como derecho ciudadano en la Jefatura de Cementerios del GAD Manta. Esta investigación abordará temas cruciales acerca del uso de la gestión documental dentro de este departamento, de manera que, se busca entender cuál es el uso y manejo que se le proporcionan a los documentos y cuáles son los sistemas de gestión documental que se utilizan para la sistematización de la información que se recopila a diario, de la misma manera el acceso a la información como derecho ciudadano.

Basterra (2006), nos indica que:

El derecho de acceso a la información pública es la facultad que tiene todo ciudadano, como consecuencia del sistema de gobierno, para acceder a todo tipo de informaciones de entidades públicas como obligación estatal de instrumentar un sistema administrativo que facilite a cualquiera la identificación y el acceso a la información solicitada. (pp 153-154)

El interés de llevar a cabo esta investigación reside en la importancia del uso adecuado de la gestión documental y cómo este aumenta la eficiencia del acceso a la información. Además, busca evaluar cuáles son los aspectos que afectan el ejercicio del derecho al acceso de la información a los ciudadanos en este contexto local.

La finalidad de esta investigación es diagnosticar cuál es el uso que le proporcionan al sistema de gestión documental de la Jefatura de Cementerios del GAD Manta y valorar en qué medida se garantiza el derecho al acceso a la información para los ciudadanos.

Tiene como objetivo analizar la eficacia de la gestión documental dentro del departamento y promover la transparencia del derecho al acceso a la información con relación al funcionamiento de los cementerios municipales.

La metodología de esta investigación es de enfoque mixto, en donde se llevarán a cabo entrevistas y encuestas a los empleados de la Jefatura de Cementerios del GAD Manta.

Este estudio de caso se estructurará en capítulos que abarcarán la introducción, antecedentes investigativos, definición del caso de estudio, justificación, objetivos, marco conceptual sobre la gestión documental y el acceso a la información como derecho ciudadano, marco metodológico, resultados obtenidos, análisis de los resultados, conclusiones, recomendaciones que darán mejora al problema encontrado, referencias, anexos y propuesta de solución, misma que se dará en base a la información obtenida y que a su vez, optimizará la mejora en la gestión documental y el acceso a la información como derecho ciudadano en la Jefatura de Cementerios del GAD Manta.



Los resultados que se obtendrán en esta investigación se obtendrán a través de la recopilación y análisis de datos que permitirá identificar cuál es el uso de la gestión documental y su impacto en el acceso a la información dentro de este departamento. Así mismo, se presentarán hallazgos sobre la percepción del acceso a la información pública como derecho ciudadano en esta entidad municipal.

### **Antecedentes Investigativos**

La ciudad de Manta es muy amplia y diversa, cuenta con una extensa población de diferentes grupos étnicos y de estratos sociales, por lo cual puede obtener una creciente demanda de servicios relacionados con la jefatura de cementerios debido al incremento de la inseguridad, accidentes de tránsito e incluso el envejecimiento poblacional (Intriago, 2007).

El Gobierno Autónomo Descentralizado de Cantón Manta es una entidad pública que a lo largo de los años ha venido proyectando grandes y diversos cambios, entre ellos el eficiente uso de la gestión documental y acceso a la información, este es un tema de suma importancia para la ciudadanía, por ello en la actualidad es considerada como una normativa legal que regula la usabilidad de la gestión documental y el acceso a la información pública como derecho.

Maldonado, González y Duque (2018) consideran que “la gestión documental busca incrementar la eficiencia operativa a través de la incorporación de herramientas tecnológicas en las operaciones de la organización”, mientras que para Cruz (2011) “la gestión documental como una serie de estándares, técnicas y conocimientos para el manejo de documentos desde el diseño documental hasta la conservación permanente de la información”.

Manta es una ciudad ubicada en la región costera del Ecuador de la provincia de Manabí, a orillas del océano Pacífico su localización es muy estratégica ya que la convierte en un importante puerto marítimo y centro económico de la provincia. Manta es una ciudad con una amplia historia que se remonta en las civilizaciones y se desarrolla en la innovación de recursos de cualquier índole demostrando que la percepción acerca de la importancia de la información y su acceso como derecho ciudadano es fundamental dentro del ámbito público, es así como se proporciona relevancia en el uso de la gestión documental. De acuerdo a Parra (2018) “el éxito de la gestión documental depende en gran medida del grado de implicación de los órganos de decisión de cada organismo y de la colaboración de todas sus unidades”.

### **Macro**

En Ecuador se presenta el estudio de Avellán (2016) efectuado en el Cantón Latacunga de la Provincia de Cotopaxi, titulado “El derecho al acceso a la información pública, resultados

y análisis de investigación” de la revista de investigación SIGMA, la cual dice que La Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública o sus siglas LOTAIP, fue creada en Ecuador en el año 2004, siendo esta una referente muy importante para el país y los ciudadanos, ya que ha tomado impulso para garantizar y cumplir este derecho de tener acceso a la información pública que emanan las instituciones públicas pertenecientes al Estado, así mismo encontrar la efectividad del uso de la Gestión Documental y a su vez permite al ciudadano desarrollar la capacidad crítica para obtener una participación de manera democrática en las decisiones del estado. La investigación tiene como objetivo analizar cuanto se conoce acerca del derecho a la información pública dentro de la provincia y del país. Se pretende llegar a los resultados positivos y dejar una base investigativa para estudios futuros.

### **Meso**

En Manabí se presenta el estudio de Mendoza-García, Useche-Castro y Vences-Solórzano (2021) titulado “Diagnóstico para la creación de un modelo de gestión de calidad para el proceso de transparencia y acceso a la información pública del gobierno provincial de Manabí” de la revista científica FIPCAEC, en donde se evidencia que la transparencia y el acceso de la información pública, es un elemento fundamental y un derecho para los ciudadanos; en Ecuador, el acceso a la misma se ve condicionado por la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, para determinar el desarrollo de los procesos llevados por el Gobierno Provincial de Manabí y evidenciar el cumplimiento efectivo de este derecho, tiene como objetivo aplicar un modelo de gestión de calidad para el proceso de transparencia y acceso a la información pública, y para solucionar falencias detectadas e implicaría una mejoría en los procesos internos del Gobierno Provincial de Manabí en especial aquellos que se encuentra direccionados a los procesos de transparencia y acceso a la información.

### **Micro**

Por otra parte, en el cantón Manta de la provincia de Manabí, Zambrano (2016) presentó una tesis con el tema “La gestión documental y archivos como herramientas para mejorar la organización administrativa en la empresa de publicidad Logo en Manta” y expresa que la gestión documental en una organización es indispensable para conocer los trámites realizados y que están por ejecutarse, el objetivo de esta investigación es analizar el uso de la gestión documental y conceptualizar sus procesos para el acceso a la información en la empresa Logo de la ciudad de Manta. Esa investigación buscaba implementar un sistema de gestión documental en esta empresa para facilitar y agilizar el proceso de trámites de comunicaciones internas y externas para obtener optimización de la información.

### **Definición del Caso de Estudio**

En el siguiente caso de estudio se analizará la gestión documental y el acceso a la información como derecho ciudadano. La razón de esta investigación tiene que ver con el uso que les dan a los sistemas de gestión documental dentro de la Jefatura de Cementerios del GAD Manta y su incidencia a la hora de tener acceso a la información por parte de los ciudadanos.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta se revela ante la ciudadanía mantense como una administración de puertas abiertas, entregada a su gente, donde la voz ciudadana es escuchada; identificando a todos los sectores de la ciudad, planificando, y estudiando las necesidades de la población, para brindar respuestas oportunas (GAD Manta, 2019).

#### **Visión GAD Manta**

Manta un lugar para vivir y triunfar; sostenible, resiliente, próspero que genera oportunidades y bienestar para todos en armonía con su medio ambiente, apoyada por su institucionalidad pública-privada; y, orgullosa de su historia y porvenir. Se constituye en un Nuevo Polo de Desarrollo Nacional articulado al mundo y que integra y fomenta la producción regional, aportando al crecimiento económico del Ecuador (GAD Manta, 2021).

#### **Misión GAD Manta**

El GAD Municipal del Cantón Manta tiene como misión procurar el bienestar común proporcionando obras, servicios de calidad y atención de calidez; en beneficio de sus habitantes, y aquellos que estén bajo su jurisdicción y competencia territorial (GAD Manta, 2014).

La Jefatura de Cementerios es un apartado municipal, situado en la Dirección de Gestión de Áreas Verdes, Parques, Cementerios y Espacios Urbanos del GAD Manta. Este departamento se encarga de sistematizar los trámites ciudadanos e ingresar la información acerca de las diferentes actividades que se desarrollan dentro de la misma.

Sin embargo, mucha de la información que se receipta dentro de este departamento no se encuentra en ningún apartado del sitio web de la entidad municipal, por ende, la ciudadanía no tiene la facilidad de poder acceder a la información que requieren acerca de los espacios o ubicaciones de los cementerios municipales, además de los requisitos que son necesarios para realizar cualquier tipo de trámite.

Por tanto, es conveniente investigar acerca de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, donde se indique que la entidad debe ser responsable y garantice la atención suficiente y necesaria en la difusión de la información pública, además de

los sistemas de gestión documental adaptables a las funciones que se realizan dentro de este departamento.

De acuerdo, a la definición del caso de estudio surgen la siguiente interrogante de manera general:

¿Cómo se puede mejorar la gestión documental en la Jefatura de Cementerios del GAD Manta, para garantizar un acceso eficiente y equitativo la información como un derecho ciudadano?

Asimismo, se plantean las preguntas de investigación de la siguiente manera:

¿Qué tan eficientes son los procesos de la gestión documental implementados en la Jefatura de Cementerios del GAD Manta?

¿Cuáles son las principales barreras que impiden a los ciudadanos a acceder a la información necesaria en la Jefatura de Cementerios del GAD Manta?

¿Qué propuestas podrían implementarse para mejorar la gestión documental y asegurar un acceso mas eficiente a la información publica en la Jefatura de Cementerios del GAD Manta?

### **Justificación del Caso de Estudio**

La gestión documental es considerada en la actualidad una de las principales autoridades dentro de una organización, debido a que sin estos procesos no se podría contar con un sistema estructurado de ingreso y salida de documentos (Barreno, 2022).

Mientras que el acceso a la información en la actualidad es reconocido como un derecho y canal del siglo XXI para la participación, la democracia y transparencia real, que colabora en la contribución efectiva y eficaz de los ciudadanos (Clery, 2015).

El estudio de la gestión documental se realiza con el fin de conocer cuáles son las funciones que se derivan de acuerdo a cada proceso que se realiza dentro de la jefatura de cementerios del GAD Manta y los tipos de documentos que se producen de acuerdo a cada tramitación ejecutada. De la misma manera, para conocer cómo es la producción de los documentos y de qué manera se puede evitar documentación innecesaria, ya que la reproducción de archivos o papeles que no tienen ningún valor o importancia, lo único que hacen es incrementar la infoxicación y reducir espacios de repositorios archivísticos que pueden ser utilizados para documentos necesarios. También la agilización de trámites dentro de un criterio sistemático para la gestión de los documentos, y así tener disposición de la

información en cualquier momento, esto ayuda a garantizar seguridad y transparencia a los ciudadanos al momento de realizar sus diligencias.

Por otro lado, el acceso a la información pública es un derecho que tiene todo individuo en donde pueden recibir, difundir y buscar información (Freyre, 2013).

Sin embargo, dentro de la jefatura de cementerios del GAD Manta no existe ningún portal o sitio web en donde los ciudadanos puedan acceder para encontrar información acerca de espacios disponibles, ubicaciones de familiares, registros y documentos relacionados con los difuntos y funerales, o qué tipo de documentación es necesaria para la ejecución de los diferentes trámites que pudieran realizarse.

El derecho a la información pública es un componente esencial de los ciudadanos (Freyre, 2013). Por ello esta investigación busca entender cómo se efectúa este proceso dentro del ámbito de la gestión documental en la jefatura de cementerios del GAD Manta y cómo este podría proporcionar información valiosa y necesaria con la creación de un portal o sitio web, en donde se orientaría de manera positiva a las mejoras de servicios y desarrollaría beneficios de manera directa a la ciudadanía.

## **Objetivos del Estudio de Caso**

### **Objetivo General**

Analizar el uso de la gestión documental en la Jefatura de Cementerios del GAD Manta, con el fin de garantizar un acceso eficiente y equitativo a la información.

### **Objetivos Específicos**

1. Diagnosticar la eficiencia de los procesos de gestión documental implementados en la Jefatura de Cementerios del GAD Manta.
2. Identificar las barreras que limitan el acceso oportuno y adecuado a la información por parte de los ciudadanos en la Jefatura de Cementerios del GAD Manta.
3. Diseñar propuestas de mejora que optimicen el acceso a la información, asegurando el cumplimiento del derecho ciudadano en la Jefatura de Cementerios del GAD Manta.

## **Marco Conceptual**

### **Gestión Documental**

Según Rojas (2020) la gestión documental “es una herramienta administrativa para el manejo de los documentos durante todas las fases del ciclo de vida de los mismos en organizaciones de cualquier índole” (p. 27). Este autor añade que la gestión documental se realiza con el fin de “proporcionar información adecuada y oportuna tanto a usuarios internos

como externos de la organización, para lo cual requiere del desarrollo de procesos y actividades técnicas propias de la archivística y el manejo de la información” (p. 27).

Otros autores afirman lo siguiente:

La gestión documental se define como el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, permitir la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos. (Soria y Díaz, 2020, p. 2)

Por su parte, Zambrano et al. (2021) manifiesta que, para las organizaciones, “la gestión documental es considerada un proceso vital sin importar su tamaño o naturaleza; ellas deben tener la capacidad de analizar y controlar los documentos desde la creación hasta su disposición final, sean estos físicos o virtuales” (p. 4).

A su vez, autores como García y Del Amo (2019), afirman lo siguiente:

La gestión documental es un conjunto de procesos y procedimientos orientados a la creación y captura de los documentos generados por las organizaciones en el ejercicio de sus funciones, independientemente de su formato, con el fin de tratarlos para que conserven sus características (autenticidad, fiabilidad, integridad y usabilidad). De este modo, se pueden recuperar en el momento que sean precisos y en el mínimo tiempo posible. (p. 9)

De acuerdo con los autores citados anteriormente, la gestión documental es considerada como un conjunto de técnicas, procesos o actividades que se realizan con la finalidad de brindar un manejo adecuado a la documentación (física y digital) disponible en una empresa e institución; así la GD se presenta como una herramienta que facilita a los usuarios el acceso rápido a la información contenida en los documentos de una organización.

Por su parte, Alonso (2019) afirma que:

La gestión documental tiene por objeto definir buenas prácticas de gestión que ayuden a crear y mantener la información y la documentación que evidencia la toma de decisiones y las actividades y operaciones de la organización, y facilitar así su utilización en cualquier proceso de negocio y en cualquier nivel de la organización. (p. 7)

Es así que, la gestión documental busca establecer prácticas efectivas para el mantenimiento de los documentos y de la información que estos contienen, que sirven como respaldo de los procesos internos realizados a diario en las organizaciones. Por ello, la GD, se

encarga de administrar los documentos durante todo su ciclo de vida que va desde la creación hasta la disposición final (eliminación o archivo).

### **Proceso de Gestión Documental**

Alonso (2019) sostiene que, “los procesos para crear, capturar y gestionar los documentos tienen como propósito mantener su autenticidad, fiabilidad, integridad y usabilidad a lo largo de todo su ciclo de vida” (p. 15). En la norma ISO 15489, se establecen los siguientes procesos para sistematizar las operaciones de creación y mantenimiento de los documentos (UNE-ISO 15489-1, 2016):

**Creación:** Bustelo (2018) manifiesta que “la gestión documental comienza en el momento en que deben definirse cuáles son los documentos (o evidencias) que hay que crear en cada actividad o proceso de negocio” (p. 13). A su vez añade que “los documentos se crean en diferentes soportes y formatos mediante el uso de tecnologías que están en constante cambio” (p. 15).

Los documentos se crean o reciben con el fin de llevar a cabo las actividades de la organización. A fin de determinar qué documentos se producen, es fundamental comprender primero las actividades que lleva a cabo la organización e identificar los requisitos de negocio, legales o de otro tipo, a los que deben ajustarse esas actividades. La creación de los documentos implica generar un contenido y unos metadatos que informen sobre las circunstancias de su creación. (Alonso, 2019, p. 15)

**Captura:** La captura puede entenderse como el instante en el cual cierta información se registra en un medio específico, con el propósito de servir como prueba de una decisión o actividad. En algunos escenarios, se establece que la captura ocurre cuando un documento es incorporado a un sistema de gestión documental.

**Clasificación e indexación:** La clasificación implica en todo momento la necesidad de contar con un esquema de clasificación previamente establecido. Como expresa Alonso (2019) mediante la clasificación se vincula un documento con una actividad de la organización y se ubica en una de las categorías establecidas en el esquema o cuadro de clasificación. De este modo:

- se relaciona el documento con el proceso de negocio que evidencia a un nivel apropiado (proceso, subproceso, actividad, tarea);
- se establecen vínculos entre documentos individuales y agrupaciones de documentos (por ejemplo, expedientes), de manera que se mantiene una secuencia continua de una actividad o un asunto.

Junto a la clasificación, la indexación mediante metadatos descriptivos (asunto, ubicación, palabras clave, etc.) facilita la búsqueda y recuperación de los documentos. (p. 16)

**Control del acceso:** El acceso a los documentos debe ser regulado mediante procesos autorizados. Los sistemas informáticos deben permitir y limitar la entrada a usuarios o conjuntos de usuarios, considerando la posibilidad de asignar diversos roles (como lectura, edición o eliminación). Para lograr esto, es necesario definir con antelación las normativas de acceso a los documentos.

**Almacenamiento:** Este proceso tiene por objeto mantener y preservar los documentos asegurando su autenticidad, la fiabilidad, la integridad y la disponibilidad durante el periodo de tiempo necesario. Responde a uno de los principios fundamentales de un plan de gestión de documentos: garantizar que los documentos se conserven en un entorno seguro. Para ello, hay que controlar las condiciones de almacenamiento y las operaciones de manipulación, con el fin de proteger los documentos contra el acceso y la destrucción no autorizados; con el fin de prevenir su deterioro o pérdida; y de reducir los riesgos ante posibles robos o desastres. (Santos, 2021)

**Uso y reutilización:** Los documentos han de poder ser utilizados mientras se mantenga su plazo de conservación. En este sentido, las aplicaciones de gestión documental deberían estar diseñadas para facilitar su uso y, cuando sea preciso, permitir la creación de copias de los documentos o su conversión en formatos alternativos.

La reutilización de un documento en otro proceso o actividad de negocio implica crear un nuevo documento en un nuevo contexto, con la correspondiente asignación de sus propios metadatos en el punto de captura y a lo largo de su ciclo de vida. (Alonso, 2019, p. 17)

**Migración y conversión:** La migración se refiere al proceso de trasladar documentos desde un sistema informático a otro sin modificar su formato. La conversión, por su parte, se define como el proceso de transformación de un documento de un formato a otro. Ambos procesos son esenciales en la gestión documental y la preservación de la información a lo largo del tiempo, permitiendo la continuidad de acceso a los documentos y su adaptación a las cambiantes tecnologías y necesidades organizativas.

**Disposición:** Según Alonso (2019, p. 18) el proceso de disposición debe llevarse a cabo de acuerdo con el calendario de conservación. Las acciones de disposición pueden consistir en:

- la destrucción de los documentos;
- la transferencia del control de los documentos a otra organización que asuma la responsabilidad (por ejemplo, a causa de una reestructuración, compraventa u otro tipo de cambio en el negocio);



- la transferencia del control de los documentos, para su conservación permanente, al archivo histórico de la propia organización, o bien a una institución archivística.

### **La Gestión Documental en las Entidades Públicas**

Según Ledesma (2022) “la gestión documental constituye un proceso que garantiza disponer y usar documentos archivísticos como evidencia y recurso valioso y activo, importante para el funcionamiento de las organizaciones” (p. 10). Casas et al. (2008) indica “en el sector público los documentos son fundamentales para el concepto de democracia. La información documentada apoya la protección de los derechos humanos, el estado de derecho y el trato justo e igual de los ciudadanos” (p. 6).

De igual forma, autores como De Andrés Díaz y Sierra Rodríguez (2018), manifiestan lo siguiente:

Los archivos públicos constituyen un pilar importante en la transparencia administrativa, en la rendición de cuentas que es el derecho y lucha contra la corrupción, el acceso a la información se debe presentar en forma clara y fácilmente accesible a los ciudadanos. (p.6).

Por otra parte, otros autores afirman que:

Las instituciones públicas tienen la responsabilidad de organizar sus documentos; las sociedades siguen avanzando en la consolidación de los valores de buen gobierno, transparencia de los hechos, derechos de los ciudadanos, memoria, gestión de las evidencias y de los documentos producidos como consecuencia de acciones realizadas para la comunidad y ésta es parte de la razón de ser de los archivos, junto a su misión de facilitar la gestión interna, contribuyendo al mejoramiento de la eficiencia de la misma institución. (Mercado, 2011, p. 6)

La Gestión Documental en la Administración Pública resulta de gran importancia en la medida que permite que muchos de los procesos se desarrollen de manera eficiente. De tal forma que se evita la pérdida de tiempo en la recuperación de la documentación y permite el control de acceso y de seguridad de la información, impidiendo que personas no autorizadas accedan a los contenidos. (Varela et al., 2022, p. 12)

Romero et al., (2021) manifiesta que en la actualidad “las instituciones públicas siguen utilizando técnicas de documentación y archivo poco efectivos para la gestión de documentos que causa dificultades en los funcionarios y trabajadores que no consiguen encontrar, archivar u ordenar los datos de una forma eficiente” (p. 61).

La principal consecuencia que enfrentan las entidades que no cuentan con metodologías y técnicas adecuadas de Gestión Documental que les permitan conservar, clasificar y describir de una manera segura y eficiente su información, es que los datos necesarios no se ubican en el momento adecuado, generando demoras e inconsistencias en las respuestas que se le dan a los ciudadanos, y en la imposibilidad de satisfacer sus requerimientos de información. Por otro lado, si los datos no se organizan electrónicamente por medio de técnicas efectivas, es posible que la información contenida en ellos se pierda, y que muchos de los trámites particulares de las entidades no se puedan efectuar, lo cual va en detrimento de su imagen institucional. (Velaides, 2018, p. 25)

Bravo (2019) señala “las entidades deben contar con archivos actualizados y sistematizados que brinden información de calidad. Archivos ambiguos y desordenados conllevan al ocultamiento de información para eludir responsabilidades y destruir evidencias, es decir, son fuente de corrupción administrativa” (p. 3).

### **Infoxicación**

Según Barraza y Arreola (2022) “el fenómeno denominado infoxicación es también llamado de otras diversas maneras para representar la problemática; ansiedad informativa, information overload, ansiedad informacional, fatiga informativa, sobrecarga informativa, sobredosis de información, infobesidad, son algunas expresiones utilizadas” (p. 6).

El término “infoxicación” surge de la unión de las palabras Información + Intoxicación. Refiere actualmente a la idea de la sobrecarga de información que recibe un usuario, en especial de internet, en todas sus formas puede causar la sensación de no poder abarcar ni gestionarla, y por lo tanto llegar a generar una gran angustia. (Villaroel, 2015, p. 72)

Por su parte, Andrada (2020) define “la infoxicación es el exceso de información al que estamos expuestos. Una de las causas de este problema es la gran cantidad de información de mala calidad que podemos encontrar”.

Gómez (2016) afirma que “la infoxicación se debe al volumen inmanejable de datos, informaciones, contenidos y conocimientos que podemos recibir y obtener por internet. El conflicto central se da en que los instrumentos para producir información son mejores que los instrumentos para organizarla y buscarla” (p. 315). Avendaño y Gaitán (2022) añaden “esto está afectando a los individuos en sus ámbitos laborales y personales al no permitirle focalizarse en las tareas que deben realizar y si generarse una distracción” (p. 67).

Estos autores además indica que la infoxicación es un concepto que se ha venido acuñando con bastante fuerza ante el crecimiento de las tecnologías de información y comunicaciones de los últimos años, es tal el impulso a nivel de información que por diferentes canales de transferencia impactan a la sociedad. (Avendaño y Gaitán, 2022, p. 66)

Para evitar la infoxicación se recomienda gestionar la información que consultamos; por ejemplo, dar prioridad a las fuentes de información y definir aquellas que se consideran confiables; dar prioridad a la información que necesitamos consultar; evitar leer información por cantidad, de forma que se pueda profundizar en la lectura y obtener la información completa; utilizar herramientas de curación de contenidos. (López, 2020, p. 1)

### **Acceso a la Información**

El acceso a la información puede ser definido como el acto o acción de obtener y consultar datos, hechos, conocimientos o documentos que se consideran relevantes o que son de interés para quien lo requiere. Éste es también considerado por muchos como un derecho ciudadano respaldado por leyes y regulaciones en varios países; como derecho el acceso a la información garantiza a las personas la posibilidad de solicitar información de fuentes gubernamentales u organizaciones públicas, en particular cuando se trata de información de carácter público.

La Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID, 2015) define “el acceso a la información tiene que ver con que toda persona tiene derecho a conocer lo que concierne a los asuntos públicos que se encuentren en posesión de la administración pública” (p.5).

### **Acceso a la Información Pública como Derecho Ciudadano**

Autores como Sánchez y Carrión (2019) determinan que:

El derecho de acceso es la facultad que tienen las personas para obtener la información que emane o que se encuentre en poder de las instituciones, organismos, entidades y personas jurídicas de derecho público y de derecho privado que tengan participación del Estado o sean concesionarias de éste, en cualquiera de sus modalidades. (p. 5)

Así mismo, otros autores afirman lo siguiente:

El derecho de acceso a la información es un derecho fundamental reconocido a nivel internacional como tal debido a la naturaleza representativa de los gobiernos democráticos; es un derecho esencial para promover la transparencia de las

instituciones públicas y para fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones. Además, las Administraciones Públicas se financian con fondos procedentes de los contribuyentes y su misión principal consiste en servir a los ciudadanos por lo que toda la información que generan y poseen pertenece a la ciudadanía. (Access Info Europe, 2010, p. 3)

El derecho de Acceso a la Información pública es necesario para garantizar los derechos a la libertad de opinión y expresión que recogen la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la Organización de Naciones Unidas, así como otras declaraciones de derechos humanos y muchas Constituciones de diversos países; se considera como un instrumento para promover la participación ciudadana en la gestión pública ya que sin acceso a la información pública no puede haber participación política efectiva. El acceso a la información permite a las personas examinar las acciones de su gobierno y constituye una base necesaria para el debate informado sobre esas acciones. (Valencia, 2013, p. 29)

El derecho de acceso a la información pública desde la Declaración Universal de los Derechos Humanos en el año 1948 se consagra como un derecho fundamental para los ciudadanos y ciudadanas de los países que forman parte de este tratado internacional. Por su parte, en nuestra legislación se reconoce y ampara este derecho en la Constitución de la República del Ecuador en su Art. 18 numeral 2, el mismo que determina que toda persona en forma individual o colectiva tiene derecho a acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. (Soto, 2017, p. 7)

El derecho al acceso a la información pública se extiende a todos los órganos públicos en todos los niveles de gobierno, incluyendo a los pertenecientes al poder ejecutivo, al legislativo y al poder judicial, a los órganos creados por las constituciones o por otras leyes, órganos de propiedad o controlados por el gobierno, y organizaciones que operan con fondos públicos o que desarrollan funciones públicas. (Vera, 2015, p. 15)

### **Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública**

En el Ecuador, el derecho de acceso a la información se encuentra amparado y reconocido como un derecho fundamental dentro de la Constitución, y el procedimiento para su efectividad se encuentra normado dentro de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública aprobada mediante Registro Oficial 337 de fecha 18 de mayo de 2004. (Soto, 2017, p. 17)

Como expone Medranda et al. (2019, pp. 372-373) de acuerdo con la LOTAIP, el acceso a la información pública es un derecho de la ciudadanía que le permite supervisar y controlar las acciones de los diferentes entes que conforman la estructura estatal. Esa información debe ser especialmente humanizante y, para ello, debe reunir las siguientes características:

- Completa y transparente
- Con memoria y contextualizada
- Contrastada y contrastable
- Periodística, inteligible y comprensible

De acuerdo al artículo 5 de la LOTAIP, se considera información pública, todo documento en cualquier formato, que se encuentre en poder de las instituciones públicas y de las personas jurídicas a las que se refiere esta Ley, contenidos, creados u obtenidos por ellas, que se encuentren bajo su responsabilidad o se hayan producido con recursos del Estado. (LOTAIP, 2004, p. 3)

De igual forma, en el artículo 4 de la LOTAIP se establece que en el desarrollo del derecho de acceso a la información pública se observarán los siguientes principios:

a) La información pública pertenece a los ciudadanos y ciudadanas. El Estado y las instituciones privada depositarias de archivos públicos, son sus administradores y están obligados a garantizar el acceso a la información;

b) El acceso a la información pública, será por regla general gratuito a excepción de los costos de reproducción y estará regulado por las normas de esta Ley;

c) El ejercicio de la función pública, está sometido al principio de apertura y publicidad de sus actuaciones. Este principio se extiende a aquellas entidades de derecho privado que ejerzan la potestad estatal y manejen recursos públicos;

d) Las autoridades y jueces competentes deberán aplicar las normas de esta Ley Orgánica de la manera que más favorezca al efectivo ejercicio de los derechos aquí garantizados; y,

e) Garantizar el manejo transparente de la información pública, de manera que se posibilite la participación ciudadana en la toma de decisiones de interés general y la rendición de cuentas de las diferentes autoridades que ejerzan el poder público. (LOTAIP, 2004, p. 3)

### **Marco Metodológico**

Azuero (2019), hace referencia al marco metodológico como:

Todas las decisiones que el investigador toma para alcanzar sus objetivos, los cuales se enfocan en aspectos tales como el diseño de la investigación, la estrategia a utilizar, la muestra a estudiar, los métodos empleados para recoger los datos, las técnicas seleccionadas para el análisis de la información y los criterios para incrementar la calidad del trabajo, entre otras. (p. 3)

Es decir, esta técnica consiste en fundamentar los conceptos y los elementos estudiados con anterioridad.

Dado que el objetivo de esta investigación es diagnosticar el uso de la gestión documental que garantice el eficiente acceso a la información como derecho ciudadano en la Jefatura de Cementerios del GAD Manta, es necesario realizar una investigación de enfoque mixto, el cual consiste en recopilar, analizar e integrar datos cualitativos y cuantitativos, utilizando como métodos de recolección la entrevista y encuesta.

El tipo de investigación que se usará será la descriptiva, siendo ésta definida por Martínez (2018) como “un registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente”.

De acuerdo con Condori (2020), la población de una investigación es definida como “elementos accesibles o unidad de análisis que pertenece al ámbito especial donde se desarrolla el estudio”, mientras que la muestra es definida como “parte representativa de la población, con las mismas características generales de la población”.

Para esto, se ha establecido como muestra poblacional al personal que labora dentro del departamento de la Jefatura de Cementerios del GAD Manta, conformado por tres empleados encargados del manejo de la gestión documental, recepción y emisión de documentos, por ello ha conveniencia se ha determinado que la persona entrevistada será la jefa técnica del área mencionada.

Por otro lado, se realizará un muestreo no probabilístico a conveniencia, seleccionando participantes según su accesibilidad y criterio personal del investigador, el cual se realizó a 21 personas, con el fin de determinar las necesidades de información en los ciudadanos.

## **Resultados Obtenidos**

### **Entrevista**

Se realizó una entrevista al Jefe Técnico del Departamento de la Jefatura de Cementerios del GAD Manta, para obtener información acerca del uso de la gestión documental dentro del área y el adecuado resguardo de la información adquirida de los ciudadanos, por medio de documentación física y digital. Dentro de la entrevista se dio a conocer al jefe técnico que dicha entrevista tenía como principal objetivo culminar estudios académicos.

### **Análisis**

Dentro de la entrevista realizada en la jefatura de cementerios del GAD Manta a la Lcda. Soraya Proaño, jefe técnico de este departamento, en donde enfatiza la importancia de la información tanto digital como física, asimismo describe el proceso persuasivo para asegurar su manejo adecuado.

También hace énfasis en la supervisión regular de la documentación interna y la capacitación al personal. Sin embargo, la falta de auditorías externas podría ser una oportunidad para mejorar la transparencia y eficacia del sistema. Por otro lado, la utilización de herramientas tecnológicas es adecuada, aunque se podría considerar la implementación de un software especializado en gestión documental para optimizar aún más los procesos. Mientras que, la seguridad y confidencialidad de la información están bien manejadas, garantizando la protección de datos sensibles.

### **Encuesta**

Luego de utilizar las herramientas de recolección de datos la información que se obtuvo mediante la encuesta, misma que fue procesada de manera sistemática tabulando las encuestas realizadas a la ciudadanía mantense, con porcentajes estadísticos que ayudaron al análisis adecuado de la información.

## Análisis de Resultados

### Encuesta

Una vez procesada la información obtenida de las encuestas realizadas a la ciudadanía mantense, los resultados son los siguientes:

### Preguntas:

#### 1. ¿Con qué frecuencia visitas los Cementerios Municipales?

**Tabla 1**

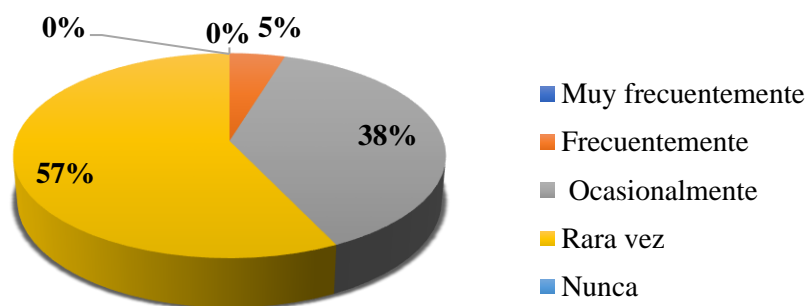
*Visitas a Cementerios Municipales*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	0	0%
Frecuentemente	1	5%
Ocasionalmente	8	38%
Rara vez	12	57%
Nunca	0	0%
Total	21	100%

*Nota:* Tomado de los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la ciudadanía mantense.

**Figura 1**

*Visitas a Cementerios Municipales*



*Nota:* Tomado de los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la ciudadanía mantense.

### Análisis

De acuerdo con los resultados obtenidos el 57% de la ciudadanía rara vez visitan los cementerios municipales del GAD Manta, mientras que el 38% lo hace ocasionalmente y el



otro 5% lo hace frecuentemente, esto nos indica que la ciudadanía en su mayor parte no visita estos cementerios, pero tienen conocimiento de ellos.

## 2. ¿A quién visitas generalmente en los Cementerios Municipales?

**Tabla 2**

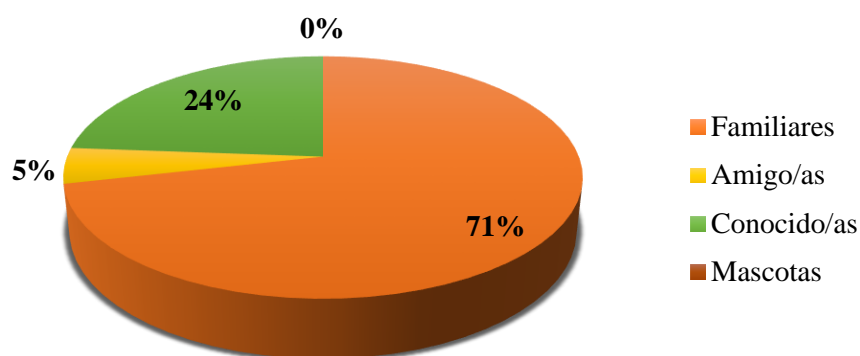
*A quiénes van dirigidas las visitas a los Cementerios Municipales*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Familiares	15	71%
Amigo/as	1	5%
Conocido/as	5	24%
Mascotas	0	0%
Total	21	100%

*Nota:* Tomado de los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la ciudadanía mantense.

**Figura 2**

*A quiénes van dirigidas las visitas a los Cementerios Municipales*



*Nota:* Tomado de los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la ciudadanía mantense.

### **Análisis**

Los resultados demuestran que el 71% de los encuestados visitan a sus familiares en los cementerios municipales, un 24% visitan conocidos y el otro 5% a sus amigos, esto demuestra que en su mayor parte los ciudadanos por medio de las visitas a sus familiares tienen un conocimiento previo de la información requerida para trámites pertinentes.

### 3. ¿Cuándo necesitas información acerca de los espacios en Cementerios Municipales a dónde acudes para obtenerla?

**Tabla 3**

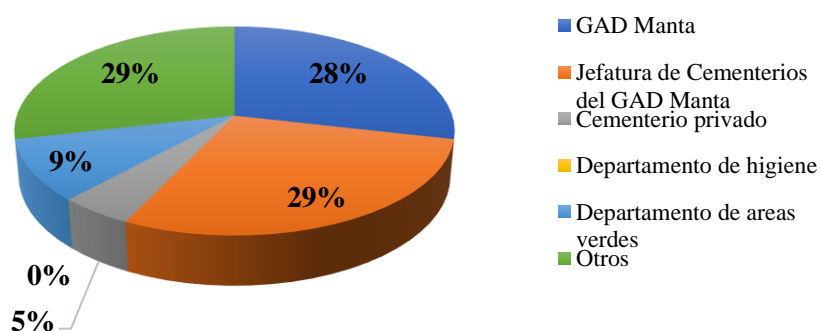
*Medio en donde se acude para obtener información de espacios en los Cementerios Municipales*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
GAD Manta	6	29%
Jefatura de Cementerios del GAD Manta	6	29%
Cementerio privado	1	5%
Departamento de higiene	0	0%
Departamento de áreas verdes	2	10%
Otros	6	29%
Total	21	100%

*Nota:* Tomado de los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la ciudadanía mantense.

**Figura 3**

*Medio en donde se acude para obtener información de espacios en Cementerios Municipales*



*Nota:* Tomado de los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la ciudadanía mantense.

#### **Análisis**

El 29% de los ciudadanos encuestados indica que para obtener información de los espacios en los cementerios municipales se acercan a la jefatura de cementerios del GAD Manta, mientras que un 29% prefieren obtener la información por otros.

Por otro lado, el 28% prefieren ir al GAD Manta en busca de información, el 9% indica que se acercan al departamento de áreas verdes para obtener requisitos y el otro 5% prefieren los cementerios privados. Esta encuesta nos revela que un alto porcentaje de los encuestados no tienen conocimiento del lugar en donde deben acudir para obtener información acerca de los espacios disponibles en los cementerios municipales.

#### 4. ¿Consideras que la información que deseas adquirir en la Jefatura de Cementerios Municipales la obtienes con facilidad?

**Tabla 4**

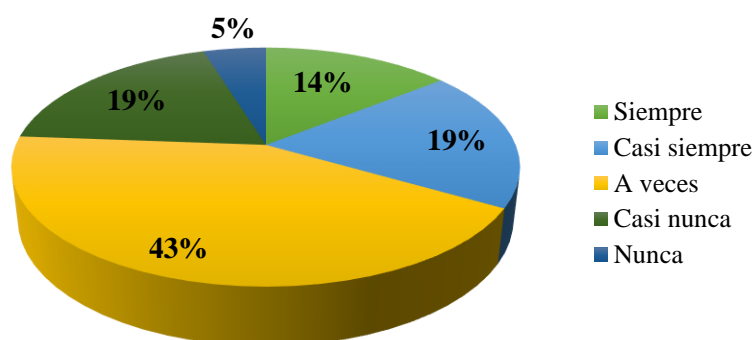
*Información adquirida con facilidad en la Jefatura de Cementerios Municipales*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	14%
Casi siempre	4	19%
A veces	9	43%
Casi nunca	4	19%
Nunca	1	5%
Total	21	100%

*Nota:* Tomado de los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la ciudadanía mantense.

**Figura 4**

*Información adquirida con facilidad en la Jefatura de Cementerios Municipales*



*Nota:* Tomado de los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la ciudadanía mantense.

#### **Análisis**

El 43% de los encuestados indican que la jefatura de cementerios del GAD Manta a veces proporciona información con facilidad, mientras que un 19% revelan que casi nunca se puede obtener información y un 5% señala que nunca pueden obtener información con facilidad.

Por otra parte, existe un 19% que de manera positiva muestran que casi siempre adquieren información con facilidad. Esto demuestra que, la Jefatura de cementerios del GAD Manta tiene alto déficit en proporcionar información a la ciudadanía que requiere de la misma.

### 5. ¿Qué tan satisfecho estás con la claridad y precisión de la información proporcionada por la Jefatura de Cementerios Municipales?

**Tabla 5**

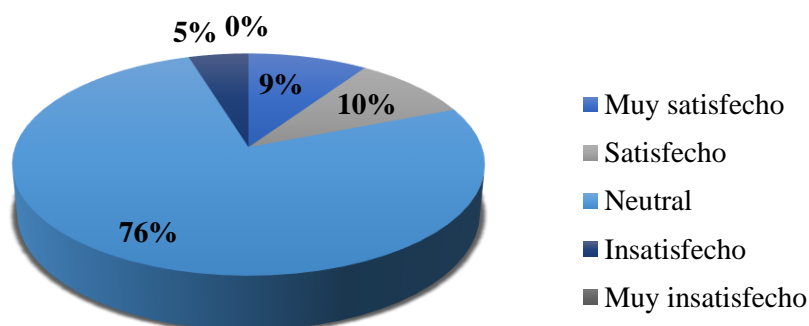
*Grado de satisfacción con la claridad y precisión de la información proporcionada por la Jefatura de Cementerios Municipales*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	2	10%
Satisfecho	2	10%
Neutral	16	76%
Insatisfecho	1	5%
Muy insatisfecho	0	0%
Total	21	100%

*Nota:* Tomado de los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la ciudadanía mantense.

**Figura 5**

*Grado de satisfacción con la claridad y precisión de la información proporcionada por la Jefatura de Cementerios Municipales*



*Nota:* Tomado de los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la ciudadanía mantense.

### **Análisis**

Del 100% de los encuestados el 76% señala que la información que les proporciona la jefatura de cementerios municipales es neutral en cuanto a la claridad y precisión, mientras que un 5% se encuentra insatisfecho. Por otra parte, el 10% de los encuestados indica que se encuentran satisfechos y el otro 9% señala que están muy satisfechos por la claridad y precisión de la información obtenida. Esto revela que el mayor porcentaje de encuestados no cumplen sus expectativas, en cuanto a la información que requieren de dicha institución.

### **6. ¿Has experimentado dificultades para encontrar información específica de los Cementerios Municipales?**

**Tabla 6**

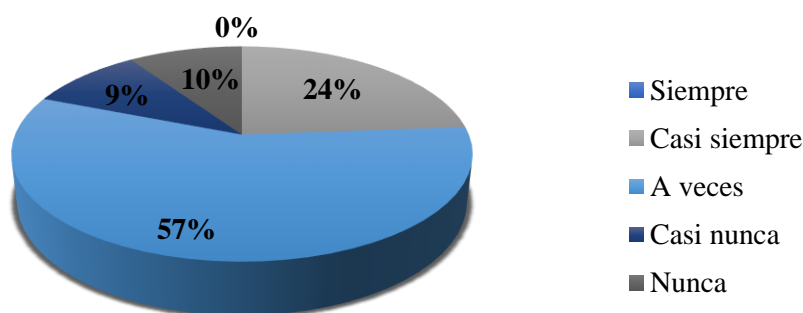
*Dificultad para encontrar información de los Cementerios Municipales*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	5	24%
A veces	12	57%
Casi nunca	2	10%
Nunca	2	10%
Total	21	100%

*Nota:* Tomado de los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la ciudadanía mantense.

**Figura 6**

*Dificultad para encontrar información de los Cementerios Municipales*



*Nota:* Tomado de los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la ciudadanía mantense.

### **Análisis**

Del 100% de los encuestados, el 57% señala que a veces presentan dificultades para encontrar información específica de los cementerios municipales, mientras que un 24% indica que casi siempre experimentan dificultades para encontrar información. Por otra parte, el 10% revela que nunca presentan dificultades y el 9% que casi nunca han experimentado dificultad alguna en encontrar información específica de los cementerios municipales.

### **7. ¿Has requerido algún servicio o solicitud de información acerca de los Cementerios Municipales en oficinas de la Jefatura de la misma?**

**Tabla 7**

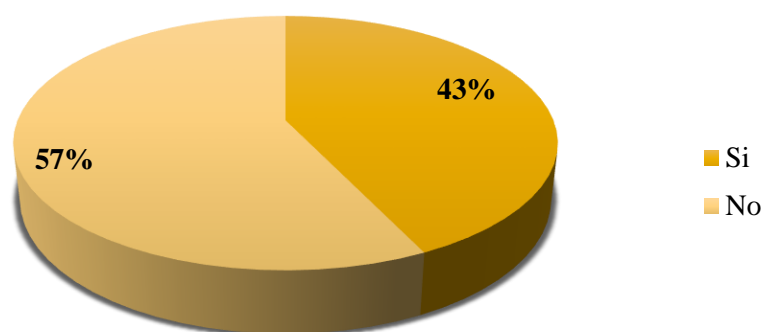
*Servicio o solicitud de información de los Cementerios Municipales*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	43%
No	12	57%
Total	21	100%

*Nota:* Tomado de los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la ciudadanía mantense.

**Figura 7**

*Servicio o solicitud de información de los Cementerios Municipales*



*Nota:* Tomado de los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la ciudadanía mantense.

### Análisis

El 57% de los encuestados no han requerido algún servicio o solicitud de información de ningún tipo de los cementerios municipales, mientras que 43% indica que si han adquirido servicios o solicitud de información dentro de este departamento.

### 8. En caso afirmativo, ¿Qué tan satisfecho está con el servicio o solicitud de información?

**Tabla 8**

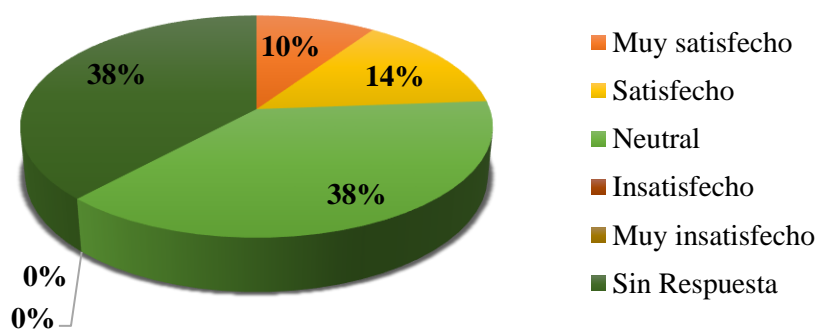
*Grado de satisfacción de los servicios o solicitudes de información adquirida*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	2	10%
Satisfecho	3	14%
Neutral	8	38%
Insatisfecho	0	0%
Muy insatisfecho	0	0%
Sin Respuesta	8	38%
Total	21	100%

*Nota:* Tomado de los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la ciudadanía mantense.

**Figura 8**

*Grado de satisfacción de los servicios o solicitudes de información adquirida*



*Nota:* Tomado de los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la ciudadanía mantense.

### Análisis

El 38% de los ciudadanos encuestados indica que, el grado de satisfacción del servicio o solicitud adquirido es de manera neutral, el otro 38% decidieron no responder a esta pregunta, ya que no han adquirido de ninguno de los servicios o solicitudes. Por su parte, el 14% señala que están satisfechos y el 10% muy satisfechos por el servicio o solicitud adquirida en dicho departamento.

**9. ¿Sabías que la Jefatura de Cementerios cuenta con un apartado en la plataforma en línea del GAD Manta?**

**Tabla 9**

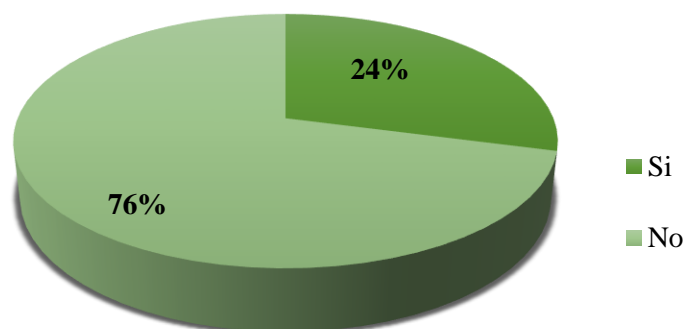
*Conocimiento de la plataforma en línea de la Jefatura de Cementerios Municipales*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	24%
No	16	76%
Total	21	100%

*Nota:* Tomado de los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la ciudadanía mantense.

**Figura 9**

*Conocimiento de la plataforma en línea de la Jefatura de Cementerios Municipales*



*Nota:* Tomado de los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la ciudadanía mantense.

**Análisis**

De acuerdo a la encuesta realizada, el 71% señala que no tiene ningún conocimiento acerca del apartado con el que cuenta la jefatura de cementerios en la plataforma en línea del GAD Manta, y solo un 29% indica que si tienen conocimiento de dicho apartado web. Esto



refleja que la municipalidad no ha tenido ningún interés en dar a conocer este sitio web a la ciudadanía mantense.

**10. En caso afirmativo, ¿Crees que la información que se encuentra disponible en la plataforma en línea de la Jefatura de Cementerios Municipales es completa?**

**Tabla 10**

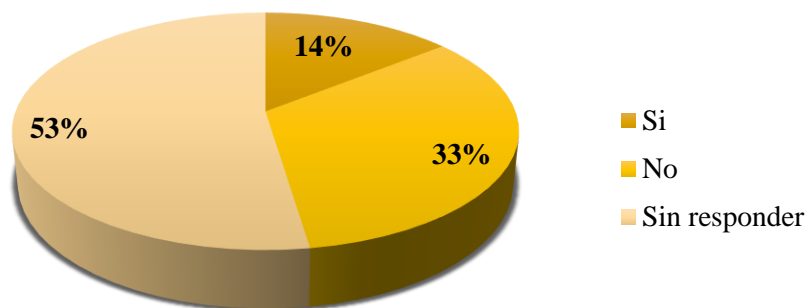
*Información completa en la plataforma en línea de la Jefatura de Cementerios Municipales*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	14%
No	7	33%
Sin responder	11	52%
Total	21	100%

*Nota:* Tomado de los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la ciudadanía mantense.

**Figura 10**

*Información completa en la plataforma en línea de la Jefatura de Cementerios Municipales*



*Nota:* Tomado de los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la ciudadanía mantense.

**Análisis**

Del total de ciudadanos encuestados, el 53% no respondió a la pregunta formulada, se piensa que este porcentaje se debe a que los encuestados no tienen conocimiento alguno de la información que contiene la plataforma en línea, por otra parte, el 33% de los encuestados

señalan que la información que está disponible en la plataforma en línea no es completa y un 14% indican que para ellos sí lo es.

En esta pregunta se percibe el desinterés por parte de las autoridades en que se dé a conocer este apartado que es de suma importancia para muchos ciudadanos y sobre todo en la actualización de información relevante en dicha plataforma.

**11. ¿Consideras que el personal en general de la Jefatura de Cementerios Municipales está capacitado para proporcionar información adecuada a la ciudadanía?**

**Tabla 11**

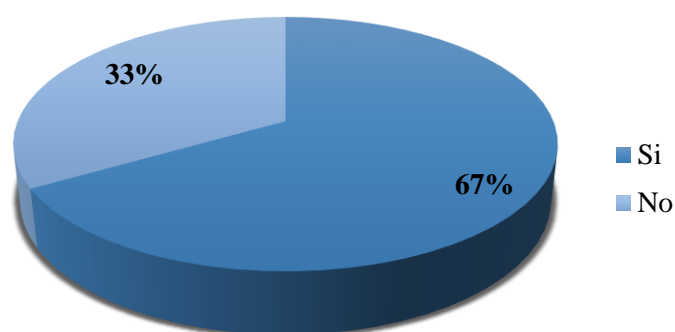
*Personal capacitado para brindar información adecuada en la Jefatura de Cementerios Municipales*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	67%
No	7	33%
Total	21	100%

*Nota:* Tomado de los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la ciudadanía mantense.

**Figura 11**

*Personal capacitado para brindar información adecuada en la Jefatura de Cementerios Municipales*



*Nota:* Tomado de los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la ciudadanía mantense.

**Análisis**

De los resultados obtenidos el 67% de los encuestados indica que el personal de la jefatura de cementerios municipales se encuentra bien capacitado para brindar información adecuada a los ciudadanos que la requieran, mientras que, el 33% señala que el dicho personal no se encuentra capacitado para ello. Por su parte, esto nos deja ver que, aunque hay ciudadanos que consideran que existe personal que proporciona información adecuada, también nos muestra que aún hay falencias al momento de brindar una buena atención.

**12. ¿Crees que la Jefatura de Cementerios Municipales debería ofrecer más opciones de acceso a la información en su plataforma en línea?**

**Tabla 12**

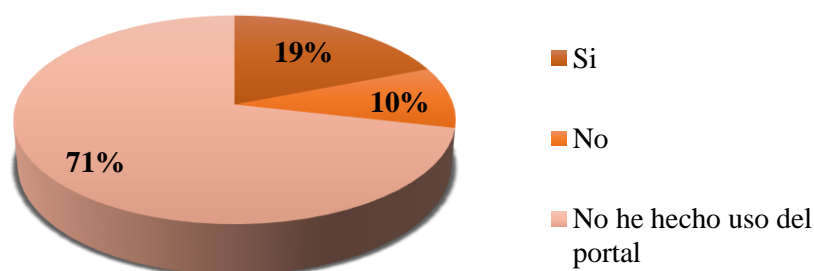
*Brindar más opciones para acceso a la información en la plataforma de la Jefatura de Cementerios Municipales*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	19%
No	2	10%
No he hecho uso del portal	15	71%
Total	21	100%

*Nota:* Tomado de los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la ciudadanía mantense.

**Figura 12**

*Brindar más opciones para acceso a la información en la plataforma de la Jefatura de Cementerios Municipales*



*Nota:* Tomado de los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la ciudadanía mantense.

### Análisis

Acorde a los resultados de la encuesta en 71% señala que, no ha hecho uso del portal web en donde existe un apartado de la jefatura de cementerios del GAD Manta, por ello no tienen conocimiento del acceso a la información que se puede brindar por medio de la misma, mientras que el 19% nos afirma que dicha plataforma debería brindar más información de como acceder a la plataforma. No obstante, existe un 10% de los encuestados que indica que no deberían brindar información de como acceder a dicha plataforma.

### 13. ¿Qué tan importante crees que es el acceso a la información en la Jefatura de Cementerios Municipales?

**Tabla 13**

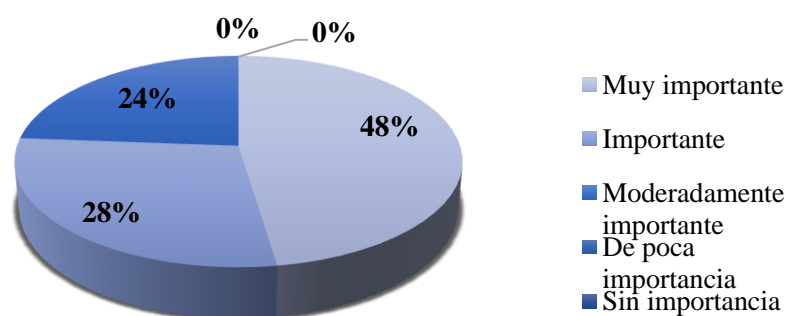
*Importancia del acceso de información en la Jefatura de Cementerios Municipales del GAD Manta*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	10	48%
Importante	6	29%
Moderadamente importante	5	24%
De poca importancia	0	0%
Sin importancia	0	0%
Total	21	100%

*Nota:* Tomado de los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la ciudadanía mantense.

**Figura 13**

*Importancia del acceso de información en la jefatura de cementerios municipales del GAD Manta*



*Nota:* Tomado de los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la ciudadanía mantense.

### **Análisis**

Del 100% de los encuestados, el 48% señala que tener acceso de información acerca de los cementerios municipales es muy importante, por otro lado, el 28% indica que es importante, mientras que un 24% revela que es moderadamente importante, hecho que manifiesta el interés de la ciudadanía por tener información relevante de la jefatura de cementerios municipales.

### **14. ¿Estás al tanto de los procedimientos o requisitos necesarios para acceder a la información en la Jefatura de Cementerios Municipales?**

**Tabla 14**

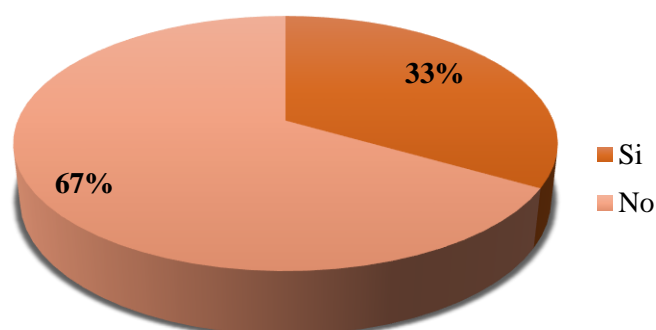
*Conocimiento de los procedimientos o requisitos necesarios para obtener acceso a la información*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	33%
No	14	67%
Total	21	100%

*Nota:* Tomado de los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la ciudadanía mantense.

**Figura 14**

*Conocimiento de los procedimientos o requisitos necesarios para obtener acceso a la información*



*Nota:* Tomado de los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la ciudadanía mantense.

### Análisis

De acuerdo al resultado obtenido de la encuesta el 67% de ciudadanos indica que no están al tanto de cuáles son los procedimientos o requisitos para poder acceder a la información que requieren de los cementerios municipales, por otro lado, el 33% manifiesta que si tienen conocimiento acerca de ello.

### 15. ¿Crees que la Jefatura de Cementerios Municipales debería proporcionar capacitaciones sobre como acceder a la plataforma en línea?

**Tabla 15**

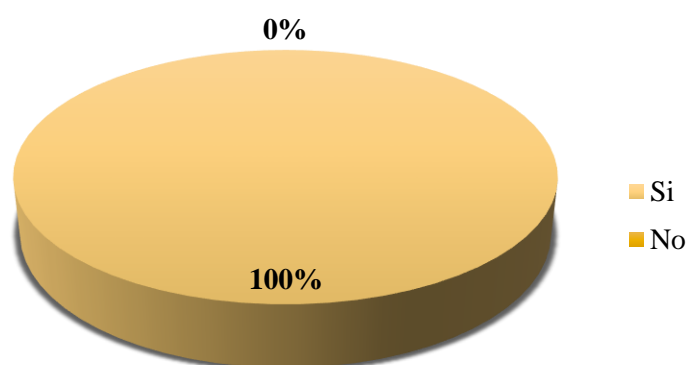
*Capacitaciones para acceder a la plataforma en línea de la Jefatura de Cementerios del GAD Manta*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	21	100%
No	0	0%
Total	21	100%

*Nota:* Tomado de los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la ciudadanía mantense.

**Figura 15**

*Capacitaciones para acceder a la plataforma en línea de la Jefatura de Cementerios del GAD Manta*



*Nota:* Tomado de los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la ciudadanía mantense.

### Análisis

En cuanto a los resultados obtenidos mediante la encuesta el 100% de los ciudadanos indica que la jefatura de cementerios municipales debería brindar capacitaciones de como acceder a la plataforma en línea, para obtener información que estén requiriendo.

### **Conclusiones**

La eficiencia de la gestión documental dentro de la Jefatura de Cementerios del GAD Manta se ha revelado como un factor importante para garantizar el acceso adecuado y oportuno de la información por parte de los ciudadanos. A través del análisis realizado, se identificó que, aunque existan procesos establecidos, estos no siempre se ejecutan de manera correcta. Por lo tanto, se concluye que es conveniente implementar mejoras continuas en los sistemas de gestión documental para aumentar la eficiencia y cumplir con el derecho del acceso a la información a los ciudadanos.

Los principales obstáculos identificados que impiden el acceso adecuado de la información en la Jefatura de Cementerios del GAD Manta incluyen la falta de un sistema digital centralizado en los procesos que se realizan en este departamento, la ausencia de un portal web actualizado y accesible para la ciudadanía. Estos factores generan dificultades en la obtención de información relevante, afectando la transparencia y eficiencia del servicio que se ofrece a los ciudadanos. Se concluye que abordando un plan de mejoras estos obstáculos se podrá optimizar el acceso a la información y fortalecer la confianza de los ciudadanos en la gestión pública.

Las propuestas de mejora para el acceso a la información incluyen la implementación de un sistema de gestión documental digital, la actualización y optimización del portal web de manera informativa y de fácil acceso, y la capacitación continua del personal en cuanto a tecnologías de información, sino que también promoverá la transparencia en la rendición de cuentas de los cementerios en gestión. Se concluye en que estas mejoras son viables y necesarias para cumplir con los estándares modernos de la gestión pública y el acceso a la información como derecho ciudadano.

### **Recomendaciones**

Realizar auditorías internas y externas que detallen los procesos de gestión documental actuales. Esto puede incluir la revisión de los procedimientos, tiempos de respuestas, exactitud en el manejo de documentos físicos y digitales, y la satisfacción de los usuarios internos y externos. Además, hacer uso de herramientas tecnológicas avanzadas para optimizar la gestión documental, como sistema de gestión de documentos electrónicos que permitan un seguimiento y control más eficiente de los documentos.

Implementar encuestas y entrevistas a los ciudadanos y al personal de la jefatura para identificar los principales obstáculos en el acceso a la información. Basándose en los resultados, elaborar y ejecutar un plan de acción para eliminar estos obstáculos. Incluyendo capacitación al personal, mejoras en la infraestructura tecnológica y optimización de un portal web accesible y de fácil manejo para los ciudadanos, para que puedan obtener información necesaria de manera eficiente.

Optimizar y actualizar el portal web de manera interactiva que permita a los ciudadanos obtener información relevante, como disponibilidad de espacios, ubicaciones de familiares y los requisitos para diversos trámites. Este sitio web debe ser fácil de navegar, seguro y mantener la información en tiempo real. Además, mantener capacitaciones continuas al personal sobre la importancia del acceso a la información y el uso de nuevas tecnologías para mejorar este acceso.



## Referencias

- Access Info Europe. (2010). *El Derecho de acceso a la información: Definición, protección internacional del derecho y principios básicos*. [https://www.access-info.org/wp-content/uploads/El\\_Derecho\\_de\\_acceso\\_a\\_la\\_informacin.\\_principios\\_bsicos.pdf](https://www.access-info.org/wp-content/uploads/El_Derecho_de_acceso_a_la_informacin._principios_bsicos.pdf)
- Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID, 2015). *El acceso a la información pública*. [https://pdf.usaid.gov/pdf\\_docs/PA00MVXS.pdf](https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PA00MVXS.pdf)
- Alonso, J. (2019). *Elementos de un sistema de gestión documental*. Universitat Oberta de Catalunya.  
[https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/147130/6/GestionDocumental\\_Modulo2\\_ElementosDeSistemaDeGestionDocumental.pdf](https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/147130/6/GestionDocumental_Modulo2_ElementosDeSistemaDeGestionDocumental.pdf)
- Alonso, J. (2019). *La gestión documental en las organizaciones*. Universitat Oberta de Catalunya.  
[https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/147130/5/GestionDocumental\\_Modulo1-LaGestionDocumentalEnLasOrganizaciones.pdf](https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/147130/5/GestionDocumental_Modulo1-LaGestionDocumentalEnLasOrganizaciones.pdf)
- Andrada, A. (2020). *Infoxicación y su influencia actual*. Universidad Americana de Europa UNADE. <https://unade.edu.mx/infoxicacion-y-su-influencia-actual/>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2004). Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública LOTAIP.
- Avellán, N. (2016). El derecho al acceso a la información pública. Resultados y análisis de una investigación realizada en el Cantón Latacunga, Cotopaxi, Ecuador. *Revista de investigación SIGMA*, 3(1). <https://doi.org/10.24133/sigma.v3i1.915>
- Avendaño, P. y Gaitán, J. (2022). Infoxicación e impacto en la sociedad. *Revista Tecnología, Investigación y Academia TIA*, 10(1), 66-84.  
<https://revistas.udistrital.edu.co/index.php/tia/article/view/18749>
- Azuero, A. (2019). Significatividad del marco metodológico en el desarrollo de proyectos de investigación. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8), 110-127.  
<https://doi.org/10.35381/r.k.v4i8.274>
- Barraza, A. y Arreola, G. (2022). *Infoxicación. Los efectos del exceso de información en internet*. (1ª ed.). Benessere. Centro de Intervención para el Bienestar Físico y Mental A.C. <http://www.upd.edu.mx/PDF/Libros/Infoxicacion.pdf>
- Barreno, E. (2022). Estudio de la gestión documental en el consejo nacional para la igualdad intergeneracional. *Revista Científica Caminos de Investigación*, 4(1), 57-61.  
<https://doi.org/10.59773/ci.v4i1.55>

- Bravo, S. (2019). *Implementación de un modelo archivístico basado en la norma de gestión documental para entidades de la Administración Pública en el Ecuador* [Tesis de Maestría, Universidad Central del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/19050>
- Casas, A., Griffin, A., Millar, L. y Roper, M. (2008). *Gestión de documentos del sector público desde una perspectiva archivística II: Organización y control de documentos administrativos*. [http://www.irmt.org/documents/educ\\_training/spanish/IRMT\\_Perspectiva\\_Archivistica\\_II.pdf](http://www.irmt.org/documents/educ_training/spanish/IRMT_Perspectiva_Archivistica_II.pdf)
- Clery, G. (2015). *El acceso a la información pública: análisis de la experiencia europea y española y bases para su regulación en la República del Ecuador* [Tesis Doctoral, Universitat de Barcelona]. <http://hdl.handle.net/10803/376708>
- Condori-Ojeda, P. (2020). *Universo, población y muestra*. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18>
- De Andrés Díaz, R. y Sierra Rodríguez, J. (2018). *La función de archivo y la transparencia en España*. Universidad Complutense de Madrid. <https://docta.ucm.es/rest/api/core/bitstreams/bd05ba56-6bc9-4ddb-947a-b6b913e09355/content>
- Díaz, S. (2009). El derecho de acceso a la información pública: Situación actual y propuestas para una ley. *Lecciones y ensayos*, (86), 151-185. <http://www.derecho.uba.ar/publicaciones/lye/revistas/86/06-ensayo-diaz-cafferata.pdf>
- Freyre, M., y Nam, R. (2013). *El Acceso a la Información Pública, un Derecho para ejercer otros derechos*. Departamento para la Gestión Pública Efectiva (DGPE). Organización de los Estados Americanos (OEA). <https://www.oas.org/es/sap/dgpe/concursoinformate/docs/cortosp8.pdf>
- García, M. y Del Amo, H. (2019). *Gestión documental*. Universitat Oberta de Catalunya. <https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/148873/2/GestionDocumental.pdf>
- Gómez, B. (2016). El consumidor ante la infoxicación en el discurso periodístico. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, 22(1), 313-327. [https://doi.org/10.5209/rev\\_ESMP.2016.v22.n1.52598](https://doi.org/10.5209/rev_ESMP.2016.v22.n1.52598)
- Ledesma, A. (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), 16-24. <https://revistas.uh.cu/revflacso/article/view/2>

- López, F. (2020). *Infoxicación*.  
[https://canalonce.mx/REST/data/defensoria/201007\\_DefensordelaAudienciaOctubre2020.pdf](https://canalonce.mx/REST/data/defensoria/201007_DefensordelaAudienciaOctubre2020.pdf)
- Maldonado, J., González, M. y Duque, G. (2018). Sistema de Gestión Documental como herramienta de innovación en la administración de información empresarial: Caso Continental Tire Andina. *Memorias y Boletines de la Universidad del Azuay*, 1(14), 64-77. <https://doi.org/10.33324/memorias.v1iXIV.180>
- Medranda, N., Torres, A., Romero, I. y Caluguillin, A. (2019). Comunicación, ciudadanía y transparencia: Acceso a la información pública como herramienta de participación ciudadana en la gestión administrativa. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, 362-375. [https://www.researchgate.net/profile/Angel-Torres-Toukoumidis/publication/339178277\\_Comunicacion\\_ciudadania\\_y\\_transparencia\\_Acceso\\_a\\_la\\_informacion\\_publica\\_como\\_herramienta\\_de\\_participacion\\_ciudadana\\_en\\_la\\_gestion\\_administrativa/links/5e42cd6a299bf1cdb91f9f7f/Comunicacion-ciudadania-y-transparencia-Acceso-a-la-informacion-publica-como-herramienta-de-participacion-ciudadana-en-la-gestion-administrativa.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Angel-Torres-Toukoumidis/publication/339178277_Comunicacion_ciudadania_y_transparencia_Acceso_a_la_informacion_publica_como_herramienta_de_participacion_ciudadana_en_la_gestion_administrativa/links/5e42cd6a299bf1cdb91f9f7f/Comunicacion-ciudadania-y-transparencia-Acceso-a-la-informacion-publica-como-herramienta-de-participacion-ciudadana-en-la-gestion-administrativa.pdf)
- Mera, J. y García, M. (2023). Ansiedad: Sintomatología, prevalencia y riesgo en los músicos afiliados a la Casa de la Cultura Ecuatoriana de Manabí. *PSIDIAL: Psicología y Diálogo de Saberes*, 2(1), 1-17. <https://doi.org/10.33936/psidial.v2i1.4967>
- Mercado, B. (2011). Guía para el Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Archivos. <http://eprints.rclis.org/17358/>
- Rojas, C. (2020). *Análisis métrico de la producción intelectual entre la gestión documental y la gestión por procesos* [Tesis de Maestría, Universidad de La Salle]. [https://ciencia.lasalle.edu.co/maest\\_gestion\\_documental/69/](https://ciencia.lasalle.edu.co/maest_gestion_documental/69/)
- Romero, A., Cueva, M., Salguero, N. y Salazar, M. (2021). La gestión documental y archivo en instituciones públicas en el Cantón Latacunga de la Provincia de Cotopaxi. *Revista de Ciencias Administrativas y Económicas*, 4(2), 55-65. <http://investigacion.utc.edu.ec/index.php/prospectivasutc/article/view/332>
- Sánchez, D. y Carrión, H. (2019). *Acceso a la información pública en el Ecuador*. [http://www.imaginar.org/docs/Acceso\\_Informacion.pdf](http://www.imaginar.org/docs/Acceso_Informacion.pdf)
- Santos, S. (2021). *Los 7 procesos de la gestión documental en empresas y organizaciones*. Comunidad Baratz. <https://www.comunidadbaratz.com/blog/los-7-procesos-de-la-gestion-documental-en-empresas-y-organizaciones/>

- Soria, K. y Díaz, L. (2020). Diseño de un sistema de gestión documental para uso interno en la Universidad de Otavalo. *Revista Conrado*, 16(3), 157-164. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1287>
- Soto, H. (2017). *La acción de acceso a la información pública y el principio de aplicación directa e inmediata de los derechos y garantías constitucionales* [Tesis de Maestría, Universidad Regional Autónoma de Los Andes]. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/6453>
- UNE-ISO 15489-1. *Información y documentación. Gestión de documento. Parte 1: Conceptos y principios* (2016). Madrid: AENOR.
- Valencia, G. (2013). Importancia del Derecho de Acceso a la Información. *La Revista de Derecho*, 32, 29-47. <https://doi.org/10.5377/lrd.v32i0.1250>
- Varela, W., Gasca, L. y Bedoya, D. (2022). *La Gestión documental en el contexto de la administración pública en la Alcaldía de Solita, Caquetá* [Tesis de Pregrado, Universidad de La Salle]. [https://ciencia.lasalle.edu.co/maest\\_gestion\\_informacion\\_documental/5/](https://ciencia.lasalle.edu.co/maest_gestion_informacion_documental/5/)
- Velaides, A. (2018). *Propuesta de política pública para la elaboración del diagnóstico integral de gestión documental en la administración pública colombiana en el posconflicto* [Tesis de Maestría, Universidad de La Salle]. [https://ciencia.lasalle.edu.co/maest\\_gestion\\_documental/46/](https://ciencia.lasalle.edu.co/maest_gestion_documental/46/)
- Vera, M. (2015). *El Derecho a la información pública*. Fundación Regional de Asesoría en Derechos Humanos INREDH. <https://repositorio.dpe.gob.ec/bitstream/39000/3216/1/DEPE-DPE-034-2022.pdf>
- Villarroel, K. (2015). Intoxicación. *Revista Scientia*, 4(1), 72-84. <https://investigacion.uab.edu.bo/pdf/5.6.pdf>
- Zambrano, I., Quindemil, E. y Rumbaut, F. (2021). Gestión documental en universidades: Una mirada desde Latinoamérica. *ReHuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 6, 108-119. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v6iEspecial.3779>

## Anexos

### Anexo 1. Entrevista virtual con la jefa Técnica del Departamento de la Jefatura de Cementerios del GAD Manta.

Autoguardado ficha entrevista

Zoom Reunión

Participantes (2)

- Evelyn Molina (Anfitrión, yo)
- Soraya Proaño

Invitar Silenciar a todos

**Datos Generales**

**Nombres y Apellidos:** Lcda. Soraya de las Mercedes Proaño Campos

**Profesión:** Lcda. Administración de Empresas

**Cargo:** Jefe Técnico

**Área de trabajo:** Jefatura de Cementerios del GAD Manta

**Preguntas**

**¿Cuál es su función principal dentro del área de la Jefatura de Cementerios?**

Supervisar el área de la jefatura de cementerios de GAD Manta, inspeccionar los cementerios municipales.

**¿Cuál es su percepción sobre la gestión documental en una institución como esta?**

La gestión documental dentro de esta área es muy importante, ya que se maneja información digital y física, de manera que esta es base principal para realizar de manera correcta los procedimientos en cuanto al almacenamiento y resguardo de la información

Página 1 de 2 568 palabras Español (Español) Accesibilidad: es necesario investigar Concentración 100%

### Anexo 2. Ficha de la entrevista realizada a la jefa Técnica del departamento de la Jefatura de Cementerios del GAD Manta.



#### Ficha de Entrevista

##### Datos Generales

**Nombres y Apellidos:** Lcda. Soraya de las Mercedes Proaño Campos

**Profesión:** Lcda. Administración de Empresas

**Cargo:** Jefe Técnico

**Área de trabajo:** Jefatura de Cementerios del GAD Manta

##### Preguntas

**¿Cuál es su función principal dentro del área de la Jefatura de Cementerios?**

Supervisar el área de la jefatura de cementerios de GAD Manta, inspeccionar los cementerios municipales.

**¿Cuál es su percepción sobre la gestión documental en una institución como esta?**

La gestión documental dentro de esta área es muy importante, ya que se maneja información digital y física, de manera que esta es base principal para realizar de manera correcta los procedimientos en cuanto al almacenamiento y resguardo de la información.

**¿Cuáles son los documentos más relevantes para la gestión documental dentro su área?**

Todos los documentos que se encuentran dentro del área son totalmente importantes, pero se hace énfasis en los documentos que se reciben de los ciudadanos entre ellos, certificados de defunción, actas y certificados de los occisos.

**¿Qué herramientas tecnológicas utilizan para la gestión documental dentro de su área?**



Como herramientas tecnológicas tenemos, computadoras de escritorio, laptop personal e impresoras, en cuanto a software se hace uso de las plataformas que el GAD nos brinda, también se utiliza programas informáticos tales como Excel y Word.

**¿Se lleva a cabo algún tipo de capacitación sobre la gestión documental y la seguridad en el acceso a la información?**

De manera interna en el área que laboro si se realiza capacitaciones a las personas que trabajan aquí, en donde se induce al personal al buen manejo de la información de manera digital y física, también al correcto almacenamiento y resguardo de la información que los ciudadanos entregan en el departamento.

**¿Cuáles son los procesos o requisitos que solicita la Jefatura de Cementerios para que los ciudadanos puedan obtener acceso a la información de la misma?**

En primera instancia la información más confidencial (certificados de sepultura, exhumación, inhumación) se les brinda solo a familiares de primera línea, la manera de verificar esta información es mediante la cedula de ciudadanía.

**¿Cómo garantizan la seguridad y confidencialidad de la información de los ciudadanos en la Jefatura de Cementerios?**

Verificando mediante el sistema el parentesco que el ciudadano tenga con el occiso.

**¿Existen procedimientos establecidos para la actualización y conservación de la información adquirida de los ciudadanos en la Jefatura de Cementerios?**

Toda información que se maneja dentro del área es actualizada a diario, ya que la información que se adquiere de los ciudadanos es ingresada de manera inmediata al sistema que se utiliza en el área y también al programa informático de Excel.

**¿Cómo se manejan los documentos físicos y digitales dentro de su área de trabajo?**



Los documentos físicos se almacenan en sus respectivos folders respetando el orden cronológico en cuanto a fechas, tipo de tramite y cementerio en el que se realizan los tramites. Mientras que, la información de manera digital se va actualizando a medida que se recepte la información diaria.

**¿Se realizan auditorías periódicas que corroboren la eficacia de la gestión documental dentro de la Jefatura de Cementerios?**

De manera externa no se realizan auditorías. Mientras que las auditorías internas las realizo de manera personal todas las semanas en donde se verifica lo siguiente: que los permisos documentados consten con las supervisiones realizadas en los cementerios, y que estos mismos se encuentren en el sistema y el programa informático Excel de manera correcta.

**Anexo 3. Reunión de tutorías de titulación**

## **Propuesta de Solución**

La presente propuesta de solución tiene como finalidad presentar una serie de mejoras en la gestión documental y el acceso a la información dentro de la Jefatura de Cementerios del GAD Manta, que ayude en la eficiencia de los servicios que se brindan en este departamento.

Esta propuesta busca garantizar un acceso más eficiente y transparente a la información, asegurando el cumplimiento del derecho ciudadano.

### **Diagnóstico Actual**

En base al estudio de caso, se identifican las siguientes problemáticas:

- Falta de sistematización en la gestión documental.
- Ausencia de un portal web que facilite el acceso a la información pública.
- Dificultades en la identificación y recuperación de documentos.

### **Objetivos**

#### **Objetivo General:**

- Mejorar la gestión documental y el acceso a la información en la Jefatura de Cementerios del GAD Manta.

#### **Objetivos Específicos:**

- Implementar un sistema de gestión documental digital.
- Optimizar el portal web con un acceso fácil para los ciudadanos.
- Capacitar al personal en el uso de herramientas de gestión documental.

### **Metodología**

#### **Enfoque Mixto:**

- **Cualitativo:** Entrevistas con el personal y encuestas a los ciudadanos para identificar necesidades y percepciones.
- **Cuantitativo:** Análisis de la eficiencia actual del sistema de gestión documental y del acceso a la información.

### **Propuesta de Mejora**

#### **a. Implementación de un Sistema de Gestión Documental Digital:**

- Selección de un software de gestión documental.
- Creación de un esquema de clasificación y metadatos para facilitar la búsqueda y recuperación de información.



**b. Desarrollo de un Portal Web:**

- Optimizar el sitio web de una manera amigable para el usuario, que permita el acceso a la información pública relevante (ubicaciones de cementerios, requisitos para trámites, registros).
- Integración del sistema de gestión documental con el portal web para asegurar la disponibilidad de documentos en línea.

**c. Capacitación del Personal:**

- Programas de formación en gestión documental y uso del software seleccionado.
- Talleres sobre la importancia del acceso a la información como derecho ciudadano.

**Plan de Acción****Fase 1: Evaluación y Planificación**

- Revisión de la infraestructura tecnológica actual.
- Selección del software de gestión documental.
- Planificación del proyecto de digitalización y desarrollo del portal web.

**Fase 2: Implementación**

- Adquisición e instalación del software.
- Digitalización de documentos.
- Desarrollo del portal web.

**Fase 3: Capacitación y Lanzamiento**

- Capacitación del personal.
- Pruebas del sistema y del portal web.
- Lanzamiento oficial de la optimización del portal web.

**Fase 4: Monitoreo y Evaluación**

- Monitoreo continuo del uso del sistema de gestión documental y del portal web.
- Evaluación de la satisfacción del usuario y del personal.
- Ajustes y mejoras continuas.

**7. Beneficios Esperados**

- Mayor eficiencia en la gestión documental.
- Acceso fácil y rápido a la información para los ciudadanos.

- Mejora en la transparencia y en la percepción pública del GAD Manta.

### **Conclusiones**

La integración de un sistema de gestión documental digital y la optimización de un portal web accesible son pasos fundamentales para mejorar la gestión de la información en la Jefatura de Cementerios del GAD Manta. Estas medidas no solo garantizarán el derecho ciudadano al acceso a la información, sino que también contribuirán a la eficiencia y transparencia de la administración pública.

### **Referencias**

- Bibliografía relevante se encuentra citada en el estudio de caso, junto con otros recursos académicos relacionados con la gestión documental y el acceso a la información.