



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Proyecto de Investigación previo la
obtención del Grado Académico de
Magíster en Gestión Pública

TEMA

ANÁLISIS COMPARATIVO DE HERRAMIENTAS DIGITALES Y SU INCIDENCIA
EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE
AVALÚOS Y CATASTRO EN EL GAD MOCACHE, AÑO 2024

AUTOR

LCDA. YUDDY GEOCONDA TERÁN SORIANO

DIRECTOR

ING. EDUARDO SAMANIEGO MENA, M.SC.

QUEVEDO – ECUADOR

AÑO 2025

CERTIFICACIÓN

Ing. Eduardo Samaniego Mena, M. Sc. director del Proyecto de Investigación previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión Pública

CERTIFICA:

Que la **LCDA. YUDDY GEOCONDA TERÁN SORIANO**, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación titulado: **“ANÁLISIS COMPARATIVO DE HERRAMIENTAS DIGITALES Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE AVALÚOS Y CATASTRO EN EL GAD MOCACHE, AÑO 2024”**, el mismo que se encuentra apto para la presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, enero del 2025



ING. EDUARDO SAMANIEGO MENA, M.SC
DIRECTOR

AUTORIA

Yo, YUDDY GEOCONDA TERÁN SORIANO, en calidad de autora del Proyecto de Investigación titulado **"ANÁLISIS COMPARATIVO DE HERRAMIENTAS DIGITALES Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE AVALÚOS Y CATASTRO EN EL GAD MOCACHE, AÑO 2024"**, declaro que los contenidos desarrollados en este documento, incluyendo los criterios, análisis y capítulos, son de mi exclusiva responsabilidad. El trabajo aquí presentado es fruto de mi investigación personal, y cualquier aporte externo ha sido debidamente citado y referenciado conforme a las normativas académicas vigentes.



LCDA. YUDDY GEOCONDA TERÁN SORIANO

C.I. N° 120325676-1

AUTORA

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a Dios, a quien agradezco profundamente por permitirme concluir mi maestría. Su presencia constante en mi vida ha sido una fuente de fortaleza y esperanza en cada paso de este proceso. Gracias a Su sabiduría y guía, he podido superar los obstáculos y desafíos que se han presentado, siempre con la certeza de que Su amor y apoyo me acompañan.

A mis hijos, Jefferson, Aramy, Joaury y Maximiliano, por su ternura y alegría, que han sido mi mayor fuente de motivación. Cada sonrisa, cada palabra de aliento de ustedes me han dado la fuerza para seguir adelante, incluso en los momentos de incertidumbre y cansancio. Ustedes son mi inspiración, el motor que me impulsa a no rendirme nunca. Este logro es, sin lugar a dudas, un reflejo de su amor y de la alegría que traen a mi vida.

A mi esposo, por su amor incondicional y su apoyo constante. Gracias por estar siempre a mi lado, por ser mi compañero inquebrantable, brindándome la motivación y el aliento necesario para seguir adelante.

A mis padres, quienes, aunque ya no están físicamente, siguen siendo mi guía, mi fuerza y mi ejemplo en todo lo que hago. Su amor, sus enseñanzas y su legado continúan vivos en mí y en todo lo que emprendo. Gracias por todo lo que me dieron y por enseñarme a nunca rendirme. Siempre los llevo en mi corazón.

Lcda. Geoconda Terán Soriano

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a Dios, quien ha sido mi fortaleza y guía en cada paso de este recorrido. Su amor y sabiduría me han dado la fuerza para superar cada desafío y alcanzar este logro. A mi tutor, Ing. Eduardo Samaniego Mena, M.SC, por su valiosa orientación, apoyo incondicional y dedicación. Sus consejos y enseñanzas fueron fundamentales para la culminación de este trabajo y para mi crecimiento académico y profesional. A mi familia, especialmente a mi esposo y a mis hijos, por su amor incondicional, su comprensión y su constante apoyo. Ustedes han sido mi pilar y mi fuente de motivación a lo largo de todo este proceso. A mi hija Aramy, quien fue el motor que me impulsó a estudiar esta maestría. Desde el momento en que me inscribí, estuvo pendiente de cada paso, alentándome y brindándome su apoyo constante, lo cual me dio la fuerza para seguir adelante.

A mis amigos, por su constante apoyo, comprensión y por estar siempre a mi lado, brindándome su aliento y motivación en los momentos más difíciles. A mis compañeros de trabajo, quienes, con su colaboración y compañerismo, hicieron que el camino fuera más ameno. A mi amiga Stefany, compañera de viaje, con quien compartí el aula durante todo este proceso. Gracias por tu amistad, por tu apoyo incondicional y por ser una fuente constante de motivación. Gracias a todos por ser parte de este proceso y por contribuir, de una u otra forma, a mi desarrollo. A todos, gracias por estar presentes y por su apoyo inquebrantable. Este logro es tanto mío como de cada uno de ustedes.

Lcda. Geoconda Terán Soriano



PRÓLOGO

La investigación titulada "Análisis Comparativo de Herramientas Digitales y su Incidencia en los Procesos Administrativos de la Unidad de Gestión de Avalúos y Catastro en el GAD de Mocache, año 2024" surge ante la necesidad de digitalización en las instituciones públicas, especialmente a nivel local.

El objetivo principal es evaluar el impacto de las herramientas digitales en los procesos administrativos de avalúos y catastro, comparando su efectividad frente a métodos tradicionales como las bases de datos en Excel. Se busca mejorar la eficiencia operativa, la precisión de la información y la calidad del servicio.

La investigación no solo resalta las ventajas de la digitalización, sino también las dificultades como la falta de infraestructura tecnológica adecuada y la capacitación del personal. Se pretende generar recomendaciones para optimizar la implementación de las herramientas digitales, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión pública y al desarrollo de Mocache.

En un contexto donde la digitalización es prioritaria a nivel nacional y local, esta investigación busca mejorar la gestión pública del GAD de Mocache y aportar al conocimiento sobre el uso de tecnologías digitales en la administración pública. Agradecemos la colaboración de todos los involucrados, especialmente del personal de la Unidad de Gestión de Avalúos y Catastro, cuya contribución ha sido clave para el desarrollo del proyecto.



Arq. Ronny Peñaherrera Vélez, Mgtr.

**DIRECTOR DE GESTIÓN DE LA PLANIFICACIÓN Y ORDENAMIENTO
TERRITORIAL DEL GAD MOCACHE (S)**

RESUMEN

La presente investigación titulada Análisis Comparativo de Herramientas Digitales y su Incidencia en los Procesos Administrativos de la Unidad de Gestión de Avalúos y Catastro en el GAD Mocache, 2024, tuvo como objetivo evaluar el impacto de las herramientas digitales frente a las tradicionales en la eficiencia y efectividad de los procesos administrativos de dicha unidad. La investigación, de enfoque mixto, aplicó métodos cualitativos y cuantitativos, incluyendo encuestas y entrevistas, para analizar la situación actual y los efectos de la digitalización. Se identificaron problemas como dependencia de bases de datos manuales y falta de capacitación tecnológica, lo que limita la eficiencia operativa y la calidad del servicio al ciudadano. Los resultados destacaron la necesidad de modernizar los sistemas administrativos para optimizar recursos, reducir errores y mejorar la transparencia. Se realizaron recomendaciones para implementar tecnologías digitales que contribuyan al fortalecimiento de la gestión pública en Mocache.

Palabras Clave: *Digitalización, Eficiencia operativa, Modernización tecnológica, Innovación administrativa, Gestión catastral.*

ABSTRACT

The main purpose of this research, titled Comparative Analysis of Digital Tools and their Impact on the Administrative Processes of the Appraisal and Cadastre Management Unit in the GAD Mocache, 2024, was to evaluate the impact of digital tools versus traditional ones on the efficiency and effectiveness of the administrative processes of this unit. The research, with a mixed approach, applied qualitative and quantitative methods, including surveys and interviews, to analyse the current situation and the effects of digitalisation. Problems were identified such as reliance on manual databases and lack of technological training, which limits operational efficiency and the quality of service to citizens. The results highlighted the need to modernise administrative systems to optimise resources, reduce errors and improve transparency. Recommendations were made to implement digital technologies that contribute to strengthening public management in Mocache.

Keywords: *Digitalization, Operational efficiency, Technological modernization, Administrative innovation, Cadastral management.*

INTRODUCCIÓN

En un mundo cada vez más interconectado, las herramientas digitales se han convertido en un pilar esencial para abordar problemas complejos y fomentar el desarrollo tecnológico. Su implementación en diversas áreas ha permitido optimizar procesos, mejorar la toma de decisiones y potenciar la eficiencia en la gestión de recursos. La presente investigación, titulada “Análisis Comparativo de Herramientas Digitales y su Incidencia en los Procesos Administrativos de la Unidad de Gestión de Avalúos y Catastro en el GAD de Mocache, 2024”, tiene como objetivo principal analizar la interacción de estas herramientas con los procesos administrativos de la unidad mencionada. Se examina el impacto de su implementación en la eficiencia y eficacia de los procedimientos vinculados a avalúos y catastro, así como su contribución a la optimización de la gestión pública en el GAD de Mocache durante el año 2024.

La implementación de herramientas digitales en los procesos administrativos es de gran importancia para optimizar la gestión y mejorar la calidad de los servicios públicos. En la Unidad de Gestión de Avalúos y Catastro del GAD de Mocache, estas tecnologías son esenciales para organizar, registrar y acceder a la información de manera más eficiente. Al sustituir los métodos tradicionales por sistemas digitales, no solo se agilizan los trámites y se reducen los tiempos de espera, sino que también se incrementa la transparencia y la capacidad de respuesta ante la demanda ciudadana. Esta transformación digital es clave para ofrecer un servicio más accesible, rápido y de mayor calidad, convirtiendo a la unidad en un modelo de innovación en la administración pública (Demera-Zambrano et al., 2023).

El uso adecuado de herramientas digitales en los procesos administrativos de la Unidad de Gestión de Avalúos y Catastro del GAD de Mocache juega un papel

fundamental en el crecimiento y la eficiencia de la administración pública local, siendo esencial para el desarrollo económico de la comunidad. Esta integración tecnológica no solo impulsa la modernización de la gestión pública, sino que también fomenta la creación de un entorno más transparente, eficiente e innovador, promoviendo el intercambio de información y la mejora continua de los servicios. Debido a su importancia, es crucial implementar y mantener en buen estado estas herramientas digitales, ya que su correcta utilización depende en gran medida del progreso en la gestión de avalúos y catastro, contribuyendo al bienestar general de la sociedad. Ignorar el potencial de las tecnologías digitales podría tener repercusiones negativas en la eficacia administrativa, lo que afectaría directamente el desarrollo económico y social de la población. (Roger et al., 2022)

Los procesos administrativos son acciones metódicas en una organización para alcanzar metas de manera eficiente, divididos en fases como planificar, organizar, dirigir y controlar. Su objetivo es coordinar y optimizar recursos para cumplir los propósitos establecidos. En el caso del GAD de Mocache, es crucial analizar las tecnologías disponibles en la gestión de avalúos y catastro, evaluando las fortalezas y debilidades de herramientas como software de gestión de proyectos, automatización de tareas y plataformas de comunicación interna, para determinar cuál se ajusta mejor a sus necesidades. Este proyecto está estructurado en cinco capítulos:

Capítulo I.- En este capítulo se analiza la problemática de la investigación, se identifican los interrogantes que la investigación busca responder y se justifica la importancia de la investigación. Además, se establecen los objetivos de la investigación y la hipótesis.

Capítulo II.- En este capítulo se presentan los fundamentos teóricos que sustentan la investigación. Se incluyen los antecedentes de la empresa, las definiciones relevantes del tema y la fundamentación legal.

Capítulo III.- En este capítulo se describe la metodología utilizada para realizar la investigación. Se incluyen las fuentes de información, las técnicas e instrumentos de evaluación y la muestra utilizada.

Capítulo IV.- En este capítulo se presentan los resultados y discusión del proyecto de investigación.

Capítulo V.- En este capítulo se determinan las conclusiones y recomendaciones. Por último, se presentan la referencias bibliográficas y anexos.

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN	ii
AUTORIA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRÓLOGO	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN	ix
CAPÍTULO I	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	2
1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA	4
1.3 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.3.1 Problema general	7
1.3.2 Problemas derivados	7
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	8
1.5 OBJETIVOS	8
1.5.1 Objetivo general	8
1.5.2 Objetivos específicos	8
1.6 JUSTIFICACIÓN	9
CAPÍTULO II	11
MARCO TEÓRICO	11
2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	12
2.1.1 Herramientas digitales	12
2.1.2 Procesos administrativos	13
2.1.3 Automatización de procesos	13
2.1.4 Gestión de la información	14

2.1.5	Impacto de la digitalización.....	15
2.1.6	Transformación digital	15
2.1.7	Atención al cliente en entornos digitales.....	17
2.1.8	Cultura organizacional y adopción tecnológica.....	18
2.1.9	Ciberseguridad en la gestión administrativa	20
2.1.10	Capacitación y desarrollo de competencias digitales.....	21
2.1.11	Indicadores de desempeño en procesos digitales	22
2.1.12	Eficiencia operativa y reducción de costos mediante digitalización	23
2.1.13	Interoperabilidad entre sistemas digitales	24
2.1.14	Impacto social y ético de la digitalización	25
2.1.15	Sostenibilidad en procesos administrativos digitalizados	27
2.2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	28
2.2.1	Teoría de la innovación tecnológica	28
2.2.2	Modelo de aceptación tecnológica (TAM).....	29
2.2.3	Teoría de la gestión del cambio.....	29
2.2.4	Teorías sobre la automatización y productividad	30
2.2.5	Impacto organizacional de la digitalización.....	31
2.2.6	Ciberseguridad en la transformación digital de organizaciones públicas ..	31
2.2.7	Integración de tecnologías en la gestión territorial	32
2.2.8	Resistencia al cambio organizacional frente a la digitalización	33
2.2.9	Impacto social y ético de la digitalización en la gestión territorial	35
2.2.10	Transformación digital y la transparencia administrativa	36
2.2.11	La relación entre digitalización y la mejora de la rendición de cuentas en instituciones públicas	37
2.2.12	Desafíos de la digitalización en gobiernos autónomos descentralizados (GAD)	38
2.2.13	Formación técnica en la implementación de herramientas digitales	39
2.2.14	Impacto de la digitalización en el servicio al ciudadano	40
2.3	FUNDAMENTACIÓN LEGAL	41
2.3.1	Ley orgánica para la optimización y eficiencia de trámites administrativos	41
CAPÍTULO III.....		44

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	44
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	45
3.1.1 Investigación comparativa	45
3.1.2 Investigación cuantitativos.	45
3.1.3 Investigación cualitativa.....	45
3.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	45
3.2.1 Método analítico	45
3.2.2 Métodos deductivos.....	46
3.2.3 Métodos inductivos.....	46
3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN.....	46
3.3.1 Población y muestra.....	46
3.3.2 Técnicas de investigación	48
3.3.3 Instrumentos de investigación	49
3.3.4 Operacionalización de variables.....	50
3.4 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO.....	52
3.4.1 Fuentes primarias.....	53
3.4.2 Fuentes secundarias	53
3.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	53
3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS.....	54
CAPÍTULO IV	55
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	55
4.1 SITUACIÓN ACTUAL DE LAS HERRAMIENTAS DIGITALES EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE AVALÚOS Y CATASTRO DEL GAD DE MOCACHE	56
4.1.1 Análisis de las herramientas digitales utilizadas en la Unidad de catastro.....	57
4.1.2 Procesos administrativos que realiza la secretaria	58
4.1.3 Discusión	59
4.1.4 Procesos realizados por los técnicos de campo	60
4.1.5 Discusión	62

4.1.6	Procesos realizados por los analistas	63
4.1.7	Discusión	64
4.1.8	Procesos realizados por la jefa de la Unidad	65
4.1.9	Discusión	66
4.1.10	Encuesta aplicada a funcionarios de la unidad	67
4.1.11	Discusión	80
4.2	ESTADO Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LAS HERRAMIENTAS DIGITALES EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SU REPERCUSIÓN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE AVALÚOS Y CATASTRO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MOCACHE.	82
4.2.1	Discusión	88
4.3	COMPARACIÓN DE LOS RESULTADOS DE PRODUCTIVIDAD OBTENIDOS CON HERRAMIENTAS TRADICIONALES Y DIGITALES IMPLEMENTADO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN DE AVALÚOS Y CATASTRO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MOCACHE.	89
4.3.1	Comparación de productividad entre herramientas tradicionales y digitales.....	93
4.3.2	Discusión	96
CAPÍTULO V.....		99
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		99
4.1.	CONCLUSIONES	100
4.2.	RECOMENDACIONES	101
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA		102
ANEXOS.....		116

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. Población de la Unidad de Avalúos y Catastro	47
Tabla 2. Operacionalización de las variables	51
Tabla 3. Procesos administrativos que realiza secretaria en la unidad de avalúos y catastro.....	58
Tabla 4. Procesos realizados por los técnicos de campo.....	61
Tabla 5. Procesos realizados por los analistas.....	63
Tabla 6. Procesos realizados por la jefa	66
Tabla 7. Entrevista a la Jefa de la Unidad de Avalúos y Catastro	89

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Estructura visual que clasifica diversas herramientas y sistemas utilizados en la gestión de datos y servicios digitales	57
Figura 2. Distribución de funciones en la unidad.	68
Figura 3. Nivel de conocimiento en herramientas digitales.	69
Figura 4. Eficiencia de las herramientas digitales utilizadas.....	70
Figura 5. Efectividad de la capacitación en herramientas digitales.	71
Figura 6. Facilidad de uso de herramientas digitales.....	72
Figura 7. Disposición de los colaboradores a adoptar nuevas herramientas digitales...	73
Figura 8. Uso actual de QGIS, ORIGAMI u otras herramientas.....	74
Figura 9. Percepción sobre la suficiencia de las herramientas digitales.....	75
Figura 10. Capacitación recibida por el personal en herramientas digitales	76
Figura 11. Reducción del tiempo requerido para completar tareas administrativas	77

Figura 12. Reducción de errores en la gestión de datos y procesos administrativos.....	78
Figura 13. Barreras para la implementación de herramientas digitales.....	79
Figura 14. Mejora de los tiempos de respuesta en procesos administrativos.	82
Figura 15. Satisfacción con procesos digitalizados versus manuales.....	83
Figura 16. Mejora en la eficiencia y rapidez de procesos administrativos	84
Figura 17. Mejora en el acceso a la información catastral.	85
Figura 18. Facilidad para consultar y actualizar datos catastrales.....	86
Figura 19. Contribución de las herramientas digitales a la transparencia	87

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

"La gestión pública no debe ser una herramienta de poder, sino un medio para servir con eficiencia y transparencia a la sociedad."

— *Franklin D. Roosevelt.*

1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

La Unidad de Gestión de Avalúos y Catastro del GAD de Mocache enfrenta actualmente desafíos significativos en términos de modernización y digitalización de sus procesos administrativos. Aunque se han realizado esfuerzos limitados para incorporar tecnología, la falta de una infraestructura tecnológica robusta y la dependencia de métodos tradicionales han obstaculizado la optimización de su desempeño. La escasa digitalización ha generado retrasos en la gestión de datos, aumentando los tiempos de respuesta y el riesgo de errores en los procedimientos. Ante este panorama, la modernización se presenta como una necesidad urgente para mejorar la agilidad y la precisión de los procesos, facilitando un mejor servicio a la ciudadanía."

La digitalización ha transformado significativamente la gestión pública, siendo una prioridad en muchos gobiernos para mejorar la eficiencia, transparencia y accesibilidad de los servicios públicos (Prendes-Espinosa, 2022). Las políticas de modernización del Estado, impulsadas por organismos internacionales y gobiernos nacionales, han promovido la adopción de herramientas tecnológicas en diversos sectores. La transición hacia la digitalización enfrenta desafíos como la resistencia al cambio, la falta de capacitación del personal y las dificultades para integrar nuevas tecnologías con los procesos existentes. Aunque el gobierno de Ecuador ha implementado iniciativas de digitalización para mejorar la eficiencia y la atención a la ciudadanía, persisten brechas entre los diferentes niveles de gobierno y regiones, limitando el impacto de estas políticas.

El Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del Cantón Mocache está en un proceso de modernización administrativa que busca alinear sus operaciones con las políticas nacionales de digitalización. La Unidad de Gestión de Avalúos y Catastro, pieza clave de esta institución, enfrenta el desafío de implementar herramientas

digitales para mejorar la eficiencia en la gestión del sistema catastral. Este avance es esencial para optimizar la recaudación del impuesto predial y fortalecer las finanzas municipales. Sin embargo, la efectividad de esta transición no solo depende de la infraestructura tecnológica disponible, sino también de la capacitación del personal y la adaptación de los procedimientos. Además, es crucial contar con la aceptación y colaboración de la comunidad. Factores locales, como la extensión territorial y el perfil poblacional del cantón, también juegan un papel determinante, lo que exige un enfoque adaptado a las necesidades y características específicas de Mocache.

La Unidad de Gestión de Avalúos y Catastro del GAD de Mocache enfrenta diversos problemas de baja eficiencia en sus procesos administrativos, evidenciados en retrasos en la recolección y procesamiento de datos, imprecisiones en la valoración de bienes inmuebles y dificultades en la transparencia de la información catastral. Estas deficiencias afectan tanto al personal encargado como a los ciudadanos que dependen de estos servicios, generando insatisfacción y limitando la eficacia de la gestión pública. Entre las principales causas de esta problemática se encuentran la resistencia al cambio, la falta de capacitación adecuada y la coexistencia de sistemas incompatibles, que dificultan la integración de herramientas digitales. Además, la infraestructura tecnológica actual no está preparada para una transición eficiente, lo que obstaculiza la implementación de soluciones innovadoras que podrían optimizar la calidad del servicio y fortalecer la gestión catastral.

Este análisis tiene como objetivo evaluar cómo las herramientas digitales pueden mejorar la eficiencia en los procesos administrativos, enfocándose en su impacto en la agilidad operativa, la toma de decisiones y la reducción de errores dentro de la Unidad de

Gestión de Avalúos y Catastro del GAD de Mocache, lo que, a su vez, fortalecería la capacidad de la organización para ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía.

1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

En la Unidad de Gestión de Avalúos y Catastro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mocache, los procesos administrativos dependen de diversas herramientas digitales, entre ellas Excel, ORIGAMI y QGIS. Estas plataformas se utilizan principalmente para la gestión de información catastral, la generación de códigos para el pago de impuestos prediales y la elaboración de certificados, como los de avalúo y de no adeudar. Sin embargo, a pesar de contar con estas herramientas, la falta de un análisis integral sobre su eficiencia y compatibilidad dentro de los procesos administrativos ha generado diversas limitaciones que afectan la operatividad y la calidad del servicio.

Uno de los principales problemas radica en la fragmentación de la información y la ausencia de un sistema centralizado que integre las distintas plataformas. La gestión manual sigue siendo predominante, lo que ralentiza los trámites y aumenta la posibilidad de errores e inconsistencias en los registros catastrales. La dependencia de Excel para la actualización y consulta de datos genera sobrecarga de trabajo para el personal, mientras que ORIGAMI y QGIS, aunque útiles para tareas específicas, no han sido evaluados en términos de su integración y optimización en los procesos de la unidad.

En cuanto a los servicios ofrecidos, los ciudadanos enfrentan tiempos de espera prolongados debido a la falta de automatización en los procedimientos. Por ejemplo, para obtener el certificado de avalúos, es necesario realizar múltiples trámites en distintos departamentos, lo que complica el proceso y prolonga su resolución. Del mismo modo, la emisión del certificado de no adeudar también implica demoras, ya que la información

no está centralizada y su verificación requiere pasos adicionales que podrían simplificarse mediante una mejor integración tecnológica.

La problemática actual no radica únicamente en el uso de herramientas digitales individuales, sino en la ausencia de un análisis de evaluación que permita optimizar su uso y garantizar su interconexión dentro de la unidad. La falta de un sistema eficiente y automatizado limita la capacidad de respuesta del GAD, afectando tanto la eficiencia operativa como la experiencia del usuario. Por ello, es fundamental realizar una evaluación exhaustiva de los sistemas existentes para mejorar la gestión administrativa y ofrecer un servicio más ágil y preciso a la ciudadanía.

Otro servicio importante es el certificado de no adeudar, el cual también implica un proceso manual y una tramitología compleja. Los ciudadanos deben seguir una serie de pasos que incluyen la recepción de una orden en la unidad de avalúos, el recorrido por diferentes departamentos para completar los pagos y luego regresar a la unidad para retirar el certificado correspondiente. Este procedimiento adicional incrementa el tiempo de espera y complica la atención al público.

La falta de un sistema digital integral limita la accesibilidad y transparencia de la información, dificultando la colaboración entre departamentos y la consulta pública. Además, impide optimizar los recursos disponibles y reduce la capacidad de respuesta en los procesos administrativos, lo que impacta negativamente en la eficiencia interna y la calidad del servicio brindado al ciudadano.

Otro problema importante es que los pagos de impuestos prediales no se pueden realizar en línea. No existe una plataforma digital que permita a los ciudadanos realizar la consulta y el pago de los impuestos de forma autónoma y eficiente. Esto obliga a los

contribuyentes a realizar pagos presenciales, lo que genera más demoras y aumenta la carga de trabajo para el personal administrativo.

La falta de un sistema digital integral limita la accesibilidad y transparencia de la información, dificultando la colaboración entre departamentos y la consulta pública. Además, impide optimizar los recursos disponibles y reduce la capacidad de respuesta en los procesos administrativos, lo que impacta negativamente en la eficiencia interna y la calidad del servicio brindado al ciudadano.

1.3 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

La problemática central de esta investigación radica en la falta de una evaluación integral sobre la incidencia de las herramientas digitales en los procesos administrativos de la Unidad de Gestión de Avalúos y Catastro del GAD Municipal del Cantón Mocache. Aunque la unidad cuenta con diversas herramientas, como Excel, ORIGAMI y QGIS, no existe un análisis que determine su eficiencia, compatibilidad e impacto en la gestión catastral y en la optimización del cobro de impuestos prediales.

Actualmente, la dependencia de Excel como principal base de datos para gestionar la información catastral y generar los códigos de pago de impuestos prediales presenta diversas limitaciones. La actualización y consulta de datos es lenta y propensa a errores, lo que genera demoras en los trámites y afecta la calidad del servicio brindado a los ciudadanos. Además, la falta de integración entre las herramientas digitales dificulta la centralización de la información, incrementando la carga operativa del personal administrativo.

Otro aspecto crítico es la complejidad de los trámites manuales, como la obtención del certificado de avalúos y el certificado de no adeudar. La ausencia de un sistema digital unificado obliga a los ciudadanos a recorrer distintos departamentos, prolongando los

tiempos de espera y dificultando la experiencia del usuario. Asimismo, la falta de una plataforma en línea para el pago de impuestos prediales impide la automatización de este proceso, generando congestión en las oficinas y mayor carga de trabajo para el personal.

La problemática no radica únicamente en la existencia de herramientas digitales, sino en la ausencia de una evaluación de su impacto en los procesos administrativos. La falta de un análisis impide identificar las limitaciones y oportunidades de mejora en la gestión catastral, afectando la eficiencia operativa y la transparencia del servicio. La investigación subraya la necesidad urgente de implementar una plataforma digital que optimice los procesos y mejore la experiencia tanto para los ciudadanos como para el personal administrativo.

1.3.1 Problema general

¿Qué impacto tienen las herramientas digitales en comparación con las tradicionales en la eficiencia y efectividad de los procesos administrativos de la Unidad de Gestión de Avalúos y Catastro en el GAD Mocache?

1.3.2 Problemas derivados

¿Cómo impacta el uso de herramientas digitales en la precisión de los procesos administrativos de avalúos y catastros en comparación con las herramientas tradicionales en el GAD Mocache?

¿En qué medida las herramientas digitales mejoran la eficiencia de los procesos administrativos de la Unidad de Gestión de Avalúos y Catastro en relación con las herramientas tradicionales?

¿Cómo influye las herramientas digitales en el desempeño de los empleados en las actividades relacionadas con la unidad de gestión de avalúos y catastros?

1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

CAMPO	Gestión Pública
ÁREA	Educación Comercial y Administración
LÍNEA	Economía, Administración Pública, y Turismo
LUGAR	GAD Municipal del cantón Mocache
TIEMPO	agosto a diciembre del 2024

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo general

Evaluar la incidencia de las herramientas tecnológicas en procesos administrativos de la Unidad de Gestión de Avalúos y Catastro del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mocache.

1.5.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual de las herramientas digitales en los procesos administrativos de la Unidad de Gestión de Avalúos y Catastro del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mocache.
- Determinar el estado y cumplimiento de las herramientas digitales en los procesos administrativos y su repercusión en la atención al cliente de la Unidad de Gestión de Avalúos y Catastro del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mocache.
- Comparar los resultados de productividad obtenidos con herramientas tradicionales y digitales implementado en la Unidad de Gestión de Avalúos y Catastro en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mocache.

1.6 JUSTIFICACIÓN

El adecuado manejo de herramientas digitales es crucial para el desarrollo de las organizaciones, ya que afecta directamente la eficacia de sus procesos administrativos. Esta investigación se centra en analizar cómo la digitalización impacta en los procesos administrativos de la Unidad de Avalúos y Catastro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache durante el año 2024.

Establecer una plataforma digital eficiente es vital para el óptimo funcionamiento de la Unidad de Avalúos y Catastro. La digitalización requiere no solo de la implementación de nuevas tecnologías, sino también de la adopción de políticas y prácticas que aseguren la capacitación del personal, su motivación y la adaptación a los cambios. La calidad de las herramientas digitales utilizadas influye en la productividad, colaboración y compromiso del equipo, aspectos que son esenciales para mejorar los procesos administrativos.

La digitalización tiene el potencial de incrementar significativamente la eficiencia y efectividad de la Unidad de Gestión de Avalúos y Catastro. Una implementación adecuada permitirá una gestión más ágil de la información, mejorando la rapidez y precisión en la atención a los ciudadanos. Por lo tanto, es fundamental entender y gestionar los impactos de la digitalización como un factor clave para lograr los objetivos administrativos y fomentar el desarrollo urbano y rural en el cantón Mocache durante el año 2024.

La digitalización de los procesos administrativos en la Unidad de Gestión de Avalúos y Catastro del GAD de Mocache tiene un gran potencial para mejorar significativamente la calidad del servicio al ciudadano. La adopción de herramientas digitales puede llevar a notables mejoras en la eficiencia operativa, reduciendo la

necesidad de trabajo manual y optimizando el uso de recursos, lo que a su vez disminuye los costos operativos. Además, la digitalización promueve una mayor transparencia al facilitar un acceso más fácil y una supervisión más efectiva de la información. Estos avances fortalecen la capacidad del GAD de Mocache para ofrecer un servicio más eficaz y accesible.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

"El mayor desafío de la gestión pública es administrar
con honestidad en un mundo lleno de intereses."

— *John Stuart Mill.*

2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

Para establecer un marco sólido en esta investigación, es esencial incluir fundamentos empíricos, que son estudios e investigaciones previas que demuestran la efectividad de las herramientas digitales en la mejora de procesos administrativos. Estos fundamentos se basan en evidencia obtenida de investigaciones anteriores, tanto nacionales como internacionales, que han mostrado cómo la implementación de herramientas digitales ha contribuido a una mayor eficiencia y precisión en organizaciones similares. La revisión de estos estudios proporcionará un contexto valioso que respalda la hipótesis de que las herramientas digitales pueden optimizar los procesos administrativos en la Unidad de Gestión de Avalúos y Catastro del GAD de Mocache.

2.1.1 Herramientas digitales

Las herramientas digitales representan un conjunto de tecnologías diseñadas para facilitar la gestión y procesamiento de información en diversos entornos organizacionales. Estas herramientas incluyen software de gestión, plataformas de colaboración y sistemas automatizados que permiten optimizar las tareas administrativas y mejorar la eficiencia general. Las herramientas digitales ayudan a centralizar la información y mejorar la toma de decisiones a través del acceso inmediato a datos en tiempo real, lo que resulta esencial en entornos donde la información debe ser compartida rápidamente (Jaime et al., 2020).

El uso de herramientas digitales se ha convertido en una necesidad para las organizaciones modernas. A medida que las operaciones y los procesos administrativos se vuelven más complejos, la implementación de tecnologías adecuadas permite una mayor precisión y control en el manejo de datos. Además, la automatización de tareas rutinarias y repetitivas libera recursos humanos para centrarse en actividades de mayor valor estratégico. Por lo tanto, las herramientas digitales no solo mejoran la eficiencia

operativa, sino que también promueven la innovación dentro de las organizaciones, incrementando su capacidad competitiva en el mercado (Ponce et al., 2022).

2.1.2 Procesos administrativos

Los procesos administrativos son un conjunto de actividades organizadas que permiten gestionar los recursos y alcanzar los objetivos estratégicos de una organización. Estos procesos incluyen funciones básicas como la planificación, organización, dirección y control, las cuales son fundamentales para asegurar la eficiencia y la eficacia de cualquier entidad. Un enfoque estructurado de los procesos administrativos permite una mejor coordinación entre los departamentos y una mayor alineación de los esfuerzos hacia los objetivos establecidos (Ochoa et al., 2021).

La digitalización ha impactado significativamente los procesos administrativos, ofreciendo nuevas formas de gestionar las tareas cotidianas. Las herramientas tecnológicas permiten automatizar varias funciones, mejorando la precisión y reduciendo el tiempo necesario para completar procesos complejos. Además, la digitalización facilita una mayor transparencia en las actividades administrativas, lo que resulta crucial para asegurar la rendición de cuentas y el cumplimiento normativo. De esta manera, los procesos administrativos, apoyados por las herramientas digitales, permiten a las organizaciones adaptarse rápidamente a los cambios del entorno y mejorar su capacidad de respuesta (Orellana et al., 2020).

2.1.3 Automatización de procesos

La automatización de procesos es el uso de tecnologías para realizar tareas que tradicionalmente requieren intervención humana. Este tipo de automatización permite optimizar actividades repetitivas, reduciendo significativamente los errores humanos y mejorando la productividad general. La automatización de procesos se aplica en diversos

sectores, desde la producción industrial hasta la gestión de datos y operaciones administrativas, lo que facilita la reducción de costos operativos y el aumento de la eficiencia organizacional (Granda-Campoverde & Bermeo-Valencia, 2022a).

Un beneficio clave de la automatización es que libera a los empleados de tareas rutinarias y les permite enfocarse en actividades más estratégicas y creativas. Las organizaciones que implementan la automatización de procesos no solo experimentan una mejora en la eficiencia operativa, sino también un aumento en la satisfacción de los empleados, ya que pueden dedicar su tiempo a actividades que agregan más valor. Esto se traduce en un mejor rendimiento global, tanto a nivel individual como organizacional, lo que incrementa la competitividad y capacidad de innovación de la empresa (García-Vera et al., 2023).

2.1.4 Gestión de la información

La gestión de la información implica la recopilación, almacenamiento, procesamiento y distribución de los datos dentro de una organización. La importancia de contar con sistemas eficientes de gestión de la información para mejorar la toma de decisiones y asegurar la coherencia de los datos manejados. Una gestión adecuada permite que los datos sean accesibles y útiles para todas las partes interesadas, lo que facilita la coordinación entre los distintos departamentos y asegura un manejo correcto de los recursos (Mera et al., 2023).

En un entorno digital, la gestión de la información se facilita mediante herramientas que permiten el acceso rápido y seguro a los datos. Las plataformas de gestión de la información aseguran que toda la información relevante esté centralizada, reduciendo la posibilidad de errores y duplicidades. Además, estas plataformas permiten el seguimiento de los procesos administrativos en tiempo real, lo que mejora la

transparencia y asegura el cumplimiento de normativas. Una gestión eficiente de la información es clave para mejorar la eficiencia operativa y la competitividad organizacional en un entorno cada vez más digitalizado (Ghiggo et al., 2022).

2.1.5 Impacto de la digitalización

El impacto de la digitalización en las organizaciones ha sido transformador, permitiendo una mayor eficiencia y mejorando la precisión en los procesos administrativos. La digitalización no solo implica la adopción de nuevas tecnologías, sino también un cambio en la cultura organizacional. Las organizaciones que implementan tecnologías digitales experimentan una mejora en la toma de decisiones y en la capacidad de respuesta a los cambios del entorno, lo que les permite mantenerse competitivas en mercados dinámicos y exigentes (Prendes-Espinosa, 2022).

Uno de los principales desafíos que trae consigo la digitalización es la resistencia al cambio, ya que los empleados deben adaptarse a nuevas herramientas y formas de trabajo. Sin embargo, los beneficios de la digitalización, como la reducción de tiempos de ejecución y costos operativos, superan con creces los obstáculos iniciales. Las organizaciones que logran integrar con éxito las herramientas digitales en sus procesos administrativos experimentan mejoras significativas en su productividad y en la capacidad de innovar, lo que les permite destacarse en sus respectivos sectores (Serrano Antón, 2022).

2.1.6 Transformación digital

La transformación digital implica la integración de tecnologías digitales en todos los aspectos de una organización, lo que resulta en cambios fundamentales en la forma en que las empresas operan y brindan valor a sus clientes. Este proceso no se limita a la implementación de herramientas tecnológicas, sino que también implica un cambio

cultural y organizacional que fomente la innovación, la adaptabilidad y la agilidad. En las instituciones públicas, como los gobiernos autónomos descentralizados (GAD), la transformación digital se traduce en la automatización de procesos administrativos, la digitalización de registros y la mejora de la interacción con los ciudadanos, optimizando recursos y reduciendo tiempos de respuesta (Escobar Terán et al., 2023).

Un aspecto clave de la transformación digital es la capacitación del personal para manejar y aprovechar las nuevas tecnologías. La resistencia al cambio, derivada del miedo a la obsolescencia o la falta de habilidades técnicas, puede ralentizar este proceso. Por ello, es fundamental implementar programas de formación continua que no solo enseñen el uso de las herramientas digitales, sino que también sensibilicen al personal sobre los beneficios que estas pueden aportar. La gestión del cambio juega un papel crucial para garantizar que la adopción de estas tecnologías sea eficiente y sostenible (Mendoza Gallego & Bernal Cerquera, 2021).

Además, la transformación digital puede generar beneficios significativos en términos de transparencia y eficiencia. Al implementar sistemas digitales, como plataformas de gestión de avalúos y catastros, se facilita el acceso a la información y se minimizan los riesgos de errores humanos. Esto no solo mejora la calidad del servicio, sino que también fortalece la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas. Sin embargo, estos beneficios dependen de una planificación adecuada y de la disposición de recursos suficientes para garantizar que las tecnologías implementadas sean efectivas y accesibles (Díaz de León & De la Garza-Montemayor, 2023).

A pesar de sus ventajas, la transformación digital también plantea desafíos significativos. Uno de los principales obstáculos es la brecha digital, que puede dificultar el acceso a los servicios por parte de ciertos grupos de la población. Para superar este

desafío, es necesario implementar estrategias inclusivas que promuevan la alfabetización digital y aseguren que las tecnologías sean accesibles para todos los ciudadanos. Asimismo, las instituciones deben estar preparadas para gestionar los riesgos asociados, como la ciberseguridad y el manejo ético de los datos, asegurando un entorno digital confiable y seguro (Demartis & Ingrassia, 2023).

2.1.7 Atención al cliente en entornos digitales

La atención al cliente en entornos digitales se ha convertido en un elemento clave para las organizaciones en el contexto de la transformación digital. Con el auge de las plataformas digitales, los clientes esperan respuestas rápidas, personalizadas y accesibles desde cualquier dispositivo. Las herramientas como chatbots, sistemas CRM (Customer Relationship Management) y redes sociales han revolucionado la manera en que las organizaciones interactúan con sus usuarios, mejorando la eficiencia y reduciendo costos operativos. Sin embargo, para lograr una atención efectiva, es fundamental que las organizaciones comprendan las necesidades de sus clientes y adapten sus estrategias a las expectativas digitales (Escobar Borja et al., 2020).

Uno de los principales beneficios de la atención al cliente digital es la disponibilidad 24/7, que permite a los usuarios resolver dudas o problemas en cualquier momento. Sin embargo, esta disponibilidad también implica un desafío para las organizaciones, que deben garantizar que los sistemas digitales sean robustos, confiables y capaces de manejar grandes volúmenes de consultas. Además, aunque las interacciones digitales son eficientes, no deben perder el toque humano; los usuarios valoran la empatía y la personalización en sus interacciones, incluso cuando estas se realizan a través de canales digitales (García-Gil, 2023).

La calidad de la atención al cliente en entornos digitales también depende de la capacidad de las organizaciones para gestionar y analizar datos. Las plataformas digitales generan grandes cantidades de información que pueden ser utilizadas para identificar patrones, predecir comportamientos y mejorar los servicios. Por ejemplo, el uso de inteligencia artificial puede ayudar a segmentar a los clientes y ofrecer soluciones personalizadas en tiempo real. No obstante, este enfoque requiere un manejo ético y responsable de los datos, respetando la privacidad de los usuarios y cumpliendo con las normativas vigentes (De Dompablo & S. Velasco, 2023).

A pesar de los avances, la atención al cliente en entornos digitales enfrenta desafíos como la inclusión de poblaciones con bajo acceso a tecnología o habilidades digitales limitadas. Para abordar este problema, las organizaciones deben adoptar enfoques híbridos que combinen canales digitales y tradicionales, asegurando que todos los usuarios puedan acceder a los servicios. Asimismo, deben estar preparadas para gestionar las críticas y comentarios en línea, que pueden influir significativamente en su reputación y en la percepción de la calidad de su servicio (Herrera-Urizar et al., 2023).

2.1.8 Cultura organizacional y adopción tecnológica

La cultura organizacional desempeña un papel crucial en la adopción tecnológica, ya que influye en la disposición de los empleados para aceptar e integrar nuevas herramientas digitales en sus actividades diarias. Una cultura organizacional innovadora y abierta al cambio facilita el proceso de transformación digital, mientras que una cultura rígida y resistente puede convertirse en un obstáculo significativo. Por ello, es esencial fomentar un entorno que valore la innovación, la capacitación y la colaboración, creando una mentalidad colectiva orientada hacia el aprendizaje continuo y la mejora (Cañarte-Aizprua et al., 2022)

El liderazgo organizacional también es un factor determinante en la adopción tecnológica. Los líderes deben actuar como agentes de cambio, comunicando claramente la visión, los beneficios y los objetivos de las nuevas tecnologías. Asimismo, deben generar un sentido de urgencia y compromiso entre los empleados, motivándolos a participar activamente en el proceso de transformación. La falta de liderazgo efectivo puede generar incertidumbre y resistencia al cambio, afectando negativamente la implementación de nuevas herramientas tecnológicas (Gamero Casado, 2022).

Otro aspecto importante es la gestión del cambio organizacional. La transición hacia entornos digitales requiere una planificación cuidadosa que incluya estrategias para superar la resistencia al cambio y abordar las preocupaciones de los empleados. Esto puede lograrse mediante la implementación de programas de capacitación, la creación de equipos multidisciplinarios para liderar la transformación y la comunicación constante sobre los avances y beneficios de las tecnologías adoptadas. Una gestión del cambio efectiva asegura que la tecnología sea aceptada y utilizada de manera eficiente por todos los miembros de la organización (De Lucchi, 2023).

Por último, es fundamental alinear la cultura organizacional con los objetivos estratégicos de la institución en el contexto de la adopción tecnológica. Esto incluye establecer valores y prácticas que refuercen el uso responsable y ético de las tecnologías, promoviendo una cultura de innovación sostenible. Las organizaciones que logran integrar la tecnología en su ADN cultural no solo mejoran su eficiencia y competitividad, sino que también están mejor preparadas para adaptarse a los cambios futuros en un entorno cada vez más digitalizado (Perea González et al., 2022).

2.1.9 Ciberseguridad en la gestión administrativa

La ciberseguridad en la gestión administrativa es fundamental en la era digital, ya que las instituciones manejan una cantidad significativa de datos sensibles, tanto internos como de sus usuarios. La protección de esta información requiere la implementación de estrategias y herramientas que prevengan accesos no autorizados, pérdidas de datos y ciberataques como el phishing, ransomware o malware. Para ello, es indispensable establecer políticas de seguridad claras que incluyan la gestión adecuada de contraseñas, el uso de software de encriptación y la realización de auditorías regulares en los sistemas digitales (Boto Álvarez, 2023).

Además de la implementación de herramientas tecnológicas, la ciberseguridad debe ser vista como una responsabilidad compartida entre todos los empleados de la organización. Esto implica la necesidad de sensibilizar y capacitar a los trabajadores sobre las mejores prácticas de seguridad digital, como el reconocimiento de correos electrónicos sospechosos y la protección de dispositivos personales y corporativos. La falta de conciencia sobre estos temas puede exponer a la organización a riesgos significativos, comprometiendo la confidencialidad y la integridad de los datos administrativos (Espinoza Córdova & López Ramírez, 2024).

La gestión administrativa moderna también debe incluir la preparación para incidentes de ciberseguridad. Esto significa contar con planes de contingencia y recuperación ante desastres que permitan restaurar sistemas y datos en caso de un ataque exitoso. Además, las instituciones deben cumplir con normativas y regulaciones en materia de protección de datos, como el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) en Europa, para garantizar la confianza de los usuarios y evitar sanciones legales (Campos Acuña, 2023).

La inversión en ciberseguridad debe ser vista como una prioridad estratégica y no como un gasto opcional. La falta de medidas adecuadas puede tener consecuencias devastadoras, desde la pérdida de información crítica hasta daños irreparables a la reputación de la institución. Por lo tanto, las organizaciones deben adoptar un enfoque proactivo, evaluando constantemente los riesgos y adaptando sus estrategias de seguridad a un panorama digital en constante evolución (Campelo Rodríguez & Robles Robles, 2023).

2.1.10 Capacitación y desarrollo de competencias digitales

La capacitación y el desarrollo de competencias digitales son esenciales para que los empleados puedan adaptarse y prosperar en un entorno laboral en constante transformación. Estas competencias incluyen habilidades técnicas como el uso de software especializado, herramientas de colaboración en línea y análisis de datos, así como habilidades blandas como la comunicación efectiva en entornos digitales y la resolución de problemas tecnológicos. Las organizaciones que invierten en la capacitación de sus empleados están mejor preparadas para enfrentar los retos de la transformación digital y mejorar su competitividad en el mercado (Holm, 2020).

Un programa de capacitación efectivo debe estar alineado con las necesidades específicas de la organización y sus empleados. Esto implica realizar diagnósticos previos para identificar las áreas de mejora y diseñar contenidos personalizados que aborden estas necesidades. Además, es importante implementar estrategias de aprendizaje continuo, utilizando plataformas digitales como cursos en línea, webinars y simulaciones prácticas, que permitan a los empleados aprender a su propio ritmo y aplicar los conocimientos en su trabajo diario (Rey-Blanco et al., 2024).

El desarrollo de competencias digitales también fomenta una cultura de innovación dentro de las organizaciones. Los empleados capacitados en nuevas tecnologías son más propensos a proponer ideas y soluciones creativas, contribuyendo al crecimiento y la sostenibilidad de la institución. Además, estas competencias permiten a los trabajadores adaptarse más rápidamente a los cambios tecnológicos, reduciendo los tiempos de implementación y optimizando los procesos internos (Huamán Coronel & Medina Sotelo, 2022).

Por último, la capacitación digital debe ser inclusiva, asegurando que todos los empleados, independientemente de su edad o nivel de experiencia, tengan acceso a las herramientas y recursos necesarios para desarrollarse profesionalmente. Esto no solo mejora el desempeño individual y colectivo, sino que también fortalece el compromiso de los empleados con la organización, al sentirse valorados y respaldados en su desarrollo profesional (Chirinos, 2020).

2.1.11 Indicadores de desempeño en procesos digitales

Los indicadores de desempeño en procesos digitales son herramientas clave para medir la eficiencia, efectividad y calidad de las operaciones realizadas en entornos tecnológicos. Estos indicadores permiten a las organizaciones evaluar el impacto de la transformación digital en sus actividades, identificar áreas de mejora y tomar decisiones basadas en datos objetivos. Algunos ejemplos comunes de indicadores son el tiempo de respuesta en atención al cliente, la tasa de éxito en procesos automatizados y la reducción de costos operativos gracias a la digitalización (Sánchez Valle & Llorente Barroso, 2023).

Para que los indicadores sean efectivos, es fundamental que estén alineados con los objetivos estratégicos de la organización y que sean medibles, específicos y alcanzables. Por ejemplo, en un departamento administrativo, se pueden medir la cantidad

de trámites completados digitalmente en un periodo determinado o el porcentaje de usuarios satisfechos con los servicios en línea. Estos datos no solo reflejan el desempeño actual, sino que también sirven como base para establecer metas y diseñar planes de mejora (Durán Cabré & Esteller Moré, 2020).

El monitoreo constante de los indicadores también permite a las organizaciones adaptarse rápidamente a cambios en el entorno digital. Por ejemplo, si un indicador muestra un aumento en los tiempos de procesamiento debido a fallas en el sistema, se pueden tomar medidas inmediatas para solucionar el problema y minimizar el impacto en los usuarios. Además, el análisis de tendencias a lo largo del tiempo ayuda a prever posibles problemas y a implementar estrategias preventivas (Güerri et al., 2021b).

Es importante comunicar los resultados de los indicadores a todos los niveles de la organización, promoviendo una cultura de transparencia y mejora continua. Esto fomenta el compromiso de los empleados con los objetivos digitales y refuerza la confianza de los clientes y stakeholders en la capacidad de la organización para gestionar sus procesos de manera eficiente y efectiva en un entorno tecnológico (Pelayo Olmedo, 2023).

2.1.12 Eficiencia operativa y reducción de costos mediante digitalización

La digitalización de los procesos administrativos permite a las organizaciones alcanzar niveles superiores de eficiencia operativa, al automatizar tareas repetitivas y optimizar el flujo de información. Herramientas como sistemas de gestión empresarial (ERP), plataformas en la nube y software especializado ayudan a reducir tiempos de ejecución y errores humanos, mejorando significativamente la productividad. Además, la automatización libera tiempo y recursos humanos para enfocarse en actividades estratégicas y de mayor valor agregado (Durán Cabré & Esteller Moré, 2020).

Uno de los mayores beneficios de la digitalización es la reducción de costos operativos. Al eliminar procesos manuales y físicos, como la impresión de documentos o el almacenamiento de archivos en papel, las empresas disminuyen sus gastos en materiales y espacio. Asimismo, la implementación de tecnologías digitales facilita la gestión remota, reduciendo costos asociados al transporte, la energía y el mantenimiento de oficinas (García de Quevedo Ruiz, 2022).

La digitalización también contribuye a la transparencia y la trazabilidad en las operaciones. Los sistemas digitales permiten un seguimiento en tiempo real de los procesos y transacciones, lo que mejora la toma de decisiones basada en datos confiables. Por ejemplo, en un sistema de inventarios automatizado, los gerentes pueden identificar rápidamente problemas de suministro y ajustarlos sin demoras significativas (Güerri et al., 2021a).

Las inversiones en digitalización, aunque iniciales, ofrecen un alto retorno a largo plazo, mejorando la competitividad de la organización. Aquellas que adoptan tecnologías digitales no solo optimizan sus recursos, sino que también se posicionan mejor para adaptarse a los cambios del mercado y responder a las expectativas crecientes de los clientes en términos de rapidez y calidad (González Ríos, 2023).

2.1.13 Interoperabilidad entre sistemas digitales

La interoperabilidad entre sistemas digitales se refiere a la capacidad de diferentes plataformas, aplicaciones y tecnologías de comunicarse, compartir datos y trabajar juntas de manera integrada. Este aspecto es esencial para garantizar la coherencia y la continuidad en los procesos digitales, especialmente en organizaciones que dependen de múltiples herramientas tecnológicas para sus operaciones. Por ejemplo, la integración de un CRM (gestión de relaciones con clientes) con un ERP (gestión de recursos

empresariales) mejora la visibilidad y la sincronización de datos en toda la organización (Álvarez & Biurrun, 2022).

Un sistema interoperable permite a las empresas reducir redundancias, errores y tiempos muertos. En lugar de ingresar manualmente los mismos datos en diferentes plataformas, la interoperabilidad garantiza que la información fluya automáticamente entre sistemas, aumentando la precisión y la eficiencia. Este enfoque no solo mejora la productividad, sino que también reduce el riesgo de inconsistencias y pérdidas de datos que podrían afectar la toma de decisiones (Oviedo Guevara, 2023).

La implementación de interoperabilidad requiere el uso de estándares comunes y tecnologías compatibles, como APIs (interfaces de programación de aplicaciones) y protocolos de comunicación estandarizados. Estas herramientas permiten que sistemas desarrollados por diferentes proveedores trabajen juntos sin problemas. Además, facilita la escalabilidad, ya que las empresas pueden integrar nuevas tecnologías sin necesidad de reemplazar sus sistemas existentes (Marín Alonso, 2020).

Sin embargo, la interoperabilidad no está exenta de desafíos, como los costos iniciales de integración y la gestión de la seguridad en el intercambio de datos. A pesar de esto, su importancia radica en la creación de un ecosistema digital cohesivo que permita a las organizaciones responder con rapidez y flexibilidad a las demandas cambiantes del mercado y a los avances tecnológicos (Medina Oliveros, 2022).

2.1.14 Impacto social y ético de la digitalización

La digitalización tiene un impacto significativo en la sociedad, ya que transforma la forma en que las personas interactúan, trabajan y acceden a servicios esenciales. Uno de sus principales beneficios es la democratización de la información, que permite a más personas acceder a recursos educativos, servicios de salud y oportunidades laborales

desde cualquier lugar. Sin embargo, también plantea desafíos sociales, como la brecha digital, que excluye a quienes no tienen acceso a tecnologías o carecen de habilidades digitales básicas (Novoa Z. et al., 2020).

En el ámbito ético, la digitalización plantea preguntas sobre el uso y la privacidad de los datos personales. Las organizaciones que recopilan y procesan grandes cantidades de datos deben garantizar su uso responsable, cumpliendo con regulaciones como el GDPR y respetando los derechos de los usuarios. El manejo inadecuado de esta información puede generar desconfianza, daños reputacionales y consecuencias legales (González Sanmiguel, 2022).

Otro aspecto relevante es el impacto en el empleo. Si bien la digitalización crea nuevas oportunidades laborales en áreas tecnológicas, también puede desplazar a trabajadores en roles tradicionales. Esto genera la necesidad de programas de reconversión laboral y capacitación para garantizar que los trabajadores puedan adaptarse a las demandas del mercado digital. Además, las organizaciones deben considerar el equilibrio ético al automatizar procesos, asegurando que la tecnología complemente en lugar de reemplazar al talento humano (Báez Hernández, 2022).

Por último, el impacto social y ético de la digitalización debe evaluarse desde una perspectiva inclusiva y sostenible, asegurando que los beneficios de la transformación digital lleguen a todos los sectores de la sociedad. Esto incluye fomentar el acceso equitativo a la tecnología, promover el uso responsable de los recursos digitales y garantizar que las innovaciones tecnológicas sean desarrolladas con principios éticos sólidos (González Sanmiguel et al., 2022).

2.1.15 Sostenibilidad en procesos administrativos digitalizados

La digitalización de los procesos administrativos contribuye directamente a la sostenibilidad al reducir el consumo de recursos físicos como papel, tinta y energía. Las organizaciones que migran a sistemas digitales minimizan su huella ambiental al disminuir la producción de desechos y la emisión de gases de efecto invernadero asociados a la logística de materiales impresos. Por ejemplo, la implementación de facturación electrónica no solo optimiza los procesos financieros, sino que también elimina la necesidad de imprimir grandes volúmenes de documentos (Moreno-Izquierdo & Pedreño Muñoz, 2020).

Además, los sistemas digitales promueven la sostenibilidad económica al optimizar el uso de recursos y mejorar la eficiencia operativa. La automatización de tareas administrativas reduce la dependencia de procesos manuales, lo que a su vez disminuye los costos asociados a errores humanos y tiempos de ejecución prolongados. También facilita la gestión remota, reduciendo la necesidad de desplazamientos y promoviendo un modelo de trabajo más sostenible (García Álvarez et al., 2023).

La sostenibilidad en procesos digitalizados también implica la gestión responsable de los recursos tecnológicos. Las organizaciones deben asegurarse de que los dispositivos y plataformas utilizados tengan un ciclo de vida prolongado y sean reciclados adecuadamente al final de su uso. Además, se debe considerar el impacto energético de los centros de datos y promover el uso de soluciones basadas en energías renovables para alimentar estas infraestructuras (Peña, 2020).

Los procesos digitalizados sostenibles también reflejan un compromiso social con la responsabilidad ambiental. Las organizaciones que adoptan prácticas digitales sostenibles no solo optimizan sus operaciones internas, sino que también fortalecen su

reputación frente a clientes, empleados y stakeholders. Esto crea un impacto positivo a largo plazo, alineando los objetivos empresariales con los principios de sostenibilidad global (Maldonado Castro et al., 2023).

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

En esta sección se expondrá la fundamentación teórica que sustenta el uso de tecnologías en la gestión de avalúos y catastro del GAD de Mocache.

2.2.1 Teoría de la innovación tecnológica

La teoría de la innovación tecnológica, desarrollada por Rogers en 1995, explica cómo las nuevas tecnologías son adoptadas por individuos y organizaciones a través de un proceso gradual. Este proceso incluye etapas como el conocimiento, la persuasión, la decisión, la implementación y la confirmación, donde cada una desempeña un papel importante en la adopción exitosa de la tecnología. Esta teoría es aplicable al estudio de la implementación de herramientas digitales en las organizaciones, ya que proporciona un marco para entender cómo las organizaciones y sus empleados se adaptan a las nuevas tecnologías (Barletta et al., 2020).

La tasa de adopción de una nueva tecnología está influenciada por diversos factores, como la percepción de los beneficios que ofrece y la facilidad de uso. En el caso de las herramientas digitales, estos factores son cruciales para determinar si la tecnología será bien recibida y utilizada de manera efectiva dentro de una organización. El éxito de la adopción tecnológica depende no solo de las características intrínsecas de la herramienta, sino también de la disposición del personal para integrarla en su trabajo diario, lo que puede requerir un enfoque estratégico y una adecuada gestión del cambio (Espinosa Jaramillo et al., 2021).

2.2.2 Modelo de aceptación tecnológica (TAM)

El modelo de aceptación tecnológica (TAM), propuesto por Davis en 1989, ofrece una teoría comprensiva para analizar cómo y por qué los usuarios adoptan tecnologías digitales. Este modelo sostiene que la aceptación de una tecnología depende principalmente de dos factores: la percepción de utilidad y la percepción de facilidad de uso. La percepción de utilidad se refiere a la creencia de que una tecnología mejorará el rendimiento en el trabajo, mientras que la percepción de facilidad de uso se refiere al nivel de esfuerzo requerido para utilizar la tecnología (Valencia-Arias et al., 2023).

Este modelo ha sido ampliamente utilizado para estudiar la implementación de tecnologías en diversos contextos organizacionales. En el ámbito de los procesos administrativos, el TAM proporciona una base teórica para entender cómo los empleados adoptan o rechazan nuevas herramientas digitales, lo que ayuda a identificar los obstáculos y facilitadores para una integración exitosa. Las organizaciones que buscan implementar tecnologías digitales pueden beneficiarse de este modelo para desarrollar estrategias que promuevan una mayor aceptación por parte de los usuarios, asegurando así el éxito de la transformación digital (Reyes & Castañeda, 2020).

2.2.3 Teoría de la gestión del cambio

La teoría de la gestión del cambio, según Kotter (1996), establece que la implementación exitosa de nuevas tecnologías en una organización requiere una serie de pasos que aseguren una transición sin fricciones. Kotter identifica ocho etapas esenciales para gestionar el cambio, que incluyen crear un sentido de urgencia, formar una coalición poderosa que impulse el cambio, y consolidar las mejoras. Esta teoría es fundamental para cualquier proceso de digitalización, ya que asegura que el cambio no solo sea

aceptado, sino que también se implemente de manera efectiva y sostenible a largo plazo (Girola, 2020).

La digitalización de procesos administrativos, la teoría de Kotter proporciona un marco sólido para gestionar los desafíos que pueden surgir durante la implementación de nuevas tecnologías. A través de un enfoque estructurado, los líderes organizacionales pueden minimizar la resistencia al cambio y fomentar una cultura de innovación. La gestión adecuada del cambio no solo facilita la adopción de herramientas digitales, sino que también asegura que las mejoras implementadas sean sostenibles y que los empleados estén plenamente comprometidos con el proceso de transformación (Perilla & González, 2021).

2.2.4 Teorías sobre la automatización y productividad

Las teorías sobre automatización y productividad destacan el impacto positivo de la automatización en la eficiencia operativa de las organizaciones. La automatización de tareas repetitivas no solo reduce los costos operativos, sino que también mejora la precisión y la velocidad en la ejecución de procesos. Estas teorías sugieren que la automatización es un factor clave para aumentar la productividad y competitividad de las empresas en un entorno cada vez más digitalizado (Poquet Catalá, 2020).

Además, las teorías sobre automatización enfatizan la necesidad de equilibrar la automatización con el desarrollo de habilidades humanas. Aunque la automatización libera a los empleados de tareas rutinarias, también requiere que estos desarrollen nuevas habilidades para gestionar y supervisar las tecnologías automatizadas. Este equilibrio entre tecnología y habilidades humanas es esencial para maximizar los beneficios de la automatización, permitiendo a las organizaciones mejorar tanto la eficiencia operativa como la innovación en sus procesos administrativos (Pucheu, 2021).

2.2.5 Impacto organizacional de la digitalización

El impacto organizacional de la digitalización ha sido un tema de creciente interés en la última década. La digitalización no solo transforma los procesos internos, sino que también cambia la cultura organizacional al fomentar un enfoque más ágil y colaborativo. En este sentido, la digitalización facilita la comunicación y la colaboración entre los empleados, permitiendo una mayor flexibilidad y capacidad de adaptación en un entorno empresarial dinámico (Burdin, 2022a).

Sin embargo, la digitalización también presenta desafíos importantes, como la necesidad de gestionar grandes volúmenes de datos y asegurar la ciberseguridad. Las organizaciones que implementan procesos de digitalización deben estar preparadas para afrontar estos desafíos, invirtiendo en soluciones tecnológicas adecuadas y en la formación continua de su personal. Solo a través de una gestión adecuada de la transformación digital, las empresas podrán maximizar sus beneficios y mantenerse competitivas en un entorno donde la tecnología evoluciona rápidamente (Lertxundi, 2020a).

2.2.6 Ciberseguridad en la transformación digital de organizaciones públicas

La ciberseguridad juega un rol fundamental en la transformación digital de las organizaciones públicas, ya que estas manejan una gran cantidad de información sensible que incluye datos personales de los ciudadanos, información financiera y documentos estratégicos del Estado. Proteger estos activos digitales es esencial para garantizar la confianza de la ciudadanía y el correcto funcionamiento de los servicios públicos. Las amenazas cibernéticas, como el ransomware, el phishing y los ataques DDoS, pueden comprometer no solo la información, sino también la continuidad operativa de las instituciones gubernamentales (Maldonado Castro et al., 2023).

En procesos administrativos digitalizados, es crucial implementar medidas robustas de ciberseguridad, como sistemas de encriptación, firewalls y controles de acceso. Asimismo, la capacitación del personal es indispensable, ya que muchos incidentes de seguridad provienen de errores humanos. Las políticas de seguridad deben incluir protocolos claros para el manejo de datos, actualizaciones regulares de software y auditorías de seguridad para identificar y mitigar vulnerabilidades (Puente Peñuela, 2022).

Por otro lado, la ciberseguridad no solo protege la información, sino que también refuerza la confianza en la transformación digital. Los ciudadanos están más dispuestos a interactuar con servicios digitales si perciben que sus datos están protegidos. Para lograrlo, las organizaciones públicas deben alinearse con normativas internacionales como el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) o su equivalente local, demostrando un compromiso con la protección de la privacidad y la seguridad de los datos (Benítez García, 2022).

La inversión en ciberseguridad no debe considerarse un costo, sino una estrategia esencial para el éxito de la transformación digital. Las organizaciones públicas deben priorizar tecnologías avanzadas como la inteligencia artificial y el blockchain para detectar y prevenir amenazas de manera proactiva. Esto no solo asegura la integridad de los procesos administrativos, sino que también fortalece la resiliencia de las instituciones frente a los riesgos del entorno digital.

2.2.7 Integración de tecnologías en la gestión territorial

La integración de tecnologías en la gestión territorial ha revolucionado la planificación urbana, el catastro y la administración de recursos naturales. Herramientas como los Sistemas de Información Geográfica (GIS) permiten recopilar, analizar y

visualizar datos espaciales de manera eficiente, facilitando la toma de decisiones basada en evidencia. Estas tecnologías son esenciales para gestionar problemas complejos, como la planificación del uso del suelo, el diseño de infraestructura y la mitigación de riesgos naturales (Mejía Navarrete & Menendez Condor, 2023).

En el ámbito del catastro, los GIS han optimizado la administración de propiedades y recursos. Gracias a estas herramientas, los gobiernos pueden mantener bases de datos georreferenciadas actualizadas, mejorar la recaudación de impuestos y reducir conflictos relacionados con la propiedad. Además, los GIS permiten realizar simulaciones y proyecciones para evaluar el impacto de futuros desarrollos, lo que resulta clave para el crecimiento sostenible de las ciudades (Fontestad Portalés, 2023).

Otro aspecto destacado es la capacidad de integrar datos provenientes de múltiples fuentes, como sensores remotos, drones y bases de datos gubernamentales. Esto permite una visión integral del territorio, combinando información ambiental, social y económica. Por ejemplo, en la gestión de emergencias, los GIS pueden identificar áreas vulnerables y planificar rutas de evacuación de manera eficiente (Expósito Gázquez, 2020).

A pesar de sus beneficios, la integración de tecnologías en la gestión territorial enfrenta desafíos como la falta de interoperabilidad entre sistemas y la necesidad de formación técnica. Por ello, es fundamental invertir en infraestructura tecnológica, capacitación de personal y creación de normativas que faciliten el uso y la actualización de estas herramientas en beneficio de la planificación territorial (Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital, 2022).

2.2.8 Resistencia al cambio organizacional frente a la digitalización

La resistencia al cambio organizacional es uno de los mayores desafíos en los procesos de digitalización, especialmente en instituciones públicas y grandes empresas.

Factores emocionales y culturales, como el miedo a perder el empleo, la desconfianza hacia la tecnología y la falta de conocimiento, dificultan la aceptación de nuevas herramientas digitales. Esta resistencia puede manifestarse en forma de rechazo activo, falta de compromiso o apatía hacia los procesos de transformación (Giménez, 2021).

Uno de los principales factores emocionales es el temor al desconocimiento. Muchos empleados ven las nuevas tecnologías como una amenaza en lugar de una oportunidad, lo que genera ansiedad y desmotivación. Además, la falta de claridad sobre los beneficios del cambio puede incrementar la resistencia, especialmente si los líderes no comunican efectivamente los objetivos y ventajas de la digitalización (Dimas Rangel et al., 2023).

Desde el punto de vista cultural, algunas organizaciones tienen estructuras jerárquicas rígidas que dificultan la flexibilidad necesaria para adoptar nuevas tecnologías. En estos casos, la digitalización se percibe como un cambio disruptivo que desafía las formas tradicionales de trabajo. Por ello, es crucial trabajar en la cultura organizacional para fomentar una mentalidad de innovación y apertura al cambio (Araujo Cuauro, 2023).

Para superar esta resistencia, las organizaciones deben implementar estrategias de gestión del cambio que incluyan capacitación continua, comunicación efectiva y participación activa de los empleados en los procesos de transformación. Además, reconocer y recompensar el esfuerzo de quienes adoptan nuevas tecnologías puede servir como incentivo para reducir el rechazo y garantizar el éxito de la digitalización (Lugo Pérez, 2023).

2.2.9 Impacto social y ético de la digitalización en la gestión territorial

La digitalización en la gestión territorial no solo transforma la manera en que se administran los recursos, sino que también plantea implicaciones sociales y éticas significativas. La implementación de tecnologías como los GIS debe considerar aspectos como la equidad en el acceso a la tecnología y la transparencia en el uso de los datos geoespaciales. Un enfoque ético asegura que las comunidades más vulnerables no sean excluidas de los beneficios de la transformación digital en la planificación territorial (Castro Thompson & Olivares, 2024).

Uno de los principales desafíos éticos es el manejo de los datos georreferenciados. Las instituciones deben garantizar la privacidad y el consentimiento de las personas cuyos datos se utilizan en sistemas de gestión territorial. Además, es crucial evitar el uso indebido de esta información, que podría generar desigualdades o impactos negativos en ciertas comunidades (Romero et al., 2021).

Desde una perspectiva social, la digitalización tiene el potencial de cerrar brechas en el acceso a servicios básicos, como transporte, vivienda y salud. Sin embargo, también existe el riesgo de que las poblaciones rurales o de bajos recursos queden rezagadas si no se invierte en infraestructura tecnológica inclusiva. Por ello, las políticas de digitalización deben priorizar el desarrollo equitativo y sostenible del territorio (Escobar Terán et al., 2023).

El impacto ético y social de la digitalización depende en gran medida de cómo se diseñan e implementan las herramientas tecnológicas. Involucrar a las comunidades en los procesos de planificación y tomar en cuenta sus necesidades y opiniones puede garantizar que las soluciones digitales sean verdaderamente inclusivas y beneficien a todos los sectores de la sociedad (Mendoza Gallego & Bernal Cerquera, 2021).

2.2.10 Transformación digital y la transparencia administrativa

La transformación digital es un catalizador clave para mejorar la transparencia administrativa en las instituciones públicas. A través de herramientas digitales, como portales de datos abiertos y sistemas de gestión documental, los ciudadanos pueden acceder a información relevante sobre la gestión pública, los presupuestos y las decisiones gubernamentales en tiempo real. Esto no solo fomenta la rendición de cuentas, sino que también fortalece la confianza entre las instituciones y la ciudadanía (Díaz de León & De la Garza-Montemayor, 2023).

Los sistemas digitales permiten automatizar procesos, lo que reduce significativamente el margen para la corrupción y los errores administrativos. Por ejemplo, los registros en línea y las auditorías digitales generan trazabilidad en las operaciones, asegurando que cada acción quede documentada y sea accesible para la supervisión. Además, la digitalización promueve la estandarización de procedimientos, eliminando prácticas discrecionales que podrían afectar la transparencia (Demartis & Ingrassia, 2023).

Sin embargo, lograr una verdadera transformación digital requiere superar barreras como la resistencia al cambio y la falta de recursos tecnológicos. Las instituciones deben invertir en plataformas seguras, accesibles y amigables para el usuario, garantizando que todos los ciudadanos, independientemente de su nivel socioeconómico, puedan beneficiarse de estos sistemas. También es fundamental establecer marcos normativos que respalden la transparencia en los entornos digitales (Escobar Borja et al., 2020).

La transformación digital, cuando se implementa de manera eficiente, no solo mejora la transparencia, sino que también empodera a los ciudadanos para participar

activamente en los procesos de toma de decisiones. Esto convierte a las instituciones públicas en actores más responsables, accesibles y orientados al servicio, fomentando un desarrollo más inclusivo y sostenible (García-Gil, 2023).

2.2.11 La relación entre digitalización y la mejora de la rendición de cuentas en instituciones públicas

La digitalización ha demostrado ser un aliado poderoso para mejorar la rendición de cuentas en las instituciones públicas, al proporcionar herramientas que permiten un monitoreo constante de las actividades administrativas. Por ejemplo, los sistemas de información integrados facilitan el seguimiento del uso de recursos, la ejecución de proyectos y el cumplimiento de metas, haciendo que los procesos sean más transparentes y eficientes (De Dompablo & S. Velasco, 2023).

Una de las principales ventajas de la digitalización es su capacidad para ofrecer acceso instantáneo a información clave. Las plataformas digitales permiten a los ciudadanos y organismos de control consultar contratos, presupuestos y resultados en tiempo real, lo que reduce las oportunidades de irregularidades. Además, las tecnologías emergentes como el blockchain están siendo utilizadas para garantizar la integridad de los datos y prevenir su manipulación (Herrera-Urizar et al., 2023).

Sin embargo, para que la digitalización tenga un impacto significativo en la rendición de cuentas, es necesario abordar desafíos como la brecha digital y la falta de capacitación. Muchos ciudadanos aún no tienen acceso a las herramientas necesarias para interactuar con los sistemas digitales, lo que limita su capacidad de supervisar las acciones gubernamentales. Además, los funcionarios públicos deben recibir formación para garantizar que las plataformas digitales se utilicen de manera adecuada y responsable (Cañarte-Aizprua et al., 2022).

La relación entre digitalización y rendición de cuentas es directa: mientras más accesibles y confiables sean los sistemas digitales, mayor será la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas. Por ello, los gobiernos deben priorizar la implementación de tecnologías orientadas a la transparencia, fomentando una cultura de integridad y responsabilidad en todos los niveles administrativos (Gamero Casado, 2022).

2.2.12 Desafíos de la digitalización en gobiernos autónomos descentralizados

(GAD)

Los gobiernos autónomos descentralizados (GAD) enfrentan múltiples desafíos al implementar procesos de digitalización en su gestión. Entre las principales problemáticas se encuentran el financiamiento limitado, la infraestructura tecnológica deficiente y la falta de personal capacitado. Estas dificultades afectan directamente la capacidad de los GAD para adoptar herramientas digitales que optimicen su eficiencia y transparencia (De Lucchi, 2023).

El financiamiento es uno de los mayores obstáculos, ya que muchas jurisdicciones locales carecen de los recursos necesarios para adquirir tecnologías avanzadas o actualizar sus sistemas actuales. Esta situación se agrava en regiones rurales o de bajos ingresos, donde las prioridades se centran en necesidades básicas, dejando poco margen para inversiones en tecnología. Además, la infraestructura tecnológica en muchas áreas es insuficiente, con acceso limitado a internet de alta velocidad y equipos obsoletos (Boto Álvarez, 2023).

La falta de personal capacitado también es un desafío crítico. Muchos funcionarios en los GAD no tienen formación técnica para manejar herramientas digitales, lo que genera resistencia al cambio y limita el uso efectivo de las tecnologías. Esto subraya la

importancia de invertir en programas de capacitación y desarrollo de competencias digitales para los equipos administrativos (Espinoza Córdova & López Ramírez, 2024).

A pesar de estos desafíos, los GAD tienen la oportunidad de aprovechar la digitalización para mejorar sus servicios y fortalecer la participación ciudadana. Con el apoyo de políticas públicas y alianzas estratégicas con el sector privado, es posible superar las barreras existentes y avanzar hacia una gestión más eficiente y accesible para todos (Campos Acuña, 2023).

2.2.13 Formación técnica en la implementación de herramientas digitales

La formación técnica es un pilar fundamental para el éxito de la digitalización en cualquier institución. El desarrollo de competencias digitales en el personal administrativo no solo facilita la adopción de nuevas tecnologías, sino que también maximiza su impacto en los procesos internos y en la calidad del servicio al ciudadano. Una fuerza laboral bien capacitada puede manejar sistemas digitales de manera eficiente, resolver problemas técnicos y aprovechar al máximo las funcionalidades de las herramientas implementadas (Campelo Rodríguez & Robles Robles, 2023).

La falta de formación técnica es una de las principales razones por las que los procesos de digitalización fracasan o enfrentan resistencia. Los empleados que no comprenden cómo utilizar las tecnologías suelen percibir las como una amenaza, lo que genera desmotivación y rechazo. Por ello, es esencial diseñar programas de capacitación que incluyan tanto aspectos técnicos como habilidades blandas, fomentando la adaptación al cambio y la colaboración en entornos digitales (Holm, 2020).

Además, la formación técnica debe ser un proceso continuo, ya que las tecnologías evolucionan rápidamente y requieren actualizaciones constantes en el conocimiento del personal. Los talleres, cursos en línea y certificaciones específicas son herramientas

valiosas para mantener a los equipos actualizados y preparados para los retos del entorno digital (Huamán Coronel & Medina Sotelo, 2022).

Invertir en formación técnica no solo beneficia a los empleados, sino también a las instituciones en su conjunto. Un personal capacitado puede identificar oportunidades de mejora, reducir errores operativos y garantizar el éxito de las iniciativas de digitalización, generando un impacto positivo en la eficiencia organizacional y en la experiencia del usuario final (Sánchez Valle & Llorente Barroso, 2023).

2.2.14 Impacto de la digitalización en el servicio al ciudadano

La digitalización ha transformado significativamente el servicio al ciudadano, ofreciendo beneficios como la mejora en tiempos de respuesta, mayor accesibilidad a servicios públicos y la reducción de la burocracia. Los portales en línea, aplicaciones móviles y sistemas automatizados permiten a los ciudadanos realizar trámites desde cualquier lugar y en cualquier momento, eliminando la necesidad de largas filas y procesos tediosos (Güerri et al., 2021b).

Uno de los principales impactos positivos de la digitalización es la personalización del servicio. Gracias a herramientas como la inteligencia artificial y el análisis de datos, las instituciones pueden adaptar sus servicios a las necesidades específicas de los ciudadanos, mejorando su experiencia y satisfacción. Por ejemplo, los chatbots en plataformas gubernamentales responden preguntas frecuentes de manera inmediata, optimizando la atención al público (Gamero Casado, 2023).

Además, la digitalización fomenta la inclusión, ya que permite que personas con discapacidades o que viven en zonas remotas accedan a servicios esenciales. Sin embargo, este impacto positivo depende de la existencia de infraestructura adecuada y programas

de alfabetización digital que aseguren que todos los ciudadanos puedan interactuar con las herramientas tecnológicas (Pelayo Olmedo, 2023).

A pesar de los avances, la digitalización también enfrenta desafíos, como la brecha digital y la necesidad de garantizar la privacidad de los datos personales. Las instituciones deben trabajar para equilibrar la eficiencia tecnológica con la protección de los derechos de los ciudadanos, creando sistemas que sean seguros, accesibles y orientados a mejorar la calidad de vida de la población (García de Quevedo Ruiz, 2022).

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1 Ley orgánica para la optimización y eficiencia de trámites administrativos

CAPITULO I NORMAS GENERALES

Art. 1.- Objeto. - Esta Ley tiene por objeto disponer la optimización de trámites administrativos, regular su simplificación y reducir sus costos de gestión, con el fin de facilitar la relación entre las y los administrados y la Administración Pública y entre las entidades que la componen; así como, garantizar el derecho de las personas a contar con una Administración Pública eficiente, eficaz, transparente y de calidad.

Art. 4.- Trámite administrativo. - Se entiende por trámite administrativo al conjunto de requisitos, actividades, diligencias, actuaciones y procedimientos que realizan las personas ante la Administración Pública o ésta de oficio, con el fin de cumplir una obligación, obtener un beneficio, servicio, resolución o respuesta a un asunto determinado

CAPÍTULO II: NORMAS COMUNES EN MATERIA DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

Artículo 8: Políticas para la simplificación de trámites. - La simplificación de trámites debe estar orientada a la supresión de trámites innecesarios, la reducción de

requisitos y la reforma de procedimientos para hacerlos más eficientes. Un aspecto clave de este artículo es la implementación del uso progresivo, continuo y obligatorio de herramientas tecnológicas. Esto significa que las entidades públicas deben adoptar progresivamente soluciones digitales, lo que permite la comparación entre distintas herramientas utilizadas en diferentes instituciones.

Artículo 9: Utilización de criterios de riesgo y regulación diferenciada. - La necesidad de que los procedimientos administrativos se ajusten según el nivel de riesgo asociado con cada trámite, lo que implica que las herramientas digitales deben ser adaptativas y flexibles. Esto ofrece una oportunidad para comparar herramientas que incorporan inteligencia artificial y analítica predictiva para gestionar el riesgo y mejorar la toma de decisiones en tiempo real dentro de los procesos administrativos.

Artículo 14: sistema de pagos en línea. - La creación de un sistema de pagos en línea para todos los trámites administrativos, lo cual es un ejemplo concreto de cómo las herramientas digitales pueden transformar procesos que anteriormente eran presenciales o altamente burocráticos. La implementación de este sistema de pagos en línea permite analizar el impacto de las plataformas de comercio electrónico, portales web y otros sistemas de pago digital en la eficiencia, seguridad y satisfacción del usuario. Este sistema también permite una comparación entre diferentes soluciones tecnológicas adoptadas por distintas entidades públicas o privadas, evaluando su efectividad en términos de accesibilidad y reducción de tiempos de procesamiento.

Artículo 15: Trámites en línea. -El análisis, ya que establece que las entidades públicas que ofrezcan trámites en línea deben garantizar que el proceso completo se pueda realizar a través de plataformas digitales, sin la necesidad de la presencia física del interesado. Esta disposición refleja un avance importante en la digitalización de los

servicios públicos y destaca la necesidad de herramientas digitales robustas que faciliten la gestión documental, firma electrónica, y autenticación en línea.

CAPÍTULO III: NORMAS ESPECÍFICAS EN MATERIA DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

Artículo 21: Uso obligatorio de datos del sistema nacional de registro de datos públicos. - Las entidades reguladas por la ley deben utilizar la información contenida en el Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos. El uso de bases de datos centralizadas y la interoperabilidad entre diferentes plataformas digitales es un aspecto crucial que permite a las entidades compartir información de manera eficiente, reduciendo la duplicidad de solicitudes de documentos e información. Comparar herramientas de interoperabilidad y bases de datos centralizadas entre entidades públicas permitirá identificar las mejores prácticas y áreas de mejora en términos de seguridad de la información, automatización de procesos y reducción de cargas administrativas.

Artículo 22: Mecanismos de calificación del servicio. - Establece que las entidades públicas deben implementar mecanismos, preferentemente electrónicos, que permitan a los usuarios calificar la atención recibida por parte de los servidores públicos. La retroalimentación de los usuarios es esencial para medir el impacto de las herramientas digitales en los procesos administrativos. Las plataformas que incorporan sistemas de encuestas automáticas, buzones digitales de quejas y sugerencias y otros mecanismos de medición de satisfacción pueden ser comparadas para analizar su efectividad en la mejora continua de los servicios públicos.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

"La innovación en el sector público debe ser una constante; los problemas de ayer no pueden resolverse con las soluciones de ayer."

— *Peter Drucker.*

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Los tipos de investigación utilizados en el presente trabajo de investigación son: Comparativa, Cuantitativo y Cualitativo.

3.1.1 Investigación comparativa

Nos permite evaluar las herramientas digitales en relación a los métodos tradicionales que se emplean en los procesos administrativos de la Unidad de Gestión de Avalúos y Catastro del GAD Mocache, este análisis permite comparar la eficiencia operante en el cumplimiento de las tareas.

3.1.2 Investigación cuantitativos.

Esta investigación permitirá establecer los análisis semejantes con datos sólidos, afirmando que las conclusiones sean verificadas y adaptables. Este guía te permitirá identificar áreas de mejora y optimización, ayudando de manera sustancial al logro de este proyecto.

3.1.3 Investigación cualitativa

Nos ofrecen una comprensión en profundidad de las experiencias, percepciones en relación a la innovación aplicada en un ámbito laboral con resultados óptimos en beneficio de los involucrados.

3.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Los métodos que serán implementados en la presente investigación serán: analítico, deductivos, e inductivos.

3.2.1 Método analítico

El método analítico su finalidad es descomponer el problema en partes para analizar cada una por separado, como la eficiencia, precisión y satisfacción con

herramientas digitales, permitiendo opinar cómo influyen en los procesos administrativos.

3.2.2 Métodos deductivos

Este método en su teoría o idea general es iniciar de como “las herramientas digitales mejoran la eficiencia” en lo posterior comprobar si es beneficioso en los procesos administrativos definidos del estudio al que se está efectuado.

3.2.3 Métodos inductivos

Mediante este método se puede observar antecedentes específicos del uso de las herramientas digitales en lo posterior sistematizar con la finalidad que se formen conclusiones o hipótesis más extensas. En un orden de lo individual a lo general

3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1 Población y muestra

En el presente proyecto de investigación se demuestra que la población está conformada por los funcionarios Públicos de la Unidad de Gestión de Avalúos y Catastro, en lo relacionado a la muestra se seleccionará un grupo específico de colaboradores con características específicas de la población total, que permita lograr efectos sistematizado con la unidad.

3.3.1.1 Población

Se tomará en consideración como población a los funcionarios públicos del Gad de Mocache, que trabajan en la Unidad de Gestión de Avalúos y Catastro, personales administrativos, responsable de tecnología de la información (TI) y técnicos que utilizan herramientas digitales para realizar procesos administrativos relacionado con el avalúo y catastro, área administrativa y jefe que tomarán la decisión sobre la implementación de herramientas digitales en la Unidad.

Además, se consideró como población a 1000 usuarios, que se atiende anualmente en la Unidad Gestión de Avalúos y Catastro, en los diferentes procesos y requerimientos.

3.3.1.2 Muestra

Para obtener la muestra se considerará a los 11 funcionarios públicos de la Unidad de Gestión de Avalúos y Catastro, de manera aleatoria para participar en el estudio, funcionarios que estén disponibles y dispuestos a participar en el estudio.

La Tabla 1, muestra la estructura poblacional de la Unidad de Avalúos y Catastro. Esta información es fundamental para evaluar cómo las herramientas digitales pueden afectar a cada grupo de colaboradores y a la eficiencia general de los procesos administrativos.

Tabla 1.

Población de la Unidad de Avalúos y Catastro

DESCRIPCIÓN	NÚMERO
Jefe de la unidad de avalúos y catastro	1
Técnicos de la unidad	2
Analistas	2
Asistente administrativo	1
Responsable de Tic	2
Personal de la Dirección administrativa	3
Total:	11

Nota: Datos obtenidos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache

Además, para el cálculo de la muestra se utilizó la fórmula de población finita, con un nivel de confianza del 95% y un error de estimación del 5%, en donde se resultó a un total de (278) usuarios, para medir su satisfacción del servicio de la unidad.

$$= \frac{z^2 x P x Q x N}{E^2 (N - 1) + z^2 x P x Q}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5 * 1000}{(0,05)^2 * (1000 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{3,8416 * 0,25 * 1000}{0,0025 * 999 + 0,9604}$$

$$n = \frac{960.40}{3.4579} \quad n = 277.74$$

3.3.2 Técnicas de investigación

Las técnicas a utilizadas en este proyecto de investigación fueron las siguientes:

3.3.2.1 Entrevista

A través de esta técnica se puede entrevistar a la jefa de la unidad de gestión de avalúos y catastro, en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache y así obtener una información cualitativa y cuantitativa para el proceso de la investigación.

3.3.2.2 Encuesta

Esta investigación permitió conocer de manera directa el uso de las herramientas digitales y su incidencia en los procesos administrativos aplicados por los colaboradores de la Unidad de Gestión de Avalúos y Catastro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mocache. Para ello, se empleó un cuestionario estructurado basado en la escala de Likert, el cual permitió medir la percepción y el impacto de estas herramientas en el desempeño laboral, identificando fortalezas, debilidades y

oportunidades de mejora en la gestión administrativa. Así mismo se aplicó una encuesta a los usuarios que realizan los diferentes requerimientos en la Unidad, para conocer su percepción sobre la efectividad de las herramientas digitales con las que cuenta la Unidad de Avalúos y Catastro.

3.3.3 Instrumentos de investigación

A través de esta técnica se pudo realizar entrevistas y encuestas al personal de la Unidad de Gestión de Avalúos y Catastro, en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache, y así obtener información cualitativa y cuantitativa en el proceso de la investigación. Los instrumentos de investigación que se van a utilizar en el proceso de la investigación son:

3.3.3.1 Guía de entrevistas

Consiste en un documento de preguntas cerradas que fueron dirigidas al jefe de la Unidad de Gestión de Avalúos y Catastro, que permitió obtener conocimientos profundos sobre el análisis de las herramientas digitales en los procesos administrativos, como parte fundamental dentro de la institución.

3.3.3.2 Guía de encuestas

Consiste en un documento de preguntas que se las realizó al personal de la Unidad de Gestión de Avalúos y Catastro, en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache, con la finalidad de obtener información y detectar posibles falencias que puedan existir en su entorno laboral. Así mismo se desarrolló un cuestionario de preguntas de opciones múltiples a los usuarios externos a través de un formulario de Google.

3.3.4 Operacionalización de variables

La operacionalización de variables es un proceso fundamental en la investigación, permite definir de manera clara y precisa, estableciendo las variables de acuerdo al estudio de la investigación: “Análisis Comparativo de Herramientas Digitales y su Incidencia en los Procesos Administrativos de la Unidad de Gestión de Avalúos y Catastro En El Gad Mocache, 2024”

3.3.4.1 Variable dependiente

La variable dependiente de la investigación será la Incidencia en los **Procesos Administrativos**.

3.3.4.2 Variable independiente

Las Herramientas digitales empleadas en la Unidad de Gestión de Avalúos y Catastro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mocache. La presenta Tabla 2 muestra la operacionalización de las variables en este estudio, proporcionando una descripción detallada de cómo se medirán las variables independientes y dependientes. En esta tabla se definen los indicadores específicos y las dimensiones asociadas a cada variable, permitiendo una clara comprensión de cómo se evaluará el impacto de las herramientas digitales en la eficiencia de los procesos administrativos.

Tabla 2.

Operacionalización de las variables

VARIABLES		DEFINICIÓN	INDICADORES O SUBVARIABLES
VARIABLE INDEPENDIENTE	HERRAMIENTAS DIGITALES	Las herramientas digitales son tecnologías que facilitan la gestión y procesamiento de información en organizaciones. Incluyen software de gestión, plataformas de colaboración y sistemas automatizados que optimizan tareas administrativas, centralizan la información y mejoran la toma de decisiones mediante acceso inmediato a datos en tiempo real. Son esenciales en entornos donde la información debe compartirse rápidamente, aumentando la eficiencia general (Ponce et al., 2022)	Eficiencia Eficacia Desempeño Satisfacción del Usuario Colaboración Innovación Rentabilidad Sostenibilidad
VARIABLE DEPENDIENTE	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Los procesos administrativos son un conjunto de actividades organizadas que permiten gestionar los recursos y alcanzar los objetivos estratégicos de una organización. Estos procesos incluyen funciones básicas como la planificación, organización, dirección y control, las cuales son fundamentales para asegurar la eficiencia y la eficacia de cualquier entidad. Un enfoque estructurado de los procesos administrativos permite una mejor coordinación entre los departamentos y una mayor alineación de los esfuerzos hacia los objetivos establecidos (Tagua & Fazio, 2020)	Productividad Compromiso Comunicación Calidad Cumplimiento Adaptabilidad Motivación

Nota: La tabla detalla la estrategia sobre la operacionalización de las variables del estudio

3.4 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

Para la elaboración del presente marco teórico, se investigó en diversas fuentes académicas y científicas, como artículos revisados por pares, libros especializados y bases de datos reconocidas. De igual manera utilice la plataforma de Scopus, una base de datos bibliográfica. Es ampliamente utilizada por investigadores para acceder a estudios de alta calidad y actualizados en diversas disciplinas. Scopus ofrece herramientas para la búsqueda, el análisis de citas y la medición del impacto de la investigación, lo que la convierte en una plataforma clave para el desarrollo de trabajos académicos. Scopus fue esencial en mi investigación, ya que permitió acceder a estudios actualizados y confiables sobre herramientas digitales y su impacto en los procesos administrativos.

Esto aseguró una base teórica sólida, alineada con las tendencias más recientes y relevantes en el campo, para acceder a esta plataforma seguí los siguientes pasos
Selección de palabras clave: Se eligieron términos relevantes como "herramientas digitales" y "procesos administrativos". Acceso a Scopus: Ingreso a la base de datos mediante suscripción de mi correo institucional, configuración de búsqueda, aplicación de filtros por año, tipo de documento y área de conocimiento, selección de artículos, revisión de títulos y resúmenes para elegir estudios relevantes, revisión completa, lectura y extracción de información de los artículos seleccionados, organización del marco teórico, y estructuración de la información para fundamentar el análisis, plataforma que fue de gran importancia en mi proyecto de investigación.

3.4.1 Fuentes primarias

Como fuente primaria se realizó la visita a las instalaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón de Mocache, donde se aplicó las encuestas y entrevistas a los colaboradores.

3.4.2 Fuentes secundarias

En el proceso de investigación y en la construcción del marco teórico, se realizó una revisión detallada de fuentes secundarias. Esta revisión bibliográfica proporcionó acceso a una variedad de ideas y conceptos provenientes de diferentes fuentes. Se dio particular importancia para establecer una base conceptual sólida, la misma que está fundamentada en una definición precisa de los términos clave relacionados con los objetivos de la investigación sobre el Análisis Comparativo de Herramientas Digitales y su Incidencia en los Procesos Administrativos de la Unidad de Gestión de Avalúos y Catastro.

3.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

En el desarrollo de la presente investigación se elaboró un cuestionario que incluye preguntas cerradas y abiertas para evaluar los conocimientos de los empleados sobre la incidencia de las herramientas digitales en los procesos administrativos. Las preguntas se relacionan en aspectos como la facilidad de uso, impacto en la eficiencia, reducción de errores, y satisfacción laboral.

Se consideró necesario realizar entrevistas a profundidad con un grupo selecto de empleados clave, como jefes de área o personal con mayor experiencia en el uso de las herramientas digitales. Las entrevistas admitirán obtener una comprensión más minuciosa de los aspectos cualitativos que no podrían ser identificados en la encuesta.

Se observaron los procesos administrativos en la Unidad de Gestión de Avalúos y Catastro, analizando en tiempo real el uso de herramientas digitales. La evaluación se encaminó en su impacto en el creciente trabajo, eficacia y la interacción del personal, que permita identificar fortalezas y mejora laboral.

3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

Una vez recopilada la información, se llevó a cabo el proceso de análisis e interpretación de los resultados. Este proceso involucró la tabulación de los datos de las encuestas, llevando a cabo la elaboración de gráficos y tablas en Excel, que manifestaron de manera clara y precisa los descubrimientos relacionados con cada uno de los objetivos, establecidos en la presente investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

"La eficiencia en la gestión pública no se mide por el presupuesto gastado, sino por el impacto positivo generado en la vida de los ciudadanos."

— *Barack Obama.*

4.1 SITUACIÓN ACTUAL DE LAS HERRAMIENTAS DIGITALES EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE AVALÚOS Y CATASTRO DEL GAD DE MOCACHE

Actualmente, la Unidad de Gestión de Avalúos y Catastro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mocache emplea diversas herramientas digitales para la gestión de información catastral y administrativa, entre las cuales destacan Excel, ORIGAMI y QGIS. Sin embargo, la integración y evaluación de estas herramientas no ha sido abordada de manera sistemática, lo que genera limitaciones en la eficiencia operativa, la actualización de datos y la prestación de servicios a la ciudadanía. La falta de un análisis sobre su incidencia en los procesos administrativos dificulta la optimización del trabajo y la implementación de mejoras tecnológicas.

La Figura 1 presenta una estructura visual que clasifica diversas herramientas y sistemas utilizados en la gestión de datos y servicios digitales. Mediante ramas organizadas, el diagrama detalla aspectos como bases de datos, sistemas de información geográfica (GIS), consultas en línea y software administrativo, integrando sus aplicaciones específicas en contextos modernos. Esta representación permite comprender la interrelación entre los distintos sistemas y su potencial impacto en la eficiencia y calidad del servicio catastral.

Figura 1.

Estructura visual que clasifica diversas herramientas y sistemas utilizados en la gestión de datos y servicios digitales



Nota: La figura 1 detalla las herramientas digitales que se utilizan en la Unidad de Gestión de Avalúos y Catastro

4.1.1 Análisis de las herramientas digitales utilizadas en la Unidad de catastro

En cuanto a la situación actual de las herramientas digitales, la figura resalta problemáticas como la falta de comunicación con registros de propiedad y la necesidad de actualizar catastros. Además, identifica soluciones mediante herramientas específicas como QGIS para mapeo, GPS para geolocalización y plataformas como ORIGAMI para

la consulta de valores y certificaciones, destacando áreas clave para la mejora de procesos administrativos y de planificación.

4.1.2 Procesos administrativos que realiza la secretaria

La tabla 3 de procesos administrativos que realiza la secretaria en la unidad de avalúos y catastro detalla de manera estructurada las actividades clave relacionadas con la gestión catastral. Incluye tareas como actualización de catastros, registro de cambios de propietario, generación de certificados y atención a consultas de valores a pagar.

Tabla 3.

Procesos administrativos que realiza secretaria en la unidad de avalúos y catastro.

Aspecto evaluado	Observaciones
Documentación (Cambio de propietario, título de propiedad, certificado de avalúo)	Este proceso se desarrolla utilizando herramientas digitales para la edición de texto y bases de datos.
Informe	Los informes se generan y gestionan mediante herramientas tecnológicas especializadas para asegurar precisión.
Título de provisiones	Se utiliza software de gestión documental que garantiza la trazabilidad de los registros.
Catastro y escritura	Se apoya en plataformas digitales para registrar y verificar datos catastrales y legales de manera eficiente.
Certificación de posición de coordenadas	Proceso realizado mediante sistemas digitales de georreferenciación para mayor exactitud y validez.
Oficios	Los oficios se redactan con lenguaje técnico utilizando herramientas de procesamiento de texto y sistemas integrados de gestión documental.

Nota: La tabla detalla los procesos administrativos que realiza la secretaria dentro de la Unidad de Catastro

4.1.3 Discusión

Los procesos administrativos realizados en la unidad de avalúos y catastro presentan un alto nivel de tecnificación y digitalización, lo que refleja una modernización en la gestión pública. La utilización de herramientas digitales para la edición de texto y bases de datos, como en el caso de la documentación relacionada con cambios de propietario y títulos de propiedad, demuestra el impacto positivo de la tecnología en la eficiencia administrativa. Según Sánchez, (2023), la integración de sistemas digitales permite reducir los errores humanos y mejorar la rapidez de las transacciones, un aspecto crucial en áreas que manejan grandes volúmenes de datos.

En cuanto a la generación de informes, el uso de herramientas tecnológicas especializadas asegura la precisión y la trazabilidad de la información. Este enfoque es coherente con lo señalado por Báez Hernández, (2022), quienes destacan que las plataformas tecnológicas para la gestión documental no solo facilitan el acceso a la información, sino que también garantizan la integridad de los datos a lo largo del tiempo. Esto es particularmente relevante en el contexto de unidades catastrales, donde la información debe ser confiable y verificable.

La gestión de títulos de provisión y el registro de datos catastrales mediante software especializado subraya la importancia de contar con herramientas que ofrezcan trazabilidad. Como indica Solís Ruiz et al., (2023), la trazabilidad es fundamental para respaldar procesos legales y administrativos, ya que permite reconstruir el historial de un documento desde su creación hasta su uso final. Este enfoque asegura transparencia y confianza en la gestión de avalúos y catastros.

Por otro lado, la certificación de posición de coordenadas mediante sistemas de georreferenciación evidencia la adopción de tecnologías avanzadas para aumentar la exactitud de los procesos. Según González Ríos, (2023), los sistemas de georreferenciación son esenciales para garantizar la validez técnica de las certificaciones en unidades catastrales, dado que ofrecen una representación precisa de los límites y características del terreno. Esto resulta crucial para prevenir conflictos y promover la claridad en las transacciones inmobiliarias.

La redacción de oficios con lenguaje técnico y herramientas de procesamiento de texto refleja una práctica administrativa alineada con los estándares contemporáneos. Burdin, (2022b) resalta que el uso de sistemas integrados de gestión documental no solo mejora la eficiencia en la elaboración de documentos, sino que también asegura su adecuada clasificación y recuperación. Esto es especialmente relevante en el contexto catastral, donde los documentos pueden ser requeridos para procesos legales o auditorías.

4.1.4 Procesos realizados por los técnicos de campo

La tabla 4 indica los procesos realizados por los técnicos de campo en la unidad de avalúos y catastro describe las actividades operativas esenciales para el levantamiento y verificación de información en terreno. Entre estas tareas se incluyen la inspección de predios, actualización de datos catastrales, uso de herramientas como GPS para georreferenciación y verificación de límites de propiedad.

Tabla 4.

Procesos realizados por los técnicos de campo

Aspecto Evaluado	Observaciones
Verificación de inconsistencias sobre áreas y medidas de predios	Inspecciones realizadas en sitio para detectar diferencias entre las dimensiones físicas y las del sistema ORIGAMI.
Revisión de inconvenientes de colindantes	Se identifican y documentan conflictos limítrofes mediante visitas al lugar y diálogo con los involucrados.
Verificación del estado de la construcción	Se evalúan las características físicas y estructurales para definir avalúos precisos de las propiedades.
Confirmación de concordancia entre datos físicos y sistema ORIGAMI	Se asegura que los datos reflejados en el sistema coincidan con las observaciones realizadas en campo.
Uso de herramientas GPS	Los técnicos emplean dispositivos GPS para registrar ubicaciones y medidas exactas en las inspecciones.
Provisión de datos a los analistas	La información recopilada se transfiere a los analistas para la actualización y validación en el sistema.

Nota: Las inspecciones de campo se realizan empleando tecnología moderna como GPS y software especializado (ORIGAMI) para garantizar precisión y confiabilidad en la evaluación de propiedades.

4.1.5 Discusión

Los procesos realizados por los técnicos de campo en la gestión catastral muestran un enfoque metodológico orientado a garantizar la precisión y confiabilidad en la evaluación de propiedades. La verificación de inconsistencias sobre áreas y medidas de predios mediante inspecciones en sitio es esencial para detectar diferencias entre las dimensiones físicas y las registradas en el sistema ORIGAMI. Según Calle et al., (2023), las inspecciones in situ permiten obtener datos más precisos, especialmente en zonas rurales donde la delimitación catastral suele ser inexacta. Este proceso asegura una representación más realista de las propiedades evaluadas.

La revisión de inconvenientes entre colindantes destaca la importancia de los procesos participativos en la gestión catastral. Los conflictos limítrofes documentados mediante visitas al lugar y diálogos con las partes involucradas fortalecen la transparencia y el consenso en las decisiones administrativas. Cárdenas Zea et al., (2023) señalan que la mediación en conflictos catastrales no solo resuelve disputas, sino que también contribuye a mejorar la percepción de justicia en las comunidades afectadas.

Por otro lado, la verificación del estado de las construcciones resulta crucial para definir avalúos precisos, ya que la condición física y estructural de las edificaciones impacta directamente en su valoración económica. Según Bautista, (2023), la evaluación técnica del estado constructivo es fundamental para garantizar la equidad en los avalúos y en las decisiones fiscales asociadas. Esto enfatiza la importancia de procedimientos estandarizados y respaldados técnicamente.

La confirmación de concordancia entre los datos físicos obtenidos en campo y los registros en el sistema ORIGAMI asegura la validez de los datos catastrales. Como afirman Mina Quiñonez et al., (2023), la integración entre observaciones de campo y

sistemas digitales mejora significativamente la calidad de la información catastral, reduciendo inconsistencias que podrían afectar decisiones posteriores relacionadas con la planificación territorial.

El uso de herramientas GPS para registrar ubicaciones y medidas exactas durante las inspecciones refuerza la precisión de los procesos catastrales. Además, la provisión de datos a los analistas para su actualización en el sistema garantiza una continuidad en el flujo de información. Ramos Mancilla, (2022) subraya que el empleo de tecnología moderna como GPS y software especializado incrementa la eficiencia y confiabilidad de los procesos catastrales, permitiendo una gestión más eficaz y alineada con los estándares internacionales.

4.1.6 Procesos realizados por los analistas

La tabla 5 de procesos realizados por los analistas en la unidad de avalúos y catastro detalla las actividades de revisión y procesamiento de la información recolectada. Entre estas funciones se encuentran el análisis de datos catastrales, validación de información ingresada al sistema, elaboración de informes técnicos y generación de avalúos.

Tabla 5.

Procesos realizados por los analistas

Aspecto Evaluado	Observaciones
Corrección de áreas y medidas con QGIS	Utilizan la herramienta QGIS para ajustar las dimensiones de los predios con base en la información de campo.
Ajuste de características de la construcción	Modifican las características constructivas en los registros para garantizar precisión en los avalúos.

Verificación de datos en el sistema ORIGAMI	Revisan las características de las propiedades y aseguran su concordancia con los registros en ORIGAMI.
Gestión de datos personales del propietario	Actualizan la información personal de los propietarios conforme a la normativa y los registros disponibles.
Actualización de datos de escrituras	Incluyen cambios de propietario, fechas y registros relacionados con la propiedad en el sistema ORIGAMI.

4.1.7 Discusión

Los analistas desempeñan un papel crucial en la gestión catastral, ya que aseguran la precisión de los datos mediante herramientas tecnológicas avanzadas. El uso de QGIS para la corrección de áreas y medidas demuestra cómo la tecnología geoespacial puede optimizar la representación de los predios. Según Álvarez & Biurrun, (2022), las plataformas SIG (Sistemas de Información Geográfica) como QGIS permiten un análisis detallado y eficiente de datos espaciales, lo que es esencial para garantizar la exactitud en la delimitación de propiedades.

El ajuste de características de la construcción en los registros destaca la importancia de reflejar con precisión las condiciones físicas de las edificaciones. Este proceso es fundamental para avalúos equitativos y transparentes. (Dimas Rangel et al., (2023) argumentan que la actualización constante de las características constructivas asegura que los valores catastrales sean acordes a la realidad, lo que contribuye a una mejor planificación urbana y fiscalización.

La verificación de datos en el sistema ORIGAMI refuerza la calidad y consistencia de la información catastral. Este procedimiento, que incluye la revisión de características de propiedades, se alinea con lo señalado por Granda-Campoverde & Bermeo-Valencia, (2022b), quienes destacan que los sistemas integrados de gestión documental reducen

significativamente los errores en los registros y permiten una toma de decisiones más informada en el ámbito catastral.

Además, la gestión y actualización de los datos personales de los propietarios es un proceso crítico para garantizar la legalidad y transparencia en las transacciones inmobiliarias. Según Velezmoro & Carcausto, (2020), la actualización de datos conforme a la normativa vigente no solo mejora la precisión de los registros, sino que también protege los derechos de los propietarios, asegurando que la información sea confiable y segura.

La actualización de datos relacionados con escrituras y cambios de propietario en el sistema ORIGAMI refleja una integración eficiente de tecnología y gestión catastral. Souto-Seijo et al., (2020) sostienen que la digitalización de registros y escrituras mejora la trazabilidad de las transacciones, reduce la posibilidad de conflictos legales y facilita la consulta de información por parte de las partes interesadas.

4.1.8 Procesos realizados por la jefa de la Unidad

La tabla 6 indica los procesos realizados por la jefa en la unidad de avalúos y catastro describe las funciones de supervisión y toma de decisiones estratégicas. Entre estas actividades se encuentran la revisión y aprobación de avalúos, la coordinación de equipos técnicos y administrativos, la resolución de conflictos relacionados con catastros y la implementación de mejoras en los procesos. Su rol es esencial para garantizar el cumplimiento de objetivos y la eficiencia en la gestión catastral.

Tabla 6.

Procesos realizados por la jefa

Aspecto Evaluado	Observaciones
Verificación de informes técnicos	La jefa revisa y valida los informes elaborados por los técnicos antes de su presentación o envío.
Comunicación por correo institucional	Se encarga de la comunicación oficial con otros departamentos a través del correo institucional.
Comunicación interna	Coordina y facilita la comunicación entre los diferentes equipos y departamentos internos.
Planificación de labores	Desarrolla y organiza la planificación de las tareas y responsabilidades de su equipo de trabajo.

Nota: La jefa asegura el flujo eficiente de la comunicación y la correcta ejecución de las labores dentro del equipo, supervisando, validando las tareas y coordinando la planificación a través de herramientas de gestión institucional.

4.1.9 Discusión

El rol de la jefa en la gestión administrativa es esencial para garantizar la eficiencia y coordinación de los procesos dentro del equipo. La verificación de informes técnicos, una de sus principales responsabilidades, asegura que los documentos cumplan con los estándares de calidad requeridos antes de ser presentados o enviados. Según Medina Oliveros, (2022), la validación de informes técnicos es crucial para evitar errores que puedan comprometer la credibilidad de la institución y para asegurar que la información generada sea útil y precisa para la toma de decisiones.

La comunicación oficial a través del correo institucional refuerza la transparencia y formalidad en las interacciones con otros departamentos. Este proceso asegura que los mensajes sean documentados y accesibles, facilitando un flujo de información claro y

eficiente. Según González Sanmiguel et al., (2022), la comunicación institucional estructurada contribuye a mejorar la coordinación entre áreas, reduciendo malentendidos y optimizando la gestión administrativa.

En términos de comunicación interna, la jefa desempeña un papel vital al coordinar y facilitar la interacción entre los diferentes equipos y departamentos internos. Oviedo Guevara, (2023) destacan que una comunicación interna efectiva fomenta la colaboración y cohesión entre los miembros del equipo, lo que resulta en una ejecución más eficiente de las tareas y un ambiente de trabajo más armónico.

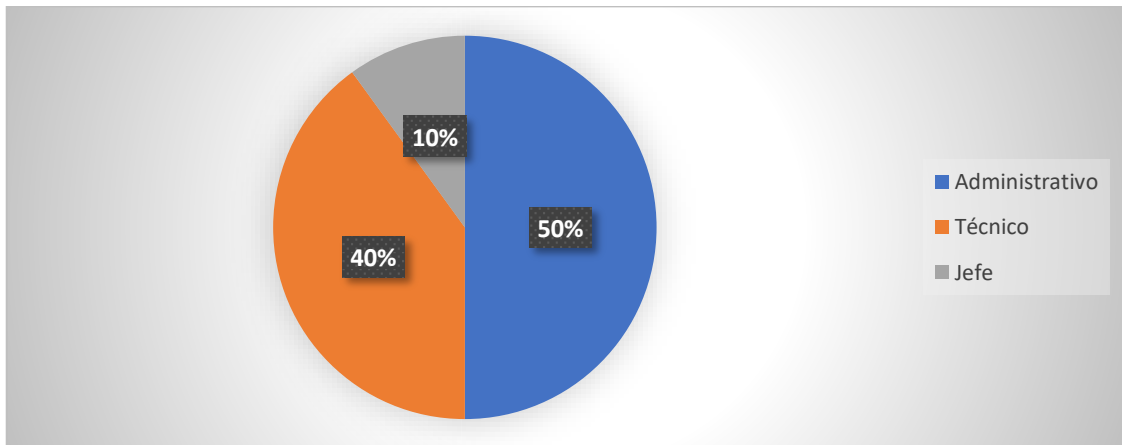
La planificación de labores es otro de los aspectos fundamentales de la gestión de la jefa, ya que organiza las responsabilidades de su equipo para cumplir con los objetivos institucionales. Según Durán Cabré & Esteller Moré, (2020), una planificación adecuada no solo optimiza los recursos disponibles, sino que también permite priorizar tareas críticas y garantizar que los plazos se cumplan de manera eficiente.

4.1.10 Encuesta aplicada a funcionarios de la unidad

A continuación, se presentan los resultados obtenidos a partir de una encuesta aplicada a 11 funcionarios de la unidad. Este instrumento permitió recopilar información detallada sobre el uso, la percepción y las limitaciones de las herramientas digitales que actualmente se emplean en los procesos administrativos de la unidad.

Figura 2.

Distribución de funciones en la unidad.

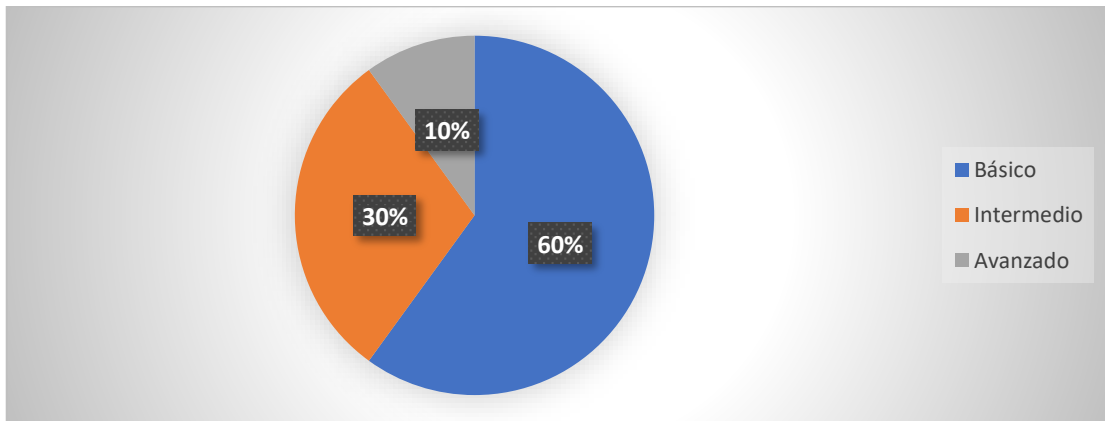


Nota: Encuesta aplicada a los funcionarios de la Unidad

Análisis: La predominancia de funciones administrativas (50%) sobre las técnicas (40%) sugiere que la unidad está más enfocada en la gestión y tramitación de procesos que en la ejecución técnica especializada, lo que podría influir en la eficiencia operativa. El 10% de personal en funciones de jefatura indica una proporción relativamente baja de liderazgo, lo que puede afectar la toma de decisiones y la supervisión estratégica. Este panorama resalta la importancia de equilibrar los roles administrativos y técnicos para optimizar la gestión y garantizar un adecuado respaldo en la ejecución de tareas clave.

Figura 3.

Nivel de conocimiento en herramientas digitales.

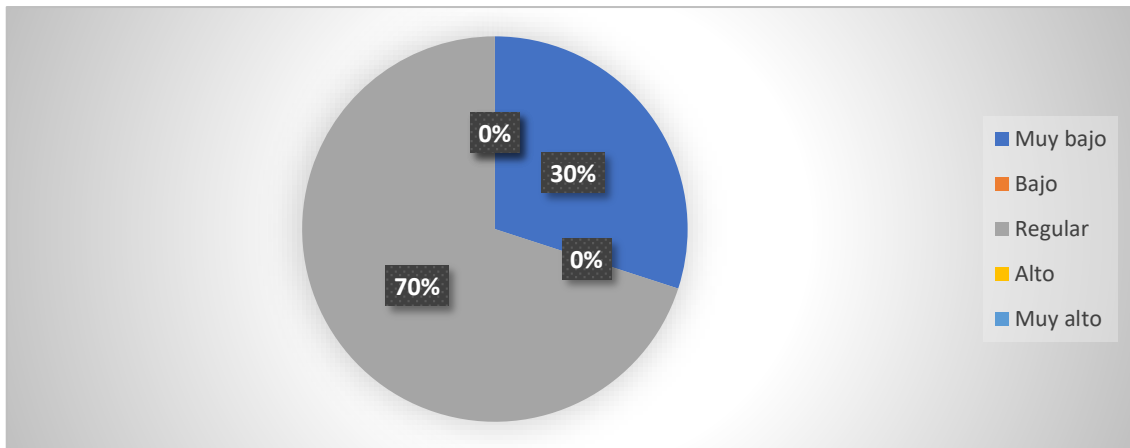


Nota: Encuesta aplicada a los funcionarios de la Unidad

Análisis: El predominio de un nivel básico de conocimiento en herramientas digitales que corresponde al (60%) sugiere una posible brecha en competencias tecnológicas que podría afectar la eficiencia y modernización de los procesos administrativos. Con solo un 10% que manifiesta que tienen un nivel avanzado, la capacidad de innovación y optimización digital puede verse limitada. La presencia de un 30% con nivel intermedio indica cierto avance, pero resalta la necesidad de capacitación continua para fortalecer habilidades digitales y mejorar la adopción de tecnologías en la gestión institucional.

Figura 4.

Eficiencia de las herramientas digitales utilizadas

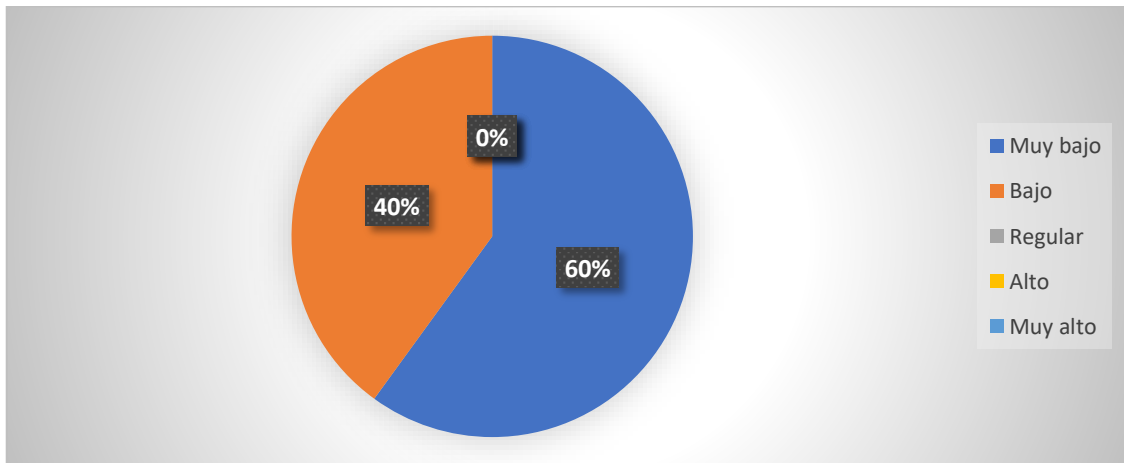


Nota: Encuesta aplicada a los funcionarios de la Unidad

Análisis: El 70% de los encuestados califica la eficiencia de las herramientas digitales como "regular" indica que, si bien son funcionales, presentan limitaciones que pueden afectar la optimización de los procesos administrativos. Por otro lado, el 30% que las considera de eficiencia "muy baja" refleja una percepción negativa significativa, lo que sugiere posibles deficiencias en infraestructura, capacitación o adecuación de las herramientas a las necesidades institucionales. Esto resalta la importancia de evaluar y mejorar el uso de tecnología para fortalecer la gestión pública.

Figura 5.

Efectividad de la capacitación en herramientas digitales.

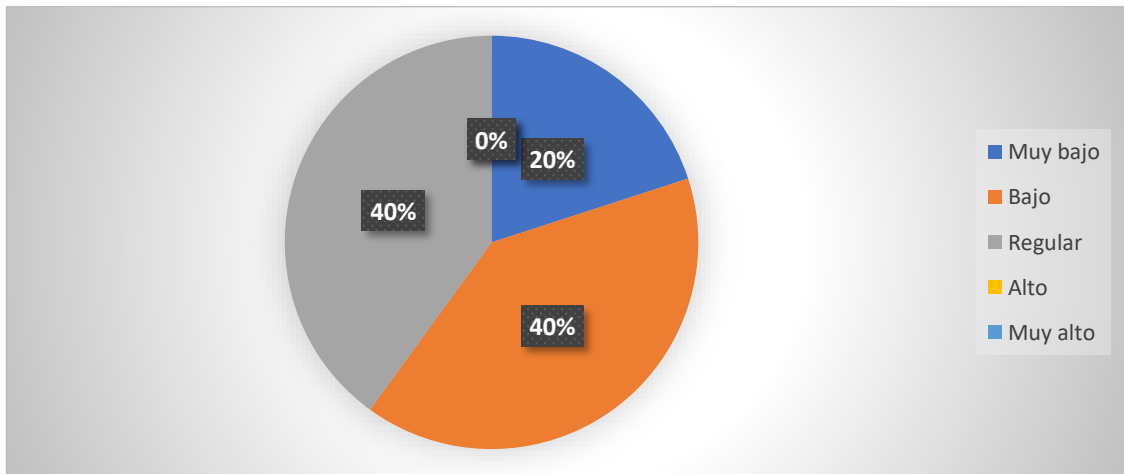


Nota: Encuesta aplicada a los funcionarios de la Unidad

Análisis: El 60% de los encuestados califica la efectividad de la capacitación en herramientas digitales como "muy baja" y el 40% como "baja" evidencia una deficiencia significativa en la formación del personal. Esto sugiere que las capacitaciones podrían estar no adaptadas a las necesidades reales de los empleados, lo que limita el aprovechamiento de las herramientas digitales. Es fundamental fortalecer los programas de capacitación, asegurando su pertinencia y aplicabilidad para mejorar las competencias digitales y la eficiencia en los procesos administrativos.

Figura 6.

Facilidad de uso de herramientas digitales

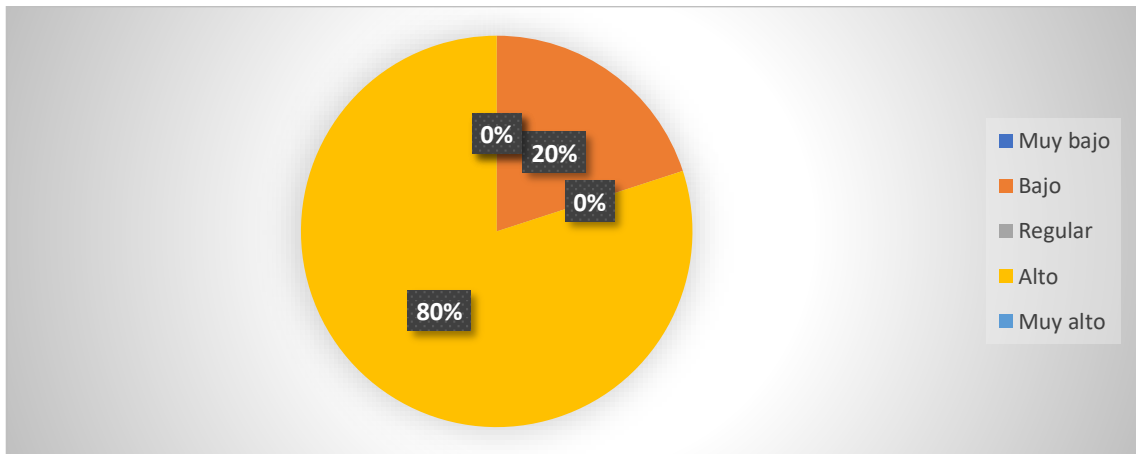


Nota: Encuesta aplicada a los funcionarios de la Unidad

Análisis: El 40% de los encuestados considera la facilidad de uso de las herramientas digitales como "baja" y otro 40% como "regular" indica que su diseño o implementación no es completamente intuitivo, lo que dificulta su adopción. Además, el 20% que la califica como "muy baja" resalta aún más esta problemática. La falta de capacitación ha llevado a los empleados a recurrir al autoaprendizaje, lo que puede generar brechas en el dominio de las herramientas. Esto subraya la necesidad de programas de formación más efectivos para mejorar la usabilidad y maximizar el impacto de la digitalización en la gestión pública.

Figura 7.

Disposición de los colaboradores a adoptar nuevas herramientas digitales

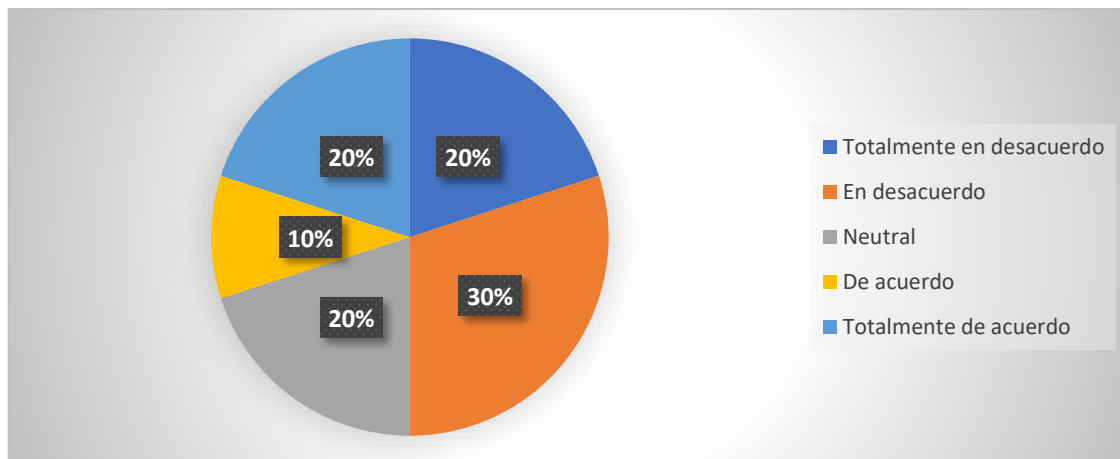


Nota: Encuesta aplicada a los funcionarios de la Unidad

Análisis: La alta disposición del 80% de los encuestados para adoptar nuevas herramientas digitales indica una actitud positiva hacia la innovación y la mejora de los procesos, lo cual es fundamental para avanzar hacia una gestión más eficiente. Sin embargo, el 20% con disposición "baja" refleja una resistencia al cambio, probablemente influenciada por factores como la edad y la falta de familiaridad con la tecnología.

Figura 8.

Uso actual de QGIS, ORIGAMI u otras herramientas.

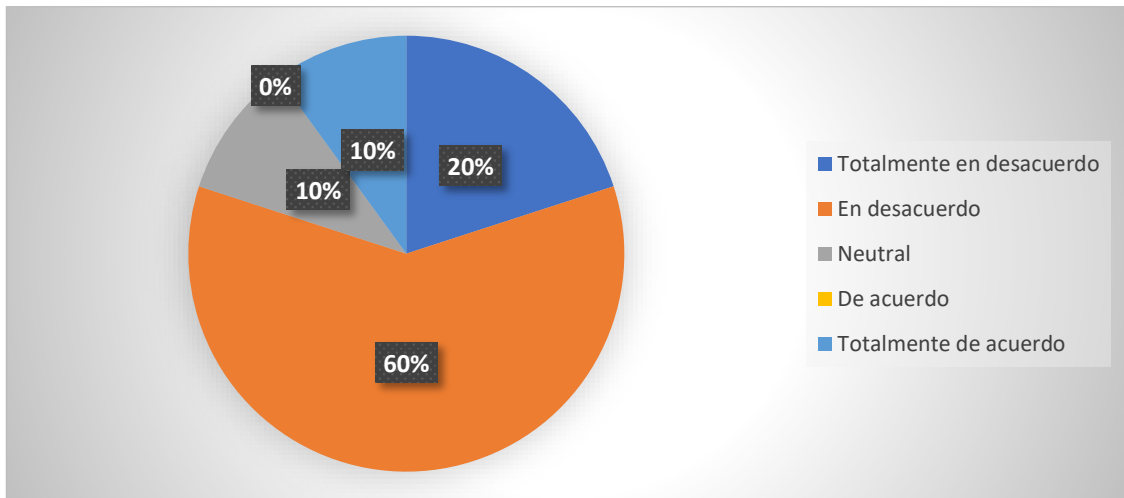


Nota: Encuesta aplicada a los funcionarios de la Unidad

Análisis: La mitad de los encuestados (50%) que indicaron estar "totalmente en desacuerdo" o "en desacuerdo" con el uso actual de herramientas como QGIS, ORIGAMI u otros programas, sugiere que estas herramientas no están siendo aprovechadas de manera óptima, posiblemente por falta de familiaridad o insuficiencia en su implementación. Por otro lado, el 20% que está "totalmente de acuerdo" reconoce la utilidad de estas herramientas, lo que indica que tienen un gran potencial si se utilizan adecuadamente. El 20% neutral refleja incertidumbre o desconocimiento, mientras que el 10% que está "de acuerdo" identifica una oportunidad para ampliar su uso a través de una mayor capacitación. Esto resalta la necesidad de mejorar tanto la implementación como la formación para maximizar los beneficios de estas herramientas en la gestión pública.

Figura 9.

Percepción sobre la suficiencia de las herramientas digitales

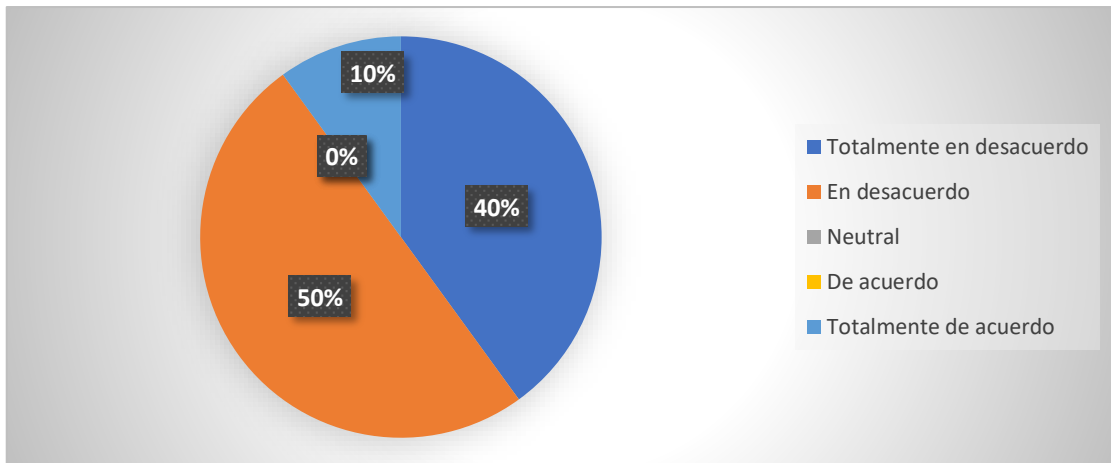


Nota: Encuesta aplicada a los funcionarios de la Unidad

Análisis: El 60% de los encuestados que se encuentran "en desacuerdo" con la afirmación de que las herramientas digitales actuales son suficientes para gestionar los procesos administrativos de manera efectiva indica una clara insatisfacción con las soluciones tecnológicas implementadas. La percepción de insatisfacción se refuerza con el 20% "totalmente en desacuerdo", lo que señala una necesidad urgente de mejorar las herramientas disponibles. Solo un 10% que estuvo "totalmente de acuerdo" sugiere que hay potencial en las herramientas existentes, mientras que el 10% "neutral" refleja incertidumbre o falta de información. Esto destaca la necesidad de revisar y actualizar las herramientas digitales para garantizar su eficacia en la gestión administrativa.

Figura 10.

Capacitación recibida por el personal en herramientas digitales

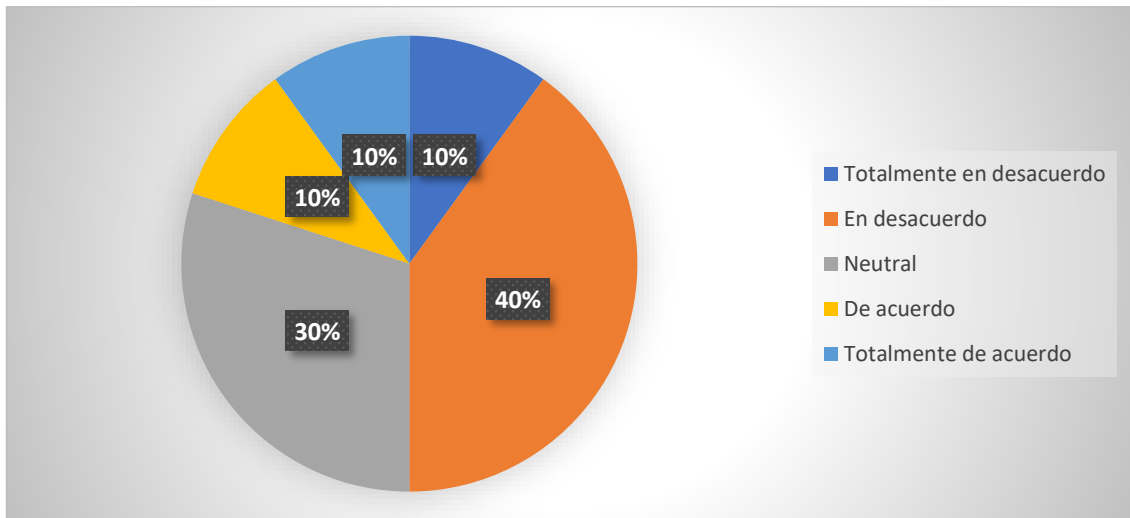


Nota: Encuesta aplicada a los funcionarios de la Unidad

Análisis: El 90% de los encuestados que expresaron estar "totalmente en desacuerdo" o "en desacuerdo" con la afirmación de que el personal ha recibido suficiente capacitación en herramientas digitales resalta una clara deficiencia en la formación tecnológica. Esto pone de manifiesto la urgente necesidad de implementar programas de capacitación más robustos y efectivos, que no solo aborden el uso de herramientas digitales, sino que también mejoren las competencias del personal para optimizar los procesos administrativos y garantizar una gestión pública más eficiente.

Figura 11.

Reducción del tiempo requerido para completar tareas administrativas

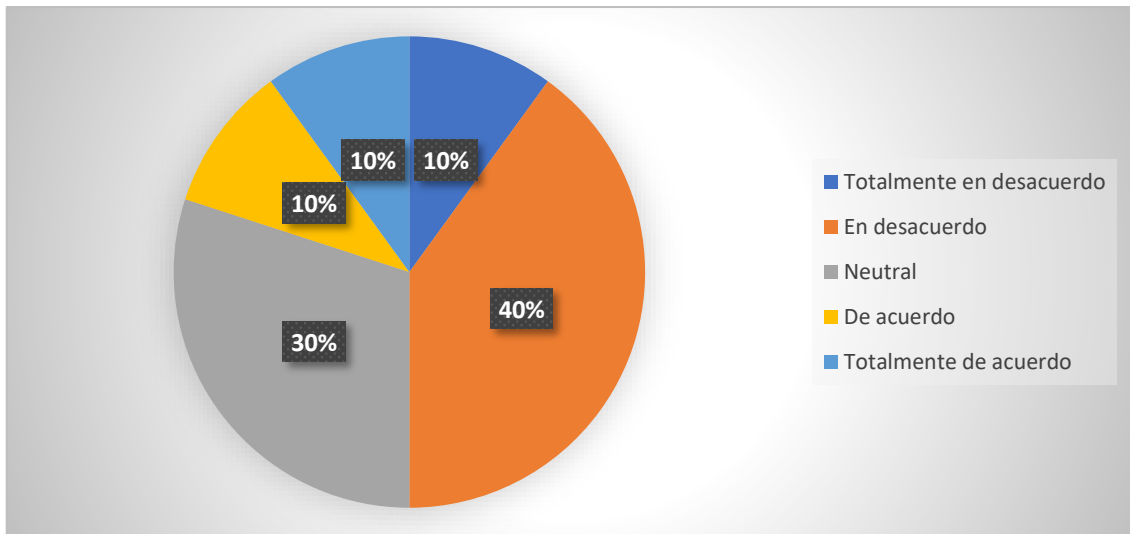


Nota: Encuesta aplicada a los funcionarios de la Unidad

Análisis: El 50% de los encuestados considera que las herramientas digitales no han reducido significativamente el tiempo requerido para completar tareas administrativas ("totalmente en desacuerdo" y "en desacuerdo") refleja una percepción de ineficacia en la implementación de estas herramientas. El 20% que está "de acuerdo" o "totalmente de acuerdo" sugiere que una pequeña parte del personal ve una mejora en los tiempos, mientras que el 10% "neutral" muestra incertidumbre. Esto subraya la necesidad de optimizar las herramientas digitales y evaluar su impacto real en la eficiencia de los procesos administrativos.

Figura 12.

Reducción de errores en la gestión de datos y procesos administrativos.

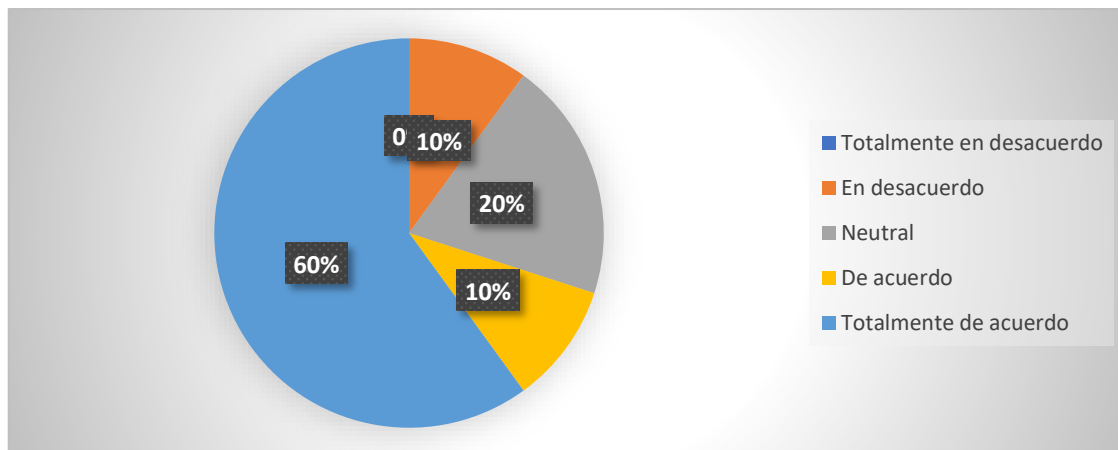


Nota: Encuesta aplicada a los funcionarios de la Unidad

Análisis: El 50% de los encuestados cree que las herramientas digitales hayan reducido los errores en la gestión de datos y procesos administrativos refleja una percepción de ineficacia de estas herramientas en la mejora de la precisión y eficiencia. El 30% "neutral" sugiere incertidumbre o falta de evidencia clara sobre su impacto, mientras que el 20% que está "de acuerdo" o "totalmente de acuerdo" indica que una parte del personal reconoce mejoras. Esto señala la necesidad de revisar y ajustar las herramientas digitales para asegurar que realmente contribuyan a la reducción de errores y a una gestión más precisa.

Figura 13.

Barreras para la implementación de herramientas digitales.



Nota: Encuesta aplicada a los funcionarios de la Unidad

Análisis: Los resultados evidencian que la mayoría de los encuestados (70%) percibe barreras en la implementación de herramientas digitales, lo que sugiere desafíos significativos en términos de infraestructura, capacitación o adaptación organizacional. Un 20% adoptó una postura neutral, lo que podría indicar falta de conocimiento o una visión equilibrada sobre los beneficios y dificultades. Por otro lado, solo un 10% expresó desacuerdo, lo que implica que la percepción de obstáculos es ampliamente compartida. Estos hallazgos destacan la importancia de desarrollar estrategias que mitiguen las barreras identificadas, promoviendo una transición más efectiva hacia la digitalización en la gestión pública.

4.1.11 Discusión

La situación actual de las herramientas digitales en la Unidad de Gestión de Avalúos y Catastro del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mocache refleja limitaciones significativas en cuanto a su adopción y efectividad. Los datos muestran que el 60% del personal tiene menos de dos años de antigüedad, lo que podría influir en la familiaridad y adaptación a los sistemas digitales. Esta rotación constante puede dificultar la implementación de herramientas digitales, ya que el personal no permanece el tiempo suficiente para especializarse o adaptarse completamente a los procesos tecnológicos. Según Campos Acuña, (2023), la alta rotación de personal afecta directamente la adopción de tecnologías digitales, ya que limita la acumulación de experiencia y conocimientos necesarios para optimizar procesos.

El nivel de conocimiento en herramientas digitales es mayormente básico (60%), lo que limita la capacidad de aprovechar al máximo los recursos tecnológicos disponibles. Esto se relaciona directamente con la percepción de ineficiencia de las herramientas digitales utilizadas, donde el 70% de los encuestados calificó su desempeño como "muy bajo". De acuerdo con Calle-González et al., (2021), un bajo nivel de alfabetización digital en las instituciones públicas es uno de los principales obstáculos para la digitalización efectiva de los procesos administrativos.

La capacitación en el uso de herramientas digitales también es deficiente, ya que el 60% de los encuestados la considera "muy baja" en efectividad. Esta falta de formación adecuada explica, en parte, la baja percepción de utilidad de las herramientas digitales. Coincidiendo con estos resultados, Arias Valenzuela et al., (2023) destacan que la capacitación continua es esencial para garantizar la correcta implementación y aprovechamiento de las herramientas digitales en el sector público.

La percepción de que las herramientas digitales no han mejorado significativamente los tiempos de respuesta (70% considera la mejora "baja" o "muy baja") evidencia fallas en la integración tecnológica. Esto puede deberse tanto a la falta de capacitación como a la ausencia de herramientas adecuadas para los procesos específicos de la unidad. Según Monterrubio Cabrera & Gordillo Benavente, (2023), la falta de integración entre sistemas digitales y procesos administrativos genera cuellos de botella que afectan negativamente la eficiencia organizacional.

Sin embargo, existe una alta disposición por parte del personal para adoptar nuevas herramientas digitales, ya que el 80% expresó una actitud positiva al respecto. Esto representa una oportunidad clave para introducir mejoras tecnológicas, siempre que se acompañen de procesos de capacitación efectivos y de la selección de herramientas que se adapten a las necesidades específicas de la unidad. De acuerdo con Hernández & Domich, (2021), la predisposición al cambio tecnológico es un factor determinante para el éxito en la implementación de innovaciones digitales.

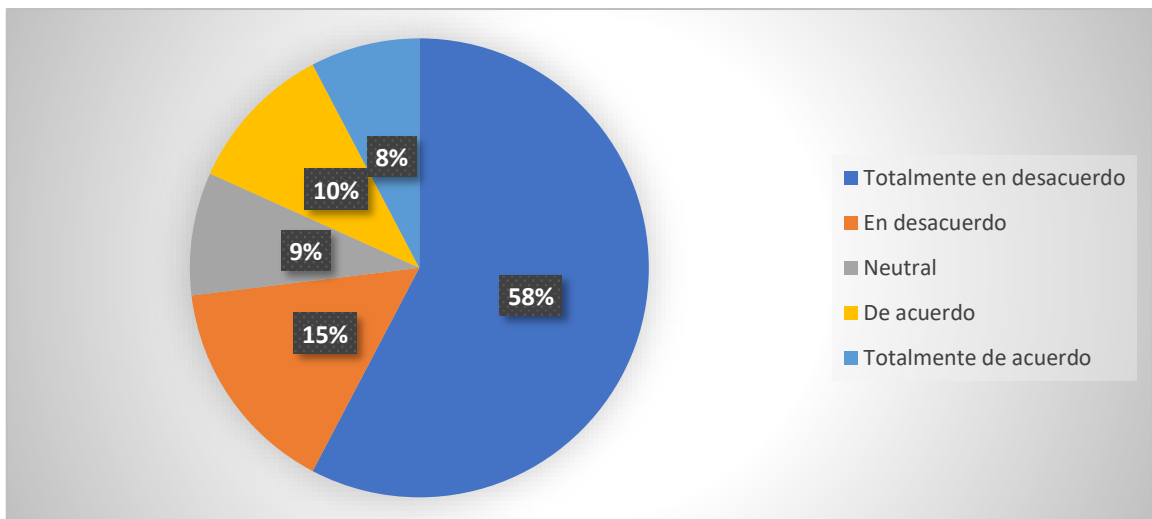
Los resultados revelan la urgencia de desarrollar e implementar estrategias integrales de capacitación continua. El 90% de los encuestados considera fundamental recibir formación constante en el uso de herramientas digitales, lo cual permitiría mejorar los procesos administrativos y alcanzar los objetivos de la unidad. Esto coincide con los hallazgos de European Commission, (2021), quienes señalan que los programas de capacitación continua incrementan la eficiencia y eficacia de los procesos organizacionales.

4.2 ESTADO Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LAS HERRAMIENTAS DIGITALES EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SU REPERCUSIÓN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE AVALÚOS Y CATASTRO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MOCACHE.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los 278 usuarios de la Unidad de Gestión de Avalúos y Catastro del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mocache, con el fin de evaluar el estado y nivel de cumplimiento de las herramientas digitales en los procesos administrativos, así como su repercusión en la atención al cliente.

Figura 14.

Mejora de los tiempos de respuesta en procesos administrativos.



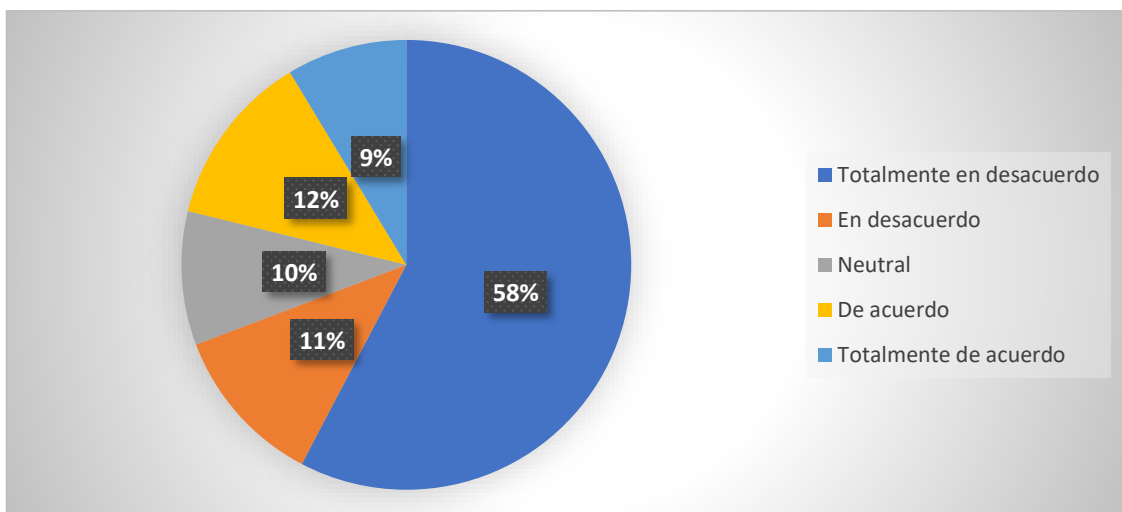
Nota: Encuesta aplicada a los usuarios externos de la Unidad

Análisis: Los resultados de la encuesta reflejan una percepción negativa sobre el impacto de las herramientas digitales en la mejora de los tiempos de respuesta dentro de la institución. Un 73% de los encuestados (58% totalmente en desacuerdo y 15% en desacuerdo) considera que estas tecnologías no han optimizado la eficiencia

administrativa, lo que sugiere posibles deficiencias en su implementación, uso o capacitación. En contraste, solo un 18% (10% de acuerdo y 8% totalmente de acuerdo) reconoce mejoras, mientras que un 9% se mantiene neutral. Esto indica que, aunque existe un pequeño grupo que percibe avances, la mayoría no ha experimentado beneficios tangibles, lo que evidencia la necesidad de evaluar y fortalecer el uso de estas herramientas para lograr una transformación efectiva en los procesos administrativos.

Figura 15.

Satisfacción con procesos digitalizados versus manuales



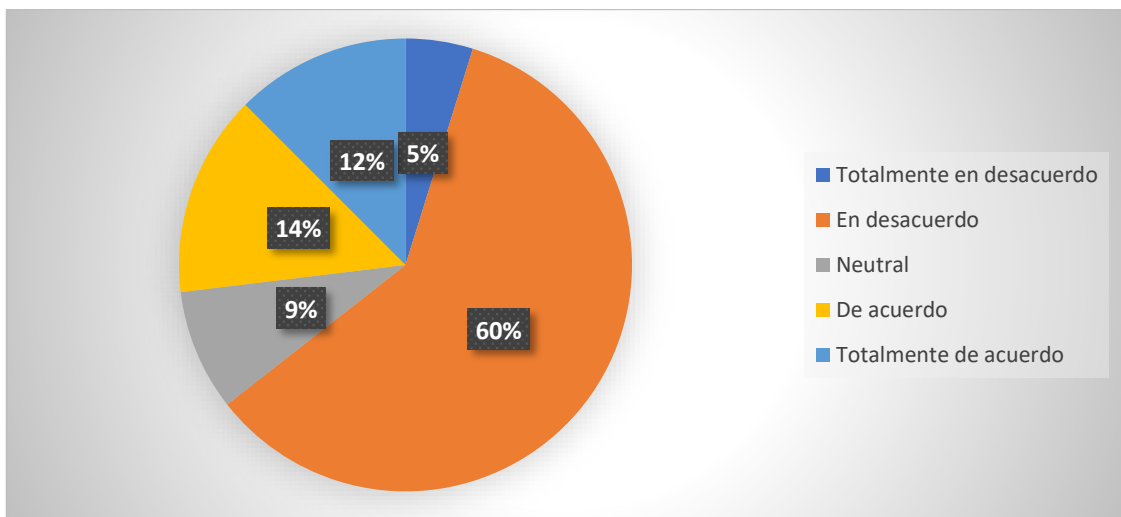
Nota: Encuesta aplicada a los usuarios externos de la Unidad

Análisis: Los resultados reflejan una percepción negativa respecto a los procesos digitalizados en comparación con los manuales, ya que un 58% de los encuestados expresa insatisfacción. Esto sugiere que la digitalización no ha logrado mejorar la experiencia de los usuarios o que enfrenta limitaciones en su implementación. Mientras tanto, un 21% (12% de acuerdo y 9% totalmente de acuerdo) considera que los procesos digitales son más eficientes, y un 10% se mantiene neutral. El 11% en desacuerdo con la insatisfacción indica que, aunque existe un sector que percibe beneficios, la mayoría aún prefiere o encuentra más funcionales los procedimientos manuales. Estos resultados

evidencian la necesidad de mejorar la usabilidad, accesibilidad y eficiencia de los sistemas digitales para garantizar una transición efectiva hacia la modernización administrativa.

Figura 16.

Mejora en la eficiencia y rapidez de procesos administrativos

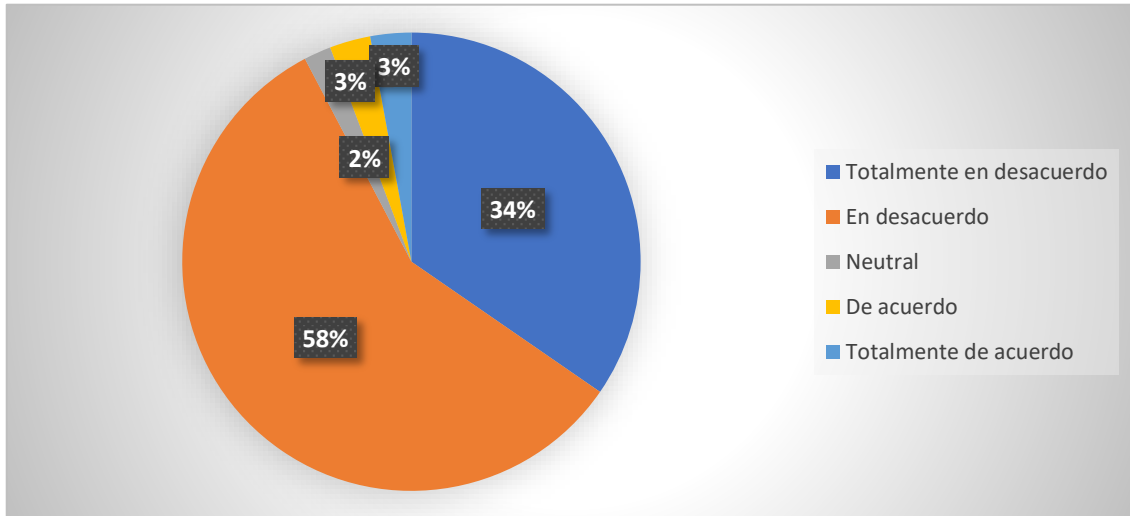


Nota: Encuesta aplicada a los usuarios externos de la Unidad

Análisis: Los resultados indican una percepción negativa sobre la mejora en eficiencia y rapidez gracias a las herramientas digitales. Un 60% de los encuestados está en desacuerdo con esta afirmación, lo que sugiere que, para la mayoría, las herramientas digitales no han tenido el impacto esperado en la optimización de los procesos. Solo un 26% (14% de acuerdo y 12% totalmente de acuerdo) considera que estas herramientas han generado mejoras, mientras que un 9% se mantiene neutral. Un 5% está totalmente en desacuerdo, lo que refuerza la falta de confianza en la efectividad de la digitalización. Estos resultados evidencian la necesidad de analizar y mejorar la implementación de las herramientas digitales para lograr los beneficios de eficiencia y rapidez esperados.

Figura 17.

Mejora en el acceso a la información catastral.

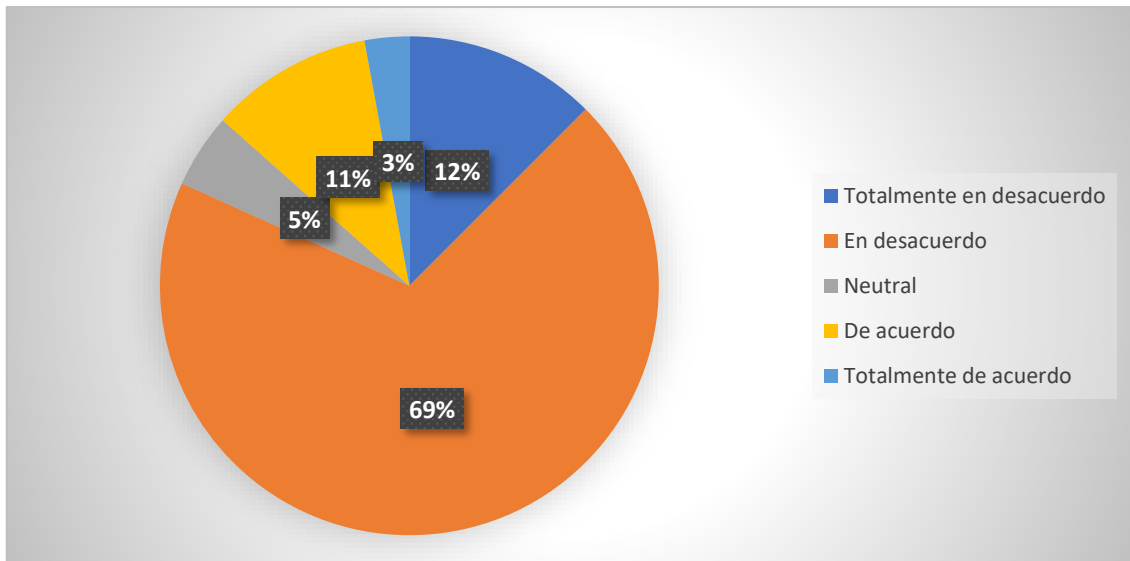


Nota: Encuesta aplicada a los usuarios externos de la Unidad

Análisis: Los resultados reflejan una gran insatisfacción con respecto al acceso a la información catastral a través de las herramientas digitales. Un 58% de los encuestados está "en desacuerdo" y un 34% está "totalmente en desacuerdo", lo que indica que la mayoría no percibe mejoras en el acceso a esta información. Solo un 3% está de acuerdo y un 3% está totalmente de acuerdo, lo que representa una pequeña fracción de los encuestados. Además, un 2% se mantiene neutral. Estos datos sugieren que, a pesar de la implementación de herramientas digitales, aún existen barreras significativas que dificultan un acceso eficiente y efectivo a la información catastral, lo que requiere una revisión de los sistemas digitales y su accesibilidad.

Figura 18.

Facilidad para consultar y actualizar datos catastrales

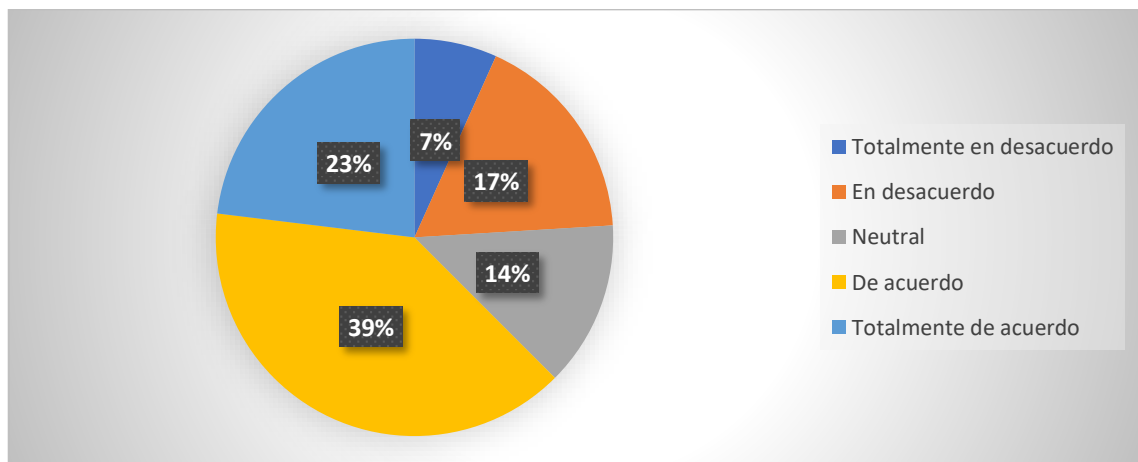


Nota: Encuesta aplicada a los usuarios externos de la Unidad

Análisis: Los resultados muestran una percepción negativa sobre la capacidad de las herramientas digitales para facilitar la consulta y actualización de los datos catastrales. Un 69% de los encuestados está "en desacuerdo" y un 12% está "totalmente en desacuerdo", lo que indica que la mayoría no considera que las herramientas digitales hayan mejorado significativamente estos procesos. Solo un 11% está de acuerdo, un 5% se mantiene neutral y un 3% está totalmente de acuerdo, lo que refleja que una minoría percibe algún beneficio. Estos resultados sugieren que, a pesar de la digitalización, aún existen dificultades para hacer que los procesos sean más ágiles y accesibles, lo que señala la necesidad de revisar y optimizar las herramientas implementadas.

Figura 19.

Contribución de las herramientas digitales a la transparencia



Nota: Encuesta aplicada a los usuarios externos de la Unidad

Análisis: Los resultados indican una percepción mixta respecto al impacto de las herramientas digitales en la transparencia de los procesos administrativos. Un 39% de los encuestados está "de acuerdo" y un 23% está "totalmente de acuerdo", lo que muestra que una parte significativa de los participantes reconoce algún nivel de contribución de las herramientas digitales a la transparencia. Sin embargo, un 17% está en desacuerdo y un 7% está "totalmente en desacuerdo", lo que refleja una opinión negativa sobre su efectividad en este aspecto. Un 14% se mantiene neutral, lo que sugiere incertidumbre o falta de claridad en la evaluación de la transparencia. Estos resultados muestran que, aunque hay un reconocimiento de los beneficios de la digitalización, todavía existen áreas que requieren mejoras para consolidar la confianza en su impacto en la transparencia.

4.2.1 Discusión

Los resultados obtenidos en la Unidad de Gestión de Avalúos y Catastro del GAD del Cantón Mocache revelan una percepción negativa de los usuarios que acuden a la Unidad respecto al impacto de las herramientas digitales en los procesos administrativos. Estos resultados coinciden con los hallazgos de Madkur & Paletta, (2021), quienes identificaron que la adopción de tecnologías digitales en instituciones públicas no garantiza mejoras inmediatas en la eficiencia, debido a la falta de capacitación del personal y la resistencia al cambio organizacional. Asimismo, estudios de (Castro Thompson & Olivares, (2024) destacan que la integración tecnológica sin un plan de adaptación puede generar retrasos y deficiencias en los procesos administrativos.

La percepción negativa sobre la optimización de tiempos también es consistente con investigaciones previas. Esto es similar a lo señalado por Cruz et al., (2021), quienes indican que la ausencia de plataformas integradas y la escasa interoperabilidad entre sistemas administrativos son factores que limitan la eficiencia de los procesos digitales. Además, Lertxundi, (2020b) mencionan que la implementación de tecnologías debe ir acompañada de una reestructuración de los procesos internos para evitar ineficiencias.

La satisfacción de los usuarios con los procesos digitalizados también refleja una tendencia negativa, ya que un 58% de los encuestados indicó insatisfacción en comparación con los procesos manuales. Este resultado se asemeja a lo planteado por Giménez, (2021), quienes sostienen que la percepción de los usuarios está influenciada por la calidad del servicio y la facilidad de uso de las plataformas. Asimismo, Sáez, (2019) enfatizan que la falta de interfaces intuitivas y la escasa asistencia técnica contribuyen a la insatisfacción de los usuarios.

Aunque los resultados sobre la transparencia son más positivos, con un 39% de acuerdo y un 23% totalmente de acuerdo en que las herramientas digitales contribuyen a la transparencia, aún existe margen de mejora. Estos hallazgos coinciden con el estudio de Boto Álvarez, (2023), quienes argumentan que la digitalización puede mejorar la transparencia si se implementan sistemas de acceso público a la información. Sin embargo, también advierten que la transparencia depende de la correcta gestión de los datos y de la disposición institucional para compartir información (De Lucchi, 2023).

4.3 COMPARACIÓN DE LOS RESULTADOS DE PRODUCTIVIDAD OBTENIDOS CON HERRAMIENTAS TRADICIONALES Y DIGITALES IMPLEMENTADO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN DE AVALÚOS Y CATASTRO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MOCACHE.

Para el desarrollo del presente objetivo, se aplicó una entrevista estructurada dirigida a la representante de la Unidad de Avalúos y Catastro del GAD Mocache; instrumento con el que se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 7.

Entrevista a la Jefa de la Unidad de Avalúos y Catastro

Pregunta 1.	¿Qué tan importante es para la Unidad de Avalúos y Catastro del GAD Mocache contar con herramientas digitales para el desempeño en los procesos administrativos?
Respuesta	Es absolutamente fundamental, ya que mejora notablemente la precisión y la eficiencia de todos los procesos.

Pregunta 2.	En términos de eficiencia, ¿cómo considera que la implementación de herramientas digitales puede mejorar los procesos administrativos y catastrales dentro de la unidad?
Respuesta	Mejorará significativamente los tiempos, reduciendo errores y agilizando la toma de decisiones.
Pregunta 3.	¿Cuál es el impacto que cree que tendría la digitalización de los registros catastrales en la gestión de la información dentro de la unidad?
Respuesta	La digitalización de los registros mejoraría la accesibilidad, precisión y seguridad de la información.
Pregunta 4.	¿En qué medida la implementación de herramientas digitales podría optimizar la toma de decisiones dentro de la Unidad de Avalúos y Catastro?
Respuesta	Mejoraría la toma de decisiones al permitir el acceso rápido a datos precisos y actualizados.
Pregunta 5.	¿Considera que la implementación de herramientas digitales ha tenido un impacto positivo en la transparencia de los procesos dentro de la unidad?
Respuesta	Sí, ha permitido mayor transparencia al tener registros más accesibles y fáciles de auditar.
Pregunta 6.	¿Qué tan relevante es para la unidad implementar nuevas herramientas digitales en el futuro para seguir mejorando los procesos administrativos y catastrales?

Respuesta	Es crucial, ya que las herramientas digitales son la clave para seguir avanzando en eficiencia y precisión.
Pregunta 7.	¿Cómo valora la importancia de la capacitación continua sobre el uso de herramientas digitales para el personal de la unidad?
Respuesta	Es esencial, ya que el personal debe estar actualizado para aprovechar al máximo las herramientas digitales.
Pregunta 8.	¿Qué impacto tiene la implementación de herramientas digitales en la rapidez y calidad de los trámites administrativos dentro de la unidad?
Respuesta	Ha mejorado considerablemente la rapidez y calidad de los trámites.
Pregunta 9.	¿Cuál es la importancia de que la unidad invierta en herramientas digitales para optimizar la gestión de los avalúos y catastro en el GAD Mocache?
Respuesta	Es fundamental, ya que las herramientas digitales permiten optimizar la gestión de datos, reduciendo errores y costos.
Pregunta 10.	En su opinión, ¿cuál sería el mayor beneficio de la implementación de herramientas digitales para la Unidad de Avalúos y Catastro?
Respuesta	Agilización de los procesos, mayor precisión en la gestión de información y optimización de recursos.

Nota: La información es generada a través de la entrevista realizada a la Jefa de la Unidad de Avalúos y Catastro

Análisis: Las respuestas de la entrevista indican que la implementación de herramientas digitales ha tenido un impacto significativo en la mejora de la productividad de la Unidad de Avalúos y Catastro, en comparación con las herramientas tradicionales. A

continuación, se destacan puntos clave de la entrevista, en relación a los siguientes aspectos:

- *Mejora en la eficiencia y precisión de los procesos:* Según las respuestas, la digitalización de los registros catastrales y la implementación de herramientas digitales han facilitado una mayor precisión y eficiencia en los procesos administrativos. La digitalización ha reducido errores y mejora la accesibilidad a la información. En contraste, con las herramientas tradicionales, la consulta y actualización de los datos catastrales se realiza de manera más lenta y propensa a errores humanos debido a la gestión manual de los documentos.
- *Optimización de la toma de decisiones:* La digitalización ha permitido una toma de decisiones más ágil. Al tener acceso a datos más rápidos y precisos, el personal puede agilizar los procesos administrativos y reducir el tiempo dedicado a la búsqueda de información. Con las herramientas tradicionales, la toma de decisiones se vuelve limitada por la disponibilidad física de los registros y los tiempos de espera para obtener los datos necesarios.
- *Impacto en la transparencia:* En cuanto a la transparencia, se consideran que las herramientas digitales permiten una mejor supervisión y auditoría de los registros, mejorando la transparencia en los procesos. Los registros digitales son más fáciles de auditar, en comparación con los registros manuales, que pueden ser más difíciles de rastrear y verificar.
- *Capacitación continua y actualización:* Aunque las herramientas digitales ofrecen mejores resultados en términos de eficiencia, la entrevista subraya que es crucial contar con un personal capacitado para aprovechar al máximo las herramientas digitales. Con las herramientas tradicionales, no se requiere una capacitación

continua, pero con las digitales, la capacitación se convierte en un factor fundamental para garantizar la productividad.

- *Reducción de costos y recursos:* La implementación de herramientas digitales ha permitido optimizar los recursos, reducir costos y mejorar la gestión de los datos. Las herramientas tradicionales requerían más espacio de almacenamiento físico, mayor esfuerzo para mantener registros actualizados y la posibilidad de errores humanos que afectaban la gestión de los avalúos y catastros. Las herramientas digitales, por su parte, permiten manejar grandes volúmenes de datos de manera más eficiente, reduciendo el espacio físico y el tiempo invertido en procesos manuales.

4.3.1 Comparación de productividad entre herramientas tradicionales y digitales

La Unidad cuenta con 11 funcionarios y una muestra de 278 usuarios. Aunque las plataformas digitales no se han aprovechado en su totalidad de la manera adecuada, se analiza la información obtenida con base en datos históricos de la Unidad de Gestión de Avalúos y Catastro.

4.3.1.1 Indicadores Clave de Desempeño (KPI)

- **Tiempo de procesamiento de trámites:** Medición en minutos y horas de la duración del trámite desde la solicitud hasta su resolución.
- **Tasa de error:** Comparación de errores en los procesos manuales frente a los digitales.
- **Tiempo de espera del ciudadano:** Evaluación del tiempo desde la solicitud del trámite hasta su resolución final.
- **Satisfacción del usuario:** Encuestas que miden la percepción de calidad del servicio antes y después de la digitalización.

- **Costo operativo por trámite:** Análisis de costos en infraestructura, personal y mantenimiento para cada modelo.

4.3.1.2 Resultados y comparación de productividad

- **Tiempo de procesamiento de trámites**

Herramientas tradicionales: 4 a 8 días hábiles por trámite.

Herramientas digitales (Proyección): 1 a 3 días hábiles.

Diferencia: Reducción del 50%-75% en los tiempos de gestión.

Fórmula utilizada

Se calculó la reducción en el tiempo de procesamiento mediante la fórmula de eficiencia:

$$Reducción (\%) = \left(\frac{Tiempo\ tradicional - Tiempo\ digital}{Tiempo\ tradicional} \right) \times 100$$

$$Reducción = \left(\frac{6 - 2}{6} \right) \times 100 = 66.66\%$$

El resultado indica que, con la digitalización, los trámites pueden reducirse entre 50% y 70%, dependiendo del tipo de trámite.

- **Tasa de Error**

Herramientas tradicionales: 12%-15% de errores en trámites debido a registros manuales.

Herramientas digitales: 2%-5% de errores, principalmente por fallos técnicos o datos incompletos.

Diferencia: Reducción del 70% en errores.

Fórmula Utilizada

$$Reducción (\%) = \left(\frac{Error\ tradicional - Error\ digital}{Error\ tradicional} \right) \times 100$$

$$\text{Reducción} = \left(\frac{14 - 4}{14} \right) \times 100 = 71.4\%$$

El modelo digital disminuye los errores en aproximadamente 70%.

- **Tiempo de espera del ciudadano**

Herramientas tradicionales: 3 a 5 horas en la unidad para completar procesos administrativos.

Herramientas digitales: 30 minutos a 1 hora, con posibilidad de realizar algunos trámites en línea.

Diferencia: Disminución del 80% en el tiempo de espera.

Fórmula utilizada

$$\text{Reducción (\%)} = \left(\frac{\text{Tiempo tradicional} - \text{Tiempo digital}}{\text{Tiempo tradicional}} \right) \times 100$$

$$\text{Reducción} = \left(\frac{4 - 0.75}{4} \right) \times 100 = 81.25\%$$

Se proyecta una reducción de 80% en los tiempos de espera.

- **Satisfacción del usuario**

Encuestas a 278 usuarios:

58% de insatisfacción con herramientas digitales en experiencias previas, debido a falta de capacitación y problemas de accesibilidad. El 42% reconoce beneficios como reducción de tiempos y mayor transparencia.

Necesidad de mejoras: Capacitación e interfaz más amigable.

- **Costo operativo por trámite**

Modelo tradicional: \$15 - \$20 por trámite, debido a costos en papelería, almacenamiento y trabajo manual.

Modelo digital (Proyección): \$8 - \$12 por trámite, con mayor inversión inicial, pero reducción de costos a largo plazo.

Ahorro Estimado: 40% en costos operativos.

Fórmula Utilizada

$$Reducción (\%) = \left(\frac{Costo\ tradicional - Costo\ digital}{Costo\ tradicional} \right) \times 100$$

$$Reducción = \left(\frac{17.5 - 10}{17.5} \right) \times 100 = 42.85\%$$

Se estima un ahorro del 40% en costos operativos.

4.3.2 Discusión

La importancia de implementar herramientas digitales en la gestión administrativa y catastral ha sido ampliamente reconocida en diversos estudios. Según Marín Alonso, (2020), la incorporación de tecnologías digitales en procesos administrativos permite mejorar la precisión y eficiencia operativa, reduciendo errores humanos y agilizando los procedimientos. Estos hallazgos coinciden con los resultados obtenidos en la Unidad de Avalúos y Catastro del GAD Mocache, donde se identificó que el uso de herramientas digitales es absolutamente fundamental para el desempeño administrativo. De igual forma, Escobar Borja et al., (2020) destacan que las tecnologías de la información facilitan la automatización de tareas repetitivas, optimizando el tiempo y los recursos empleados. Esto evidencia que la percepción positiva sobre las herramientas digitales en el GAD Mocache es congruente con tendencias observadas en otras instituciones públicas.

En cuanto a la eficiencia de los procesos, los resultados del GAD Mocache reflejan mejoras significativas en la reducción de tiempos y errores, lo cual es respaldado por

Gamero Casado, (2022), quienes afirman que la digitalización de procesos administrativos en gobiernos locales ha reducido hasta en un 40% los tiempos de gestión y respuesta. Este dato es coherente con la afirmación de la Unidad de Avalúos y Catastro de que las herramientas digitales agilizan la toma de decisiones. Asimismo, Pucha Vinuesa, (2023) concluyen que la automatización de los sistemas catastrales permite tomar decisiones más oportunas y con información actualizada, lo que fortalece la gestión operativa. Esto evidencia que la experiencia del GAD Mocache es parte de una tendencia generalizada hacia la eficiencia administrativa mediante la digitalización.

La digitalización de registros ha demostrado ser clave para mejorar la accesibilidad, precisión y seguridad de la información. En este sentido, Lugo Pérez, (2023) señalan que la digitalización de documentos en entes gubernamentales ha reducido considerablemente la pérdida de información y ha incrementado la seguridad de los datos. Esta afirmación se alinea con los resultados obtenidos en el GAD Mocache, donde se reconoció que la digitalización de los registros catastrales facilita una gestión más transparente y segura. Además, Del Do et al., (2023) destacan que la digitalización incrementa la trazabilidad de los datos, lo que permite auditorías más efectivas y un mejor control interno, aspectos también mencionados por la Unidad de Avalúos y Catastro como beneficios clave de la digitalización.

La optimización en la toma de decisiones es otro aspecto que ha sido ampliamente estudiado. Herencia, (2022) sostienen que el acceso a información precisa y actualizada mejora sustancialmente la toma de decisiones estratégicas en instituciones públicas. Esto es coherente con los resultados del GAD Mocache, donde se reconoció que las herramientas digitales permiten un acceso rápido a datos precisos, optimizando la capacidad de respuesta. Además, Lineamientos Para La Formulación Del Plan de

Gobierno Digital, (2022) subrayan que los sistemas digitales de gestión catastral no solo facilitan la planificación urbana, sino que también contribuyen a una gestión más eficiente de los recursos, aspecto que también ha sido identificado como relevante por el GAD Mocache.

Respecto a la transparencia, los resultados del GAD Mocache indican que la implementación de herramientas digitales ha mejorado notablemente la transparencia de los procesos. Este hallazgo coincide con lo planteado por González Sanmiguel, (2022), quienes argumentan que la digitalización permite una gestión más abierta y auditable, fortaleciendo la confianza ciudadana. Meijer & Boon, (2021) también destacan que los registros digitales dificultan la manipulación de información y aumentan la trazabilidad de los procesos, lo que reduce los riesgos de corrupción. De esta manera, los resultados de la Unidad de Avalúos y Catastro se alinean con las evidencias documentadas en la literatura sobre el impacto positivo de la digitalización en la transparencia institucional.

La importancia de la capacitación continua del personal en el uso de herramientas digitales también ha sido resaltada en diversos estudios. Cuiñas et al., (2020) señalan que la actualización constante del personal es fundamental para maximizar los beneficios de las tecnologías digitales. Esto coincide con la percepción del GAD Mocache, donde se reconoce que la formación continua permite aprovechar al máximo las herramientas digitales implementadas. De igual forma, Escobar Terán et al., (2023) destacan que la capacitación tecnológica contribuye a la adaptación organizacional y mejora la eficiencia operativa. Así, la experiencia del GAD Mocache reafirma la relevancia de invertir en el desarrollo de competencias digitales para garantizar el éxito de la transformación tecnológica.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

"La transparencia en la gestión pública no es un lujo,
es una necesidad para construir confianza social."

— *Kofi Annan.*

4.1. CONCLUSIONES

- Los resultados evidenciaron que las herramientas digitales utilizadas en la Unidad de Gestión de Catastro, no son totalmente adecuadas para optimizar los procesos administrativos, mejorar la precisión de los datos y agilizar los trámites. Destacando la necesidad de continuar invirtiendo en nuevos sistemas que integren todas las funciones relacionadas a la información catastral.
- La encuesta mostró que los usuarios externos, no están totalmente satisfechos con los servicios actuales, ni con las herramientas disponibles en la unidad de avalúos y catastro. A pesar de reconocer la importancia de la tecnología para mejorar la eficiencia, señalaron la necesidad de actualizar las herramientas y ofrecer capacitación continua para lograr una gestión más eficaz y moderna.
- La comparación entre las herramientas tradicionales frente a las digitales se demostró que con las herramientas digitales se puede reducir hasta el 50% en el tiempo de gestión de trámites, así mismo existe una reducción del 70% en errores, una disminución del 80% en el tiempo de espera ciudadana y una estimación del 40% en ahorro en costos operativos.

4.2. RECOMENDACIONES

- Implementar un sistema catastral integral que permita la interoperabilidad con otras unidades clave, como el Registro de la Propiedad y Rentas, facilitando el intercambio de datos en tiempo real a través de bases de datos interconectadas. Asimismo, que integre tecnología de georreferenciación (SIG) para mejorar la visualización y precisión de los bienes inmuebles, automatización de la gestión de impuestos y tasas, optimizando los procesos administrativos y la actualización continua de la información.
- Fortalecer los programas de capacitación continua para el personal de la Unidad de Avalúos y Catastro, priorizando el desarrollo de competencias en el uso y aprovechamiento de herramientas digitales. implementando sesiones de formación periódicas que incluyan el manejo de sistemas catastrales, actualización en normativas vigentes, uso de software SIG (Sistema de Información Geográfica) y aplicaciones para la gestión de avalúos.
- Establecer mecanismos de evaluación periódica para medir el impacto de las tecnologías implementadas en la eficiencia, precisión y transparencia de los procesos administrativos. Ejecutando evaluaciones de manera continua mediante auditorías internas, encuestas de satisfacción ciudadana y análisis de datos operativos. Además, de generar informes periódicos con los resultados obtenidos y aplicar mejoras en función de los hallazgos, asegurando así una optimización continua del sistema y un servicio más eficiente y confiable para la ciudadanía.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- Álvarez, I., & Biurrun, A. (2022). La digitalización como baza de recuperación pospandemia. *ICE, Revista de Economía*, 924. <https://doi.org/10.32796/ice.2022.924.7357>
- Araujo Cuauero, J. (2023). Telejusticia como nueva modalidad de acceso a la administración judicial en Venezuela. *SUMMA. Revista Disciplinaria En Ciencias Económicas y Sociales*, 15(1). <https://doi.org/10.47666/summa.5.1.14>
- Arias Valenzuela, E. N., Gutiérrez Martínez, F., Rojas Bujaco, J. F., Pacheco Moscoso, L. E., & Rojas Bujaco, R. W. (2023). Modelo de Gobierno Digital: Un análisis comparativo de su impacto para creación de valor público en países en desarrollo. *ACVENISPROH Académico*. <https://doi.org/10.47606/acven/aclib0031>
- Báez Hernández, A. (2022). La Economía y la Administración Pública en la digitalización. Realidades y retos. *Ciencias Económicas*, 1(19). <https://doi.org/10.14409/rce.2022.19.e0007>
- Barletta, F., Erbes, A., & Suárez, D. (2020). Introducción. Enseñanza, aprendizaje y teoría de la innovación. *Teoría de La Innovación: Evolución, Tendencias y Desafíos*, 11.
- Bautista, O. V. (2023). Chatbots: la evolución de la atención al cliente en la era digital. *Con-Ciencia Boletín Científico de La Escuela Preparatoria No. 3*, 10(20), 24–27.
- Benítez García, R. (2022). Principales novedades en la legislación societaria como consecuencia de la ley crea y crece, y la futura aprobación de los proyectos de ley de startups, y de eficiencia digital del servicio público de justicia. *REVISTA LEX MERCATORIA Doctrina, Praxis, Jurisprudencia y Legislación*. <https://doi.org/10.21134/lex.vi21.1846>

- Boto Álvarez, A. (2023). Nuevas barreras burocráticas: la Administración defensiva digital. *Documentación Administrativa*. <https://doi.org/10.24965/da.11200>
- Burdin, G. (2022a). Digitalización, productividad y empleo: elementos para pensar la formación profesional en América Latina. *Montevideo: OIT/Cinterfor*.
- Burdin, G. (2022b). Digitalización, productividad y empleo: elementos para pensar la formación profesional en América Latina. *Montevideo: OIT/Cinterfor*.
- Calle, D. R., Rodríguez, A. M. O., & Ortega, J. A. S. (2023). Enseñanza y aprendizaje digital: Desafíos actuales en Latinoamérica. *Revista de Ciencias Sociales*, 29(3), 439–452.
- Calle-González, A. L., García-Herrera, D. G., & Mena-Clerque, S. E. (2021). Uso de herramientas digitales en Educación Inicial frente a pandemia. *CIENCIAMATRIA*, 7(13), 66–84.
- Campelo Rodríguez, M. P., & Robles Robles, R. (2023). Adquirir competencias técnicas y sociales combinando aprendizaje basado en retos y lean startup. *HUMAN REVIEW. International Humanities Review / Revista Internacional de Humanidades*, 12(Monográfico). <https://doi.org/10.37467/revhuman.v12.4666>
- Campos Acuña, C. (2023). La digitalización de los procedimientos en los Gobiernos locales: una tarea pendiente. *Cuadernos de Derecho Local*. <https://doi.org/10.61521/cuadernosderecholocal.58.900>
- Cañarte-Aizprua, K. J., Romero-Fernández, A. J., Cañizares-Galarza, F. P., & Machuca-Vivar, S. A. (2022). Sistema informático para la digitalización y gestión del archivo histórico de una registraduría, Chone-Ecuador. *CIENCIAMATRIA*, 8(4). <https://doi.org/10.35381/cm.v8i4.879>

- Cárdenas Zea, M. P., Gutiérrez Soto, M. V., & Oñate Espinoza, J. A. (2023). Metodologías activas en la era digital. Aproximación epistémica al hecho educativo. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1).
<https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.278>
- Castro Thompson, A., & Olivares, L. P. (2024). La Hemeroteca Nacional Digital de México: perspectivas de la preservación digital para el patrimonio documental. *TIES, Revista de Tecnología e Innovación En Educación Superior*, 9.
<https://doi.org/10.22201/dgtic.26832968e.2024.9.5>
- Chirinos, G. A. (2020). Regulación y tributación en el mercado de criptoactivos, una perspectiva de derecho comparado. *Revista de La Facultad de Derecho*.
<https://doi.org/10.22187/rfd2020n48a12>
- Cruz, M. B. M., Zamora, P. A. C., Flores, M. L. R., Hermida, L. X. T., & Gaviláñez, L. S. F. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística Rancho los Emilio' s. Alausí. *Dominio de Las Ciencias*, 7(4), 1430–1446.
- Cuiñas, A. A. F., Rodríguez, V. J., & Izquierdo, J. M. A. (2020). Comprensión lectora digital vs. Tradicional según familiaridad con las TIC. *European Journal of Child Development, Education and Psychopathology*, 8(1), 57–64.
- De Dompablo, J. A., & S. Velasco, S. (2023). Análisis de las Apps Covid en la Unión Europea: entre la excepcionalidad y la protección de los derechos fundamentales. *Relaciones Internacionales*, 52.
<https://doi.org/10.15366/relacionesinternacionales2023.52.010>

- De Lucchi, Y. (2023). Justicia digital y discapacidad, aprovechando la oportunidad. *Revista Española de Discapacidad*, 11(1). <https://doi.org/10.5569/2340-5104.11.01.03>
- Del Do, A. M., Villagra, A., & Pandolfi, D. (2023). Una Propuesta para la Transformación Digital en las PYMES. *RevITA*, 1(1), 7–21.
- Demartis, P. N., & Ingrassia, R. C. (2023). Resultados de los nuevos esquemas en el proceso de enseñanza/aprendizaje: la estrategia por descubrimiento en el entorno multimedial. *Revista Científica DUTI*, 1. <https://doi.org/10.35305/rcd.vi1.9>
- Demera-Zambrano, K. C., Rodríguez García, M. A., Candela Cedeño, C. L., Navarrete-Solórzano, D. A., Santana Mero, R. C., & Palma Moreira, M. V. (2023). Aprendizaje Híbrido: La transformación digital de las prácticas de enseñanza. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 9377–9397. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.5136
- Díaz de León, C. G., & De la Garza-Montemayor, D. J. (2023). Redes sociales y administración pública: los desafíos y oportunidades de los gobiernos en la era de la comunicación digital. *Universitas*, 39. <https://doi.org/10.17163/uni.n39.2023.04>
- Dimas Rangel, M. I., Torres Bugdud, A., Palomares Ruiz, M. B. E., & Hernández García, O. S. (2023). El perfil del líder 4.0 en estudiantes y profesionistas de ingeniería en la era digital. *Multidisciplinas de La Ingeniería*, 7(10). <https://doi.org/10.29105/mdi.v7i10.222>
- Durán Cabré, J. M., & Esteller Moré, A. (2020). Los retos de la Administración tributaria en la era de la digitalización. *ICE, Revista de Economía*, 917. <https://doi.org/10.32796/ice.2020.917.7130>

- Escobar Borja, M., Mercado Pérez, M., & Rodríguez Luna, R. (2020). Beneficios ofrecidos por la gestión del Big Data en las instituciones gubernamentales en la era de la digitalización. *Revista La Propiedad Inmaterial*, 30. <https://doi.org/10.18601/16571959.n30.04>
- Escobar Terán, H. E., Mendoza Vargas, E. Y., Cedeño Salazar, B., & Calero Lara, M. G. (2023). Transformación digital y habilidades del profesional de administración de empresas. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(2). <https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.597>
- Espinosa Jaramillo, M. T., Carvajal-Ordoñez, V. F. M., & Pesantez Rodríguez, J. C. (2021). Teoría evolucionista, revolución tecnológica y paradigma tecno-económico: una mirada a la economía de la innovación. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 8(SPE3).
- Espinoza Córdova, R. I., & López Ramírez, M. S. (2024). El camino hacia la modernización del poder judicial a través de la digitalización y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación. *Ius et Praxis*, 057. <https://doi.org/10.26439/iusetpraxis2023.n057.6695>
- European Commission. (2021). Índice de la Economía y la Sociedad Digitales (DESI) 2020: España. *European Commission*.
- Expósito Gázquez, A. (2020). La sinergia entre Administración y sociedad: Análisis del “Plan España Digital 2025.” *Revista Andaluza de Administración Pública*, 108. <https://doi.org/10.46735/raap.n108.1238>
- Fontestad Portalés, L. (2023). Consideraciones acerca de la aplicación de la IA en la cooperación judicial penal internacional. *IUS ET SCIENTIA*, 2(9). <https://doi.org/10.12795/iestscientia.2023.i02.01>

- Gamero Casado, E. (2022). *La transformación digital de la Administración Autonómica Andaluza*. <https://doi.org/10.46735/iaap-pub.6.44>
- Gamero Casado, E. (2023). Comunicaciones y notificaciones electrónicas. *Cuadernos de Derecho Local*. <https://doi.org/10.61521/cuadernosderecholocal.22.434>
- García Alvarez, J., Castillo Oli, J., & Tena Marín, M. (2023). *La digitalización al servicio de la conservación: diagnóstico; propuesta y ejecución de acciones; y verificación con el apoyo de la inteligencia del dato*. <https://doi.org/10.4995/icomos2022.2022.15372>
- García de Quevedo Ruiz, J. C. (2022). La financiación de la transformación digital a través del Grupo ICO. *Boletín Económico de ICE*, 3146. <https://doi.org/10.32796/bice.2022.3146.7384>
- García-Gil, V. (2023). Las dificultades del planeamiento urbanístico en los pequeños municipios desde la experiencia en la Comunidad Valenciana. *Ciudad y Territorio Estudios Territoriales*, 55(217). <https://doi.org/10.37230/cytet.2023.217.13>
- García-Vera, Y. S., Juca-Maldonado, F. X., & Torres-Gallegos, V. (2023). Automatización de procesos contables mediante Inteligencia Artificial: Oportunidades y desafíos para pequeños empresarios ecuatorianos. *Revista Transdisciplinaria de Estudios Sociales y Tecnológicos*, 3(3), 68–74.
- Ghiggo, F. G. B., Hernández, Y. C. U., Revilla, A. C., & Oxolón, J. M. V. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(5), 290–301.
- Giménez, M. M. (2021). La digitalización de procesos en la organización como ventaja competitiva en el contexto del Covid-19. *Journal Managment & Business Studies*. <https://doi.org/10.32457/jmabs.v3i2.1700>

- Girola, L. (2020). Imaginarios y representaciones sociales, teoría del actor-red y cambios en la socialidad y la gestión de los afectos. *Cultura y Representaciones Sociales*, 15(29), 93–122.
- González Ríos, I. (2023). Servicios públicos digitales: Naturaleza jurídica y garantías para el ciudadano. *Revista de Administración Pública*, 221. <https://doi.org/10.18042/cepc/rap.221.01>
- González Sanmiguel, N. N. (2022). Análisis de la implicación de la digitalización dentro de la administración pública en el Estado de Nuevo León y Chiapas. *REVISTA DYCS VICTORIA*. <https://doi.org/10.29059/rdycsv.v4i2.154>
- González Sanmiguel, N. N., Cepeda Rincón, F. D. J., & Lucho González, G. F. (2022). Digitalización de la administración pública centralizada en México: una realidad postpandemia. *Misión Jurídica*, 15(22). <https://doi.org/10.25058/1794600x.2046>
- Granda-Campoverde, R., & Bermeo-Valencia, C. (2022a). Transformación digital: propuesta metodológica para la automatización de procesos desde el enfoque del BPM. *Revista Científica UISRAEL*, 9(3), 47–72.
- Granda-Campoverde, R., & Bermeo-Valencia, C. (2022b). Transformación digital: propuesta metodológica para la automatización de procesos desde el enfoque del BPM. *Revista Científica UISRAEL*, 9(3), 47–72.
- Güerri, C., Martí, M., & Pedrosa, A. (2021a). Abriendo ventanas virtuales en los muros de la prisión. *IDP. Revista de Internet Derecho y Política*, 32. <https://doi.org/10.7238/idp.v0i32.375209>
- Güerri, C., Martí, M., & Pedrosa, A. (2021b). Abriendo ventanas virtuales en los muros de la prisión: reflexiones sobre la digitalización de las comunicaciones penitenciarias

- a propósito de la Covid-19. *Revista de Estudios de Derecho y Ciencia Política*, Vol.32.
- Herencia, C. A. C. (2022). La transformación digital y su importancia en las pymes. *Iberoamerican Business Journal*, 5(2), 64–81.
- Hernández, Á. A. B., & Domich, M. A. A. (2021). Herramientas digitales como recurso de interacción comunicativa en escuelas de Colombia. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 7302–7320.
- Herrera-Urizar, G., Rivera-Vargas, P., Massó-Guijarro, B., & Folguera-Àlvarez, S. (2023). Tensiones en los discursos de las escuelas, la administración pública y las Big-Tech respecto al uso de plataformas digitales comerciales en el sistema educativo catalán. *Education Policy Analysis Archives*, 31. <https://doi.org/10.14507/epaa.31.7910>
- Holm, J. (2020). Transformación digital en el sector público de Estonia. Beneficios y desafíos para la Oficina Nacional de Auditoría Auditor General. Oficina Nacional de Auditoría de Estonia. *Revista Española de Control Externo*, XXII(Enero).
- Huamán Coronel, P. L., & Medina Sotelo, C. G. (2022). Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú. *Comuni@cción: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 13(2). <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594>
- Jaime, L. P. M., Molina, Y. M. N., Barragán, W. M. P., & Pí, M. L. P. (2020). Procesos administrativos: un estudio al desarrollo empresarial de las pymes. *UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(4), 29–40.
- Lertxundi, A. L. (2020a). El impacto de la digitalización en los derechos fundamentales del personal empleado público en España. *Pertsonak Eta Antolakunde Publikoak*

- Kudeatzeko Euskal Aldizkaria= Revista Vasca de Gestión de Personas y Organizaciones Públicas, 18, 38–53.*
- Lertxundi, A. L. (2020b). El impacto de la digitalización en los derechos fundamentales del personal empleado público en España. *Pertsonak Eta Antolakunde Publikoak Kudeatzeko Euskal Aldizkaria= Revista Vasca de Gestión de Personas y Organizaciones Públicas, 18, 38–53.*
- Lineamientos Para La Formulación Del Plan de Gobierno Digital, La sombra de Arteaga (2022).
- Lugo Pérez, R. E. (2023). Análisis de la determinación de la fuente y la implicancia del establecimiento permanente de los servicios digitales. *Revista de Ciencias Empresariales, Tributarias, Comerciales y Administrativas, 1(2).*
<https://doi.org/10.58287/rcfotriem-1-2-2022-15>
- Madkur, F. N., & Paletta, F. C. (2021). Transparência Digital na Informação Pública. *Boletim Do Arquivo Da Universidade de Coimbra, 34(2).*
https://doi.org/10.14195/2182-7974_34_2_4
- Maldonado Castro, J., Gómez Pérez, R., Aguirre Valverde, D., & Andrade Arias, M. (2023). Relaciones Públicas: El rol de la comunicación y su incidencia en la Transformación Digital. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, 4(1).* <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.295>
- Marín Alonso, I. (2020). Digitalización e innovación tecnológica en la {Administración} {Pública}: la necesaria redefinición de los derechos de los empleados públicos. *Revista Andaluza de Trabajo y Bienestar Social, 151.*
- Medina Oliveros, H. H. (2022). *La Digitalización en la Administración Pública del Perú - Económica.* Economica.

- Meijer, A., & Boon, W. (2021). Digital platforms for the co-creation of public value. *Policy and Politics*, 49(2). <https://doi.org/10.1332/030557321X16115951032181>
- Mejía Navarrete, J., & Menendez Condor, P. F. (2023). Participación política digital y la crisis de la pandemia. Redes sociales y la SUNAT, Perú. *Mediaciones Sociales*, 22. <https://doi.org/10.5209/meso.92758>
- Mendoza Gallego, J. A., & Bernal Cerquera, F. R. (2021). Cripto activo para la intermediación e inversión financiera en Colombia. *Revista Boletín Redipe*, 10(9). <https://doi.org/10.36260/rbr.v10i9.1457>
- Mera, A. M., Parrales, N. V. P., & Tigua, G. P. C. (2023). Rol del talento humano en las organizaciones públicas. *Avances*, 25(1), 20–34.
- Mina Quiñonez, A. A., Raptis Estupiñán, K. V., Revelo Chicaiza, P. A., Changoluisa Chicaiza, K. S., & Coronel Miranda, J. R. (2023). Currículo priorizado con énfasis en competencia digitales, comunicacionales, matemática y socioemocionales en el aprendizaje de los estudiantes del Ecuador. *MQRInvestigar*, 7(1). <https://doi.org/10.56048/mqr20225.7.1.2023.1741-1756>
- Monterrubio Cabrera, E., & Gordillo Benavente, L. de J. (2023). Estudio comparativo del uso del marketing digital: redes sociales en Instituciones de Educación Superior de México y América Latina. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 13(26). <https://doi.org/10.23913/ride.v13i26.1480>
- Moreno-Izquierdo, L., & Pedreño Muñoz, A. (2020). Respuestas digitales a la crisis del Coronavirus. Inteligencia artificial, la sobrerregulación europea y la difícil transición hacia una economía irreconocible. (Digital Responses to the Coronavirus Crisis. Artificial Intelligence, European Over-Regulation and the Difficult Transition to An

- Unrecognizable Economy). *SSRN Electronic Journal*.
<https://doi.org/10.2139/ssrn.3590694>
- Novoa Z., E., Escobar M., C., Cajas A, M. J., & Fuentes O., L. (2020). Los Smart Contracts como alternativa para la modernización de recaudación tributaria en Ecuador. *Iuris Dictio*. <https://doi.org/10.18272/iu.v26i26.1831>
- Ochoa, A. C., Murillo, A. C., & Rodas-Silva, J. (2021). El uso de aplicaciones Web para la Gestión de clínicas veterinarias y su incidencia en la mejora de procesos administrativos. *Ecuadorian Science Journal*, 5(4), 109–120.
- Orellana, C. P. O., Orellana, E. F. O., & Olivo, M. A. O. (2020). Modelo de gestión para procesos administrativos en empresas de economía popular y solidaria. *Journal of Business and Entrepreneurial Studies: JBES*, 4(2), 343–351.
- Oviedo Guevara, L. G. (2023). Retos de la digitalización en la administración de justicia en El Salvador. *Realidad y Reflexión*, 57. <https://doi.org/10.5377/ryr.v1i57.16703>
- Panagiotopoulos, P., Klievink, B., & Cordella, A. (2019). Public value creation in digital government. In *Government Information Quarterly* (Vol. 36, Issue 4). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101421>
- Pelayo Olmedo, J. D. (2023). Administración electrónica y gestión de la diversidad religiosa: la tramitación digital de expedientes y el archivo electrónico. *Estudios Eclesiásticos. Revista de Investigación e Información Teológica y Canónica*, 98(387). <https://doi.org/10.14422/ee.v98.i387.y2023.006>
- Peña, N. L. R. (2020). Medidas tributarias implementadas durante el estado de alarma declarado para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el covid-19. *Ars Iuris Salmanticensis*, 8(2).

- Perea González, Á., Pascual del Riquelme Herrero, M. A., Del Barco Martínez, M. J., De los Reyes Delgado, A., Sierra Sánchez, Z., & Armijo Pliego, A. (2022). Diálogos para el futuro judicial XXXVIII. La gran reforma pendiente: los medios personales y materiales en la Administración de Justicia. *Diario La Ley - Sección Plan de Choque de La Justicia*, 10001.
- Perilla, R. B., & González, M. B. (2021). La innovación organizacional examinada desde las teorías del diseño, el cambio, la cognición y aprendizaje organizacionales. *Espacios*, 42(02), 84–100.
- Ponce, M. R. M., Bueno, E. M. M., & Alay, J. A. M. (2022). El proceso administrativo y su incidencia en el desempeño laboral del gobierno autónomo descentralizado en el cantón Jipijapa. *Dominio de Las Ciencias*, 8(3), 65.
- Poquet Catalá, R. (2020). Cuarta revolución industrial, automatización y afectación sobre la continuidad de la relación laboral. *AIS: Ars Iuris Salmanticensis*: 8, 1, 2020, 167–183.
- Prendes-Espinosa, M. P. (2022). Hacia la e-Universidad del siglo XXI: el impacto de la digitalización en la formación superior. *Rued@: Universidad, Ética y Derechos*, 7, 15–36.
- Pucha Vinuesa, C. S. (2023). Creación de narrativas digitales sobre los peligros y amenazas en red usando herramientas de inteligencia artificial. *REVISTA CIENTÍFICA ECOCIENCIA*, 10. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.100.866>
- Pucheu, J. A. (2021). *Gestión de la productividad y el desempeño: Cómo gestionar personas en distintos tipos de procesos y puestos*. Ediciones Uc.

- Puente Peñuela, M. J. de la. (2022). El papel de la digitalización en los departamentos de los recursos humanos en la empresa. *Trabajo Fin de Grado | Universidad Pontificia Comillas*.
- Ramos Mancilla, O. (2022). Etnografía, improvisación y narrativas digitales. *Anthropologica*, 40(48). <https://doi.org/10.18800/anthropologica.202201.004>
- Rey-Blanco, D., González, J., & Sánchez, D. (2024). Relación entre precios de alquiler en portales inmobiliarios y precios de mercado. Evidencias para la Comunidad de Madrid. *EURE*, 50(150). <https://doi.org/10.7764/eure.50.150.10>
- Reyes, M., & Castañeda, P. (2020). Aplicación del modelo de aceptación tecnológica en sistemas de información de la administración pública del Perú. *Revista Peruana de Computación y Sistemas*, 3(1), 15–22.
- Romero, A., Cueva, M., Salguero, N., & Salazar, M. (2021). La gestión documental y archivo en instituciones públicas en el cantón Latacunga en la provincia de Cotopaxi. *Prospectivas UTC “Revista de Ciencias Administrativas y Económicas,”* 4(2).
- Saavedra Mera, K. A., Quiñonez Cabeza, B. M., Quiñonez Klinger, A. H., & Sarango Romero, V. J. (2023). La digitalización de la cadena de suministro: un impulso innovador para la eficiencia logística en Ecuador. *Código Científico Revista de Investigación*, 4(2). <https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v4/n2/238>
- Sáez, M. R. (2019). La educación constructivista en la era digital. *Revista Tecnología, Ciencia y Educación*, 111–127.
- Sánchez, L. B. (2023). Ecosistemas digitales sostenibles: Una propuesta ecológica para la transformación digital. *Revista Cubana de Transformación Digital*, 4(4), e239-1.

- Sánchez Valle, M., & Llorente Barroso, C. (2023). Desafíos de la administración electrónica para la inclusión de las personas mayores en la sociedad digital. *Revista Española de La Transparencia*, 16. <https://doi.org/10.51915/ret.239>
- Serrano Antón, F. (2022). La digitalización como factor de cambio en los sistemas de facturación y suministro de información: hacia una tributación fluida basada en el data analytics y la inteligencia artificial. *Nueva Fiscalidad*: 2, 2022, 63–95.
- Solís Ruiz, M. A., Cambo Chisag, N. V., & Hidalgo Rodríguez, M. K. (2023). Narrativas Digitales: Recurso Motivacional Para Estudiantes Adultos Con Rezago Educativo. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1). <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.391>
- Souto-Seijo, A., Estévez, I., Romero, P., & González-Sanmamed, M. (2020). Aprendizajes formales, no formales e informales en la era digital: Contribuciones al desarrollo profesional docente. *New Trends in Qualitative Research*, 2, 428–436.
- Tagua, M. A., & Fazio, M. C. (2020). Innovación en los procesos de formación con tecnologías emergentes. Parte III. *Encuentro Educativo. Revista de Investigación Del Instituto de Ciencias de La Educación*, 1(1), 327–330.
- Valencia-Arias, A., Gómez-Molina, S., Vélez-Holguín, R. M., & Cardona-Acevedo, S. (2023). Intención de uso de aprendizaje móvil (m-learning) en programas virtuales: un modelo híbrido de aceptación tecnológica (TAM) y la teoría del comportamiento planificado (TPB). *Formación Universitaria*, 16(2), 25–34.
- Velezmoro, G. A. B., & Carcausto, W. (2020). Herramientas digitales en la educación universitaria latinoamericana. *Revista Educación Las Américas*, 10(2), 254–264.

ANEXOS

Anexo 1 Certificado del sistema antiplagio Compilatio

Para: Ing. Byron Oviedo Bayas, Ph.D **Decano Facultad de Posgrado**

De: Ing. Eduardo Samaniego Mena, M.sC

Asunto: Informe Proyecto de Investigación

Fecha: Quevedo, 30 de abril del 2025

De mis consideraciones:

Adjunto al presente, sírvase encontrar el documento final del Proyecto de Investigación titulado: “**ANÁLISIS COMPARATIVO DE HERRAMIENTAS DIGITALES Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE AVALÚOS Y CATASTRO EN EL GAD MOCACHE, 2024**”, elaborado por la Lcda. Yuddy Geoconda Terán Soriano, bajo mi dirección, previa a la obtención del título de **MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**, mismo que ha cumplido con las correcciones del proyecto investigación de acuerdo el Reglamento de Graduación de la Facultad de Posgrado de la UTEQ, el archivo se subió al programa anti plagio COMPILATIO. En este sentido, tengo a bien certificar que el proyecto de investigación de acuerdo con el informe del sistema presenta un nivel de originalidad del **98%** y de similitud **2%** como se detalla a continuación:

 **CERTIFICADO DE ANÁLISIS**
magister

TESIS FINAL YUDDY TERAN SORIANO

2%
Textos sospechosos

< 1% Similitudes
0% similitudes entre comillas
< 1% entre las fuentes mencionadas

2% Idiomas no reconocidos



Nombre del documento: TESIS FINAL YUDDY TERAN SORIANO.pdf	Depositante: EDUARDO AMABLE SAMANIEGO MENA	Número de palabras: 28.789
ID del documento: 2c8d85e8bc94bbdd60dc1339a24599fd3b0570ac	Fecha de depósito: 30/4/2025	Número de caracteres: 210.472
Tamaño del documento original: 3,46 MB	Tipo de carga: interface	
	fecha de fin de análisis: 30/4/2025	

Atentamente;



Ing. Eduardo Samaniego Mena, M.sC.
Director

Anexo 2 Solicitud para desarrollar el proyecto dentro de las instalaciones de GAD de Mocache



Oficio N°01182-AGADMCM-YVDS-2024
Mocache, 18 de septiembre del 2024


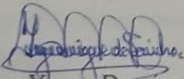
Lcda. Terán Soriano Yuddy Geoconda.
Maestrante de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo

De mis consideraciones.-

Reciba un cordial saludo y mis mejores éxitos en sus funciones diarias. En virtud a su petición para realizar el proyecto de investigación con el tema “ANÁLISIS COMPARATIVO DE HERRAMIENTAS DIGITALES Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESO ADMINISTRATIVOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE AVALÚOS Y CATASTRO EN EL GAD MOCACHE, AÑO 2024”, me permito informarle que hemos revisado la petición y me complace comunicar que su solicitud ha sido aceptada.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,



Mgs. Yenny Domínguez Saltos
ALCALDESA DEL CANTÓN MOCACHE

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MOCACHE
RUC 1260002190001
alcaldia@mocache.gub.ec

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Análisis comparativo de herramientas digitales y su incidencia en los procesos administrativos de la Unidad de Avalúos y Catastro en el GAD Mocache, 2024.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre el impacto de las herramientas digitales en la eficiencia administrativa en la Unidad de Avalúos y Catastro del GAD Mocache.

3. Maestrante:

Yuddy Geoconda Terán Soriano.

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertenencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Mocache, 23 de diciembre del 2024



Ing. Kléber Enrique Rodríguez Cedeño.

C.I.: 1204918708

Coordinador de Gestión Urbanística y Rural del
GAD Municipal del Cantón de San Jacinto de Buena Fe.

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: Análisis comparativo de herramientas digitales y su incidencia en los procesos administrativos de la Unidad de Avalúos y Catastro en el GAD Mocache, 2024.

TABLA COMPLETA

Nº	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	RELACIÓN VARIABLE-DIMENSIÓN	RELACIÓN DIMENSIÓN-INDICADOR	RELACIÓN INDICADOR-ÍTEM	RELACIÓN ÍTEM-OPCIÓN
1	Herramientas digitales	Implementación de herramientas digitales	Uso actual de herramientas digitales	¿Utiliza actualmente su unidad herramientas digitales para gestionar los procesos administrativos?						
2				¿Crec que las herramientas digitales actualmente utilizadas son suficientes para gestionar los procesos administrativos de manera efectiva?						
3			Nivel de capacitación en herramientas digitales	¿Considera que el personal de la unidad ha recibido suficiente capacitación en el uso de herramientas digitales?						
4				¿Qué tan importante es para usted que						

9	Proceso administrativo	Productividad y desempeño	Mejora en tiempos de respuesta	¿Cree que las herramientas digitales han mejorado los tiempos de respuesta en los procesos administrativos?						
10				¿Considera que el uso de herramientas digitales ha optimizado los tiempos necesarios para gestionar los trámites administrativos?						
11		Atención al cliente	Satisfacción del usuario con procesos digitalizados	¿Cree que los usuarios están más satisfechos con los procesos digitalizados en comparación con los procesos manuales?						
12				¿Cómo califica la satisfacción general de los usuarios con la digitalización de los trámites administrativos?						

Ing. Kléber Enrique Rodríguez Cedeño.

Firma del experto



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Análisis comparativo de herramientas digitales y su incidencia en los procesos administrativos de la Unidad de Avalúos y Catastro en el GAD Mocache, 2024.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre el impacto de las herramientas digitales en la eficiencia administrativa en la Unidad de Avalúos y Catastro del GAD Mocache.

3. Maestrante:

Yuddy Geoconda Terán Soriano.

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Mocache, 23 de diciembre del 2024

.....
Tnlgo. Beiker Parrales Vergara
C.I.: 1204351157

Jefe De La Unidad De Avalúos y Catastro del
G.A.D.M del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Análisis comparativo de herramientas digitales y su incidencia en los procesos administrativos de la Unidad de Avalúos y Catastro en el GAD Mocache, 2024.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre el impacto de las herramientas digitales en la eficiencia administrativa en la Unidad de Avalúos y Catastro del GAD Mocache.

3. Maestrante:

Yuddy Geoconda Terán Soriano.

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertenencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Mocache, 23 de diciembre del 2024



Ing. León Rendón Ángel Johnny.

C.I.: 1200730776

Ex Jefe del departamento de Avalúos y Catastro
del G.A.D.M del Cantón Mocache

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Análisis comparativo de herramientas digitales y su incidencia en los procesos administrativos de la Unidad de Avalúos y Catastro en el GAD Mocache, 2024.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre el impacto de las herramientas digitales en la eficiencia administrativa en la Unidad de Avalúos y Catastro del GAD Mocache.

3. Maestrante:

Yuddy Geoconda Terán Soriano.

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Mocache, 23 de diciembre del 2024



Ing. Fátima Franco Litardo, MSc.

C.I.: 1202014098

Jefa de la Unidad de Avalúos y Catastro e
Inquilinato del G.A.D.M del Cantón Ventanas

Anexo 4 Instrumentos de recolección de datos

INSTRUCCIONES:

- A continuación, encontrará preguntas destinadas a conocer su opinión sobre el impacto de las herramientas digitales en los procesos administrativos de la Unidad de Gestión de Avalúos y Catastro del GAD Mocache.
- Responda cada pregunta marcando con una “X” dentro del cuadro que corresponda a su elección.
- No hay respuestas correctas o incorrectas; el único objetivo es conocer su opinión sobre las cuestiones planteadas.
- La información recopilada será confidencial y se utilizará únicamente con fines de investigación.

Agradecemos su colaboración.

Datos generales

Preguntas	Opciones
¿CUÁNTO TIEMPO LLEVA TRABAJANDO EN ESTA UNIDAD?	0-2 Años () 2-4 Años () 4-6 Años () 6-8 Años () Más de 8 Años ()
¿QUÉ FUNCIÓN DESEMPEÑA EN LA UNIDAD?	Administrativo () Técnico () Jefe ()
¿CUÁL ES SU NIVEL DE CONOCIMIENTO EN HERRAMIENTAS DIGITALES?	Básico () Intermedio () Avanzado ()

Opinión sobre herramientas digitales

Descripción	Valoración
¿Cómo calificaría la eficiencia de las herramientas digitales que utiliza actualmente?	1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()
¿Qué tan importantes son las herramientas digitales para reducir errores en su trabajo?	1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()
¿Considera que estas herramientas han mejorado los tiempos de respuesta en sus procesos?	1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

¿Qué tan efectiva es la capacitación proporcionada para el uso de estas herramientas?	1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()
¿Cómo evalúa la facilidad de uso de las herramientas digitales en su trabajo?	1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()
¿Qué tan satisfecho está con la accesibilidad de la información que proporcionan?	1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()
¿Percibe que las herramientas digitales fomentan la transparencia en los procesos?	1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()
¿Qué tan dispuestos están los colaboradores a adoptar nuevas herramientas digitales?	1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

Nota: Cada valoración corresponde a una escala donde:
1 = Muy Bajo, 2 = Bajo, 3 = Regular, 4 = Alto, 5 = Muy Alto.

N°	VARIABLE: HERRAMIENTAS DIGITALES	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Uso de herramientas digitales		1	2	3	4	5
Indicador: Uso actual de herramientas digitales.						
1	¿Utiliza actualmente Qgis, ORIGAMI u otro programa para gestionar los procesos administrativos?					
2	¿Cree que las herramientas digitales actualmente utilizadas con Qgis, ORIGAMI u otro programa son suficientes para gestionar los procesos administrativos de manera efectiva?					
Indicador: Nivel de capacitación en herramientas digitales.						
1	¿Considera que el personal de la unidad ha recibido suficiente capacitación en el uso de herramientas digitales?					
2	¿Qué tan importante es para usted que el personal reciba formación continua en el uso de herramientas digitales?					
Indicador: Percepción de utilidad y efectividad.						
1	¿Cree usted que las herramientas digitales utilizadas en su unidad son útiles para mejorar los procesos administrativos?					

2	¿En qué medida las herramientas digitales han demostrado ser efectivas para alcanzar los objetivos administrativos?					
Dimensión 2: Impacto en la eficiencia operativa		1	2	3	4	5
Indicador: Agilidad en los procesos administrativos.						
1	¿Ha mejorado la agilidad de los procesos administrativos debido al uso de herramientas digitales?					
2	¿Cree que el uso de herramientas digitales ha reducido el tiempo requerido para completar tareas administrativas?					
Indicador: Reducción de errores en la gestión						
1	¿Considera que las herramientas digitales han reducido los errores en la gestión de datos y procesos administrativos?					
2	¿En qué medida cree que las herramientas digitales contribuyen a la precisión de los procesos administrativos?					
Indicador: Facilidad en el acceso y organización de información.						
1	¿Cree que las herramientas digitales facilitan el acceso a la información dentro de su unidad?					
2	¿Cómo valora la facilidad para organizar y consultar la información administrativa a través de las herramientas digitales?					
Dimensión: 3 Resistencia al cambio		1	2	3	4	5
Indicador: Actitudes frente a la adopción de herramientas digitales.						
1	¿Cree usted que el personal está dispuesto a adoptar nuevas herramientas digitales en los procesos administrativos?					
2	¿Percibe que hay actitudes positivas o negativas frente a la adopción de herramientas digitales en su unidad?					
Indicador: Barreras percibidas para la implementación						

1	¿Considera que existen barreras importantes (como falta de recursos, resistencia cultural, etc.) que dificultan la implementación de herramientas digitales?					
2	¿Qué tan difícil cree que es superar las barreras relacionadas con la adopción de herramientas digitales en su unidad?					

Descripción	Valoración
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Neutral	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

N°	VARIABLE: PROCESOS ADMINISTRATIVOS	5	4	3	2	1
DIMENSIÓN 1: Productividad y desempeño						
Indicador: Mejora en tiempos de respuesta.						
1	¿Cree que las herramientas digitales han mejorado los tiempos de respuesta en los procesos administrativos?					
2	¿Considera que el uso de herramientas digitales ha optimizado los tiempos necesarios para gestionar los trámites administrativos?					
DIMENSIÓN 2: Atención al cliente						
Indicador: Satisfacción del usuario con procesos digitalizados.						
1	¿Cómo usuario se está satisfecho con los procesos digitalizados en comparación con los procesos manuales?					
2	¿Cómo califica la satisfacción general de la digitalización de los trámites administrativos?					

Indicador: Reducción de tiempos de espera para trámites						
1	¿Cree que las herramientas digitales han reducido los tiempos de espera para realizar los trámites administrativos?					
2	¿Cómo evalúa la mejora en la eficiencia y rapidez del proceso administrativo gracias a las herramientas digitales?					
DIMENSIÓN 3: Gestión y transparencia						
Indicador: Accesibilidad y consulta de datos catastrales.						
1	¿Cree que las herramientas digitales han mejorado el acceso a la información catastral?					
2	¿En qué medida las herramientas digitales han facilitado la consulta y actualización de datos catastrales?					
Indicador: Percepción de mejora en la transparencia administrativa						
1	¿Cree que las herramientas digitales contribuyen a una mayor transparencia en los procesos administrativos?					



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

ENTREVISTA A LA JEFA DE LA UNIDAD DE AVALUOS Y CATASTRO

Las siguientes preguntas son con el objetivo de obtener información sobre Herramientas Digitales y su Incidencia en los Procesos Administrativos de la Unidad de Gestión de Avalúos y Catastro en el GAD del cantón Mocache.

1. ¿Qué tan importante es para la Unidad de Avalúos y Catastro del GAD Mocache contar con herramientas digitales para el desempeño eficiente de sus funciones?

Es fundamental, ya que mejora la precisión y la eficiencia de todos los procesos.

2. En términos de eficiencia, ¿cómo considera que la implementación de herramientas digitales puede mejorar los procesos administrativos y catastrales dentro de la unidad?

Optimizará de manera sustancial los tiempos, reduciendo errores y agilizando la toma de decisiones.

3. ¿Cuál es el impacto que cree que tendría la digitalización de los registros catastrales en la gestión de la información dentro de la unidad?

La digitalización de los registros mejoraría la accesibilidad, precisión y seguridad de la información.

4. ¿En qué medida la implementación de herramientas digitales podría optimizar la toma de decisiones dentro de la Unidad de Avalúos y Catastro?

Mejoraría la toma de decisiones al permitir el acceso rápido a datos precisos y actualizados.

5. ¿Considera que la implementación de herramientas digitales tendría un impacto positivo en la transparencia de los procesos dentro de la unidad?

Sí, los herramientas digitales permitirán una mayor visibilidad y seguimiento de los procesos, lo que aumentará la transparencia.

6. ¿Qué tan relevante es para la unidad implementar nuevas herramientas digitales en el futuro para seguir mejorando los procesos administrativos y catastrales?

Es crucial ya que las herramientas digitales son la clave para seguir avanzando en eficiencia y precisión.

7. ¿Cómo valora la importancia de la capacitación continua sobre el uso de herramientas digitales para el personal de la unidad?

Es esencial ya que el personal debe estar actualizado para aprovechar al máximo los herramientas digitales.

8. ¿Qué impacto tendría la implementación de herramientas digitales en la rapidez y calidad de los trámites administrativos dentro de la unidad?

Aumentará considerablemente la rapidez y calidad de los trámites.

9. ¿Cuál es la importancia de que la unidad invierta en herramientas digitales para optimizar la gestión de los avalúos y catastro en el GAD Mocache?

Es fundamental ya que las herramientas digitales permiten optimizar la gestión de datos, reduciendo errores y costos.

10. En su opinión, ¿cuál sería el mayor beneficio de la implementación de herramientas digitales para la Unidad de Avalúos y Catastro?

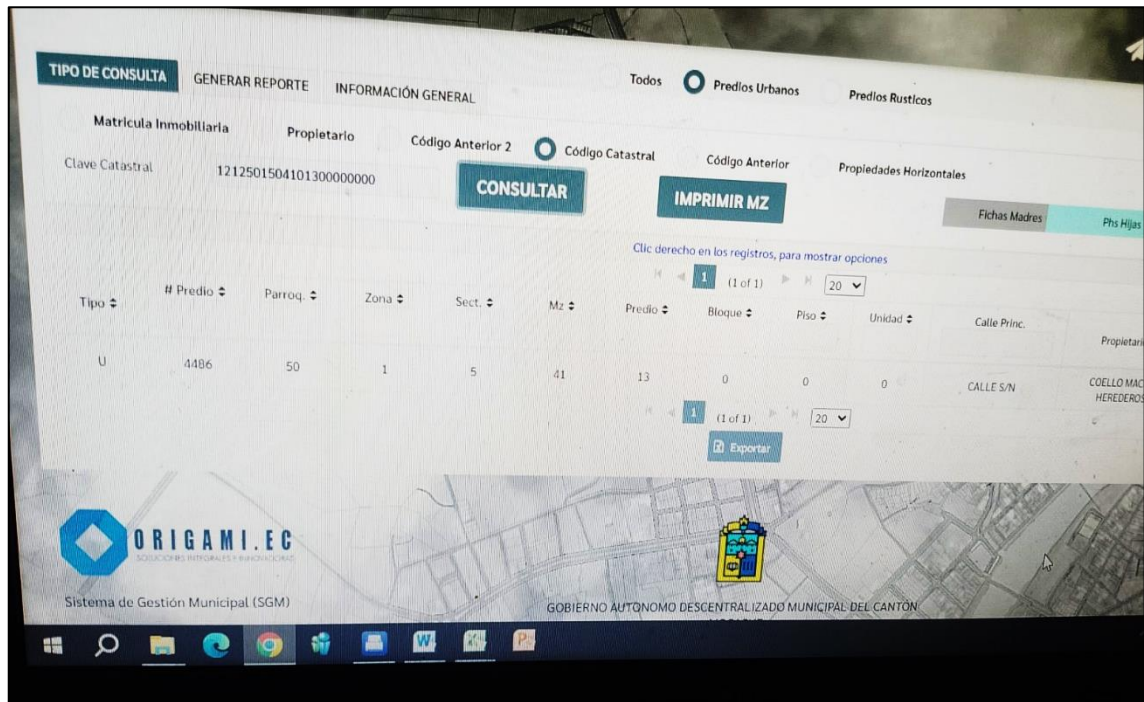
Agilización de los procesos, mayor precisión en la gestión de información y optimización de recursos.



Arq. Adriana Moncayo García
JEFA DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE
AVALÚOS Y CATASTRO DEL GADM MOCACHE



Anexo 6 Sistema catastral de la Municipalidad de Mocache

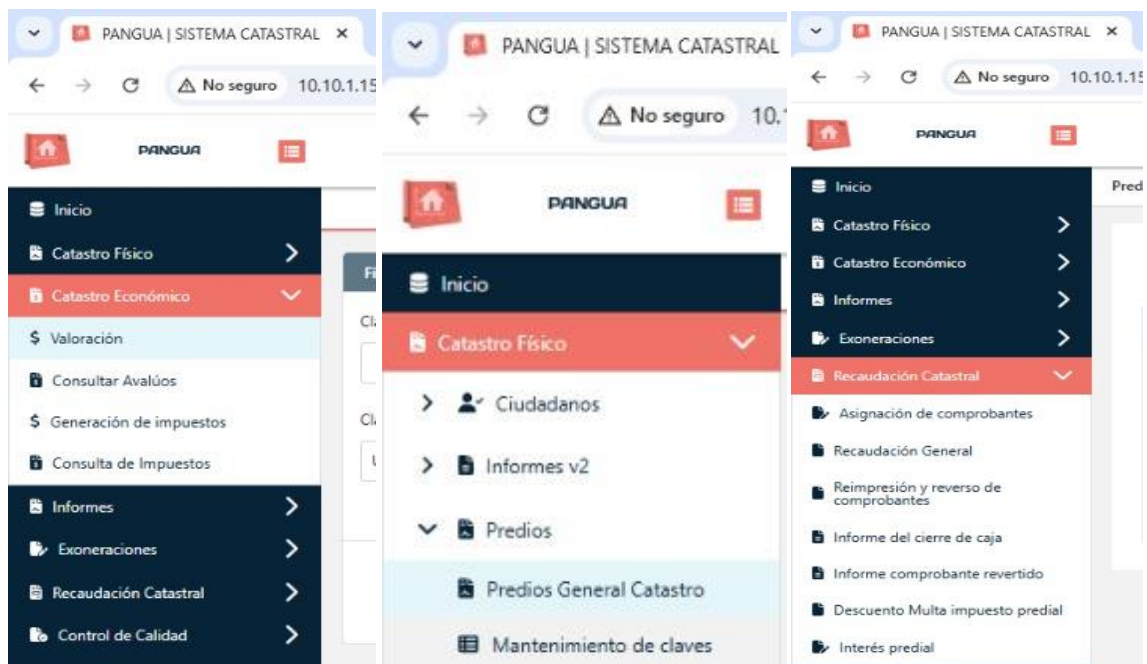


	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	ANIO	CANTON	PARROQ	NUMPRE	IDPRED	CEDULA	PROPIE	PREDIO	UBI
2	2025	MOCACHE	MOCACHE	12881	3000690	917330326	ABAD CASTILLO ANIBAL	S/N	SANTA RITA
3	2025	MOCACHE	MOCACHE	6267	1100228	300223666	ABAD MOLINA ROSA ELVIRA	6 HNOS.	MACULLILLO
4	2025	MOCACHE	MOCACHE	20354	201205	501393722	ABDELROHMAN ANGUETA MONNER ZHIAD	LOTE 3	LECHUGAL/VIA VE
5	2025	MOCACHE	MOCACHE	14479	200762	501393722	ABDELROHMAN ANGUETA MONNER ZHIAD Y	LOTE 2	DESVIO A MOCACH
6	2025	MOCACHE	MOCACHE	20352	201203	501393722	ABDELROHMAN ANGUETA MONNER ZHIAD Y	LOTE 1	LECHUGAL/VIA VE
7	2025	MOCACHE	MOCACHE	20353	21204	501393722	ABDELROHMAN ANGUETA MONNER ZHIAD Y	LOTE 2	LECHUGAL/VIA VE
8	2025	MOCACHE	MOCACHE	20603	201217	501393722	ABDELROHMAN ANGUETA MONNER ZHIAD Y	LOTE N 1	DESVIO/MOCACHE
9	2025	MOCACHE	MOCACHE	6457	1000018	1203899552	ACOSTA ALVARADO LIZARDO ORLANDO	S/N	HUANCAVILCA
10	2025	MOCACHE	MOCACHE	8049	1000019	1203899552	ACOSTA ALVARADO LIZARDO ORLANDO	S/N	HUNCAVILCA
11	2025	MOCACHE	MOCACHE	18811	1000613	1205113903	ACOSTA ALVARADO MARIO RENE	S/N	HUANCAVILCA
12	2025	MOCACHE	MOCACHE	13837	1201526	1201139458	ACOSTA ARBELAEZ FAUSTO JULIAN	FINCA 4 HERMANOS	MACUL
13	2025	MOCACHE	MOCACHE	9201	1300477	1202193403	ACOSTA AVELAIS MIGUEL DE LOS ANGELE	DOS HERMANOS	MACUL
14	2025	MOCACHE	MOCACHE	371	700224	1201436845	ACOSTA CASTRO SEGUNDO TERCICIO	S/N	LOS CAÑALES
15	2025	MOCACHE	MOCACHE	16486	200884	1202406789	ACOSTA CHAMBERS ESTRELLA MARICEL	S/N	LA CHONTA
16	2025	MOCACHE	MOCACHE	8945	300520	1201058078	ACOSTA CHAMBERS SARA MARLENE	S/N	LA CHONTA
17	2025	MOCACHE	MOCACHE	17259	201010	1207481993	ACOSTA JARAMILLO SARA Y HERMANO	S/N	BIJAGUAL
18	2025	MOCACHE	MOCACHE	17259	201010	1207481993	ACOSTA JARAMILLO SARA Y HERMANO	SAN EDUARDO	MACUL
19	2025	MOCACHE	MOCACHE	17259	201010	1207481993	ACOSTA JARAMILLO SARA Y HERMANO	MACUL	MACUL

Anexo 7 Oficinas de Unidad de Gestión de Avalúos y Catastro del GAD Mocache



Anexo 8 Ejemplo de un sistema integral de catastro utilizado en la Municipalidad de Pangua



Anexo 9 Propuesta para la Implementación de un Sistema Integral de Catastro

Propuesta para la Implementación de un Sistema Integral de Catastro en el GAD de Mocache
<u>Objetivos de la Propuesta:</u> <ul style="list-style-type: none">• Implementar un sistema catastral digital que optimice la administración del catastro físico y económico.• Facilitar la interoperabilidad con otras áreas municipales, como Rentas y el Registro de la Propiedad.• Automatizar procesos como la valoración de predios, generación de avalúos y consulta de impuestos.• Mejorar la recaudación catastral mediante la digitalización y control de los procesos tributarios.• Garantizar la seguridad y actualización constante de los datos catastrales
<u>Características del Sistema Catastral Propuesto</u>
Módulos Principales Catastro Físico: <ul style="list-style-type: none">• Registro y actualización de ciudadanos propietarios.• Administración de predios y su georreferenciación.• Módulo de informes catastrales con acceso a consultas y reportes. Catastro Económico: <ul style="list-style-type: none">• Valoración de predios según normativa vigente.• Generación y consulta de avalúos.• Emisión y control de impuestos prediales. Recaudación Catastral: <ul style="list-style-type: none">• Gestión de asignación de comprobantes.• Recaudación y generación de reportes financieros.• Reimpresión y reverso de comprobantes.• Control de cierres de caja e informes de recaudación.• Aplicación de descuentos y multas según normativa Informes y Control de Calidad: <ul style="list-style-type: none">• Generación de reportes personalizados.• Auditoría interna para garantizar la integridad de los datos.• Mantenimiento y seguridad de la información catastral.
<u>Interoperabilidad y Seguridad</u> <ul style="list-style-type: none">• Integración con el Registro de la Propiedad y Rentas para la actualización automática de datos.• Implementación de claves de acceso y permisos por usuario.• Uso de servidores seguros para almacenamiento y respaldo de información.