

Necesidades de investigación de las áreas de archivo y la oficina de pasaportes de la Secretaria Administrativa de la Gobernación de Risaralda conforme respecto al Modelo Integrado de Planeación y Gestión- Política Gestión de conocimiento y la innovación

Laura Isabel Bastidas Ángel

Valentina Flórez Hernández

Jenny Tatiana Villada Nieto

Tutor

Luz Adriana Henao Mejía

Diego Fernando Serna Osorio

Fundación Universitaria del Área Andina

Facultad de ciencias administrativas, económicas y financieras

Administración de empresas

Semillero SI Pyme RC

Pereira 2021

ÍNDICE

Introducción	6
Capítulo I	8
1. Planteamiento del problema	8
1.1 Descripción del problema	8
1.2 Formulación del problema	10
1.2.1 Pregunta de investigación	10
1.2.2 Sistematización del problema	11
1.3 Objetivos	11
1.3.1 Objetivo General	11
1.3.2 Objetivos Específicos	11
1.4 Justificación	12
Capitulo II	16
2. Marco referencial	16
2.1 Marco de antecedentes	16
2.2 Marco teórico	19
2.3 Marco Conceptual	28
2.4 Marco Legal	31
Capitulo III	34
3. Metodología	34
3.1 Tipo de Investigación	34
3.2 Técnicas de recolección y organización de datos	35
3.2.1 Método de Recolección de Información	35
3.2.2 Técnica e Instrumento	36
Capítulo IV	37
4. Resultados	37
4.1 Instrumento	37
4.2 Análisis e Interpretación de datos cualitativos	68
4.2.1 Análisis según el código	71
CAPITULO V	81
5. Conclusiones y recomendaciones	81
5.1 Conclusiones	81

5.2 Recomendación	82
Bibliografía	84
Anexos	87

Listado de gráficos

Gráfico 1. Oficina Secretaria Administrativa	42
Gráfico 2. Oficina de pasaportes	48
Gráfico 3. Nube de palabras entrevista 2.....	48
Gráfico 4. Oficina de archivo	58
Gráfico 5. Buzón	58
Gráfico 6. Almacenamiento - bodegas	59
Gráfico 7. Almacenamiento.....	59
Gráfico 8. Estantería	60
Gráfico 9. Nube de palabras entrevista 3.....	60
Gráfico 10. Oficina Gestión Documental	65
Gráfico 11. Oficina Gestión Documental 2	65
Gráfico 12. Palabras claves o códigos	69
Gráfico 13. Diagrama de co-ocurrencia	70
Gráfico 14. Palabra clave - Atención al ciudadano	71
Gráfico 15. Atención al ciudadano - sankey	71
Gráfico 16. Palabra clave - Formación académica.....	73
Gráfico 17. Formación académica - Sankey.....	73
Gráfico 18. Palabra clave - Idoneidad	75
Gráfico 19. Idoneidad - sankey	75
Gráfico 20. Palabra clave - Comunicación.....	77
Gráfico 21. Comunicación - Sankey	77
Gráfico 22. Palabra clave - TIC e innovación	78
Gráfico 23. TIC e innovación - sankey.....	79
Gráfico 24. Palabra clave - Tecnología obsoleta.....	79
Gráfico 25. Tecnología obsoleta - Sankey.....	79

Listado de tablas

Tabla 1. Citas referente atención al ciudadano.....	72
Tabla 2. Citas referente formación académica	74
Tabla 3. Citas referente Idoneidad.....	76
Tabla 4. Citas referente a la comunicación.....	78

Agradecimientos

Gratitud primero a Dios porque nos permitió culminar satisfactoriamente este Proyecto, a la Fundación Universitaria del Área Andina por brindarnos la oportunidad de realizar nuestra opción de grado a través del semillero de investigación SI Pyme RC.

Gratitud a los moderadores, docentes de la Universidad, Luz Adriana Henao Mejía y Diego Fernando Serna Osorio, quienes no solo lideraron el semillero de investigación SI Pyme RC sino también nos brindaron su apoyo y acompañamiento para poder ejecutarlo de la mejor manera.

Gratitud infinita a nuestras familias y aquellas personas que por alguna razón hicieron parte de este proceso.

Gratitud a todos los estudiantes miembros del Semillero de Investigación SI Pyme RC, quienes con su trabajo en equipo y compañerismo hicieron un ambiente agradable para poder culminar este proyecto con éxito.

Introducción

Este proyecto está enfocado en identificar las necesidades de investigación en las áreas de archivo y pasaportes de la Secretaría Administrativa de la Gobernación de Risaralda, es realizado por estudiantes miembros del semillero de investigación SI Pyme RC de la Fundación Universitaria del Área Andina y en conjunto con la Gobernación de Risaralda por medio de un convenio donde se establece la entrega de un diagnóstico de necesidades de investigación para las áreas antes mencionadas.

Su importancia radica en fomentar la gestión del conocimiento e innovación, dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Lo anterior, con el fin de optimizar este modelo y hacer que los procesos internos y la administración pública en general sean más eficientes, asimismo promover la investigación como un instrumento de transferencia de conocimiento entre los servidores públicos con el objetivo de garantizar una cultura de retroalimentación para el mejoramiento continuo de los procesos internos de la Secretaría Administrativa.

Este estudio inicia con el planteamiento del problema donde se determina que en esta entidad pública no existen mecanismos innovadores que permitan crear nuevas propuestas de conocimiento y construir una relación más dinámica entre el Estado y el ciudadano basada en la confianza y en la calidad del servicio.

Seguido a esto, se formulan, la pregunta de investigación, el objetivo general y los objetivos específicos, después, se realiza la respectiva justificación del proyecto donde se resalta que desde hace varios años el sector público ha venido desarrollando nuevas

técnicas y mecanismos con el fin de mejorar continuamente los procesos internos, según el Decreto 1042 del 12 de octubre de 2017.

Esta investigación se fundamenta por medio del marco referencial (marco de antecedentes, teórico, conceptual y legal), seguido a esto, se describe la metodología utilizada, la investigación es de tipo exploratoria con un enfoque descriptivo ya que permite conocer a fondo las problemáticas y fallas que presentan los servidores públicos a la hora de realizar sus funciones, en este caso se hace necesario indagar directamente en campo para recolectar la información o los datos de manera más efectiva.

En el siguiente capítulo se resalta el instrumento utilizado, el cual determina el enfoque cualitativo de esta investigación, por medio de entrevistas a profundidad aplicadas de manera presencial en las instalaciones de la gobernación, las cuales se analizan por medio de un software llamado Atlas Ti en su versión número 9, este aplicativo permite analizar por medio de gráficas la relación que existe entre el número de veces que se repite una palabra clave con las citas o aportes manifestados en cada una de las entrevistas.

Por último, se concluye la investigación resaltando los puntos más relevantes de la misma y se hacen las respectivas recomendaciones.

Capítulo I

1. Planteamiento del problema

1.1 Descripción del problema

En la actualidad, el sector público sigue enfrentando diferentes problemáticas e inconvenientes que dificultan el desempeño de la administración pública, el volumen de quejas y reclamos de los ciudadanos por los bajos niveles de atención y servicio en las entidades públicas no cesan, el caos operativo por la cantidad de requerimientos, la poca credibilidad y confianza de parte de los ciudadanos hacia estas y la falta de iniciativas hacia los procesos de investigación, son problemáticas repetitivas especialmente en la Secretaria Administrativa de la Gobernación de Risaralda.

Estas situaciones abren una puerta a la investigación para identificar las necesidades que existen en la Gobernación de Risaralda, específicamente en las áreas de archivo y pasaportes de la Secretaria Administrativa, las cuales hacen que los procesos internos no se ejecuten de la mejor manera.

La investigación en Colombia es una actividad escasa y poco difundida, originando carencias de innovación, desarrollo empresarial y social, no cuenta con el suficiente apoyo administrativo, ni con una política pública que permita que este proceso sea constante y se desarrolle libremente, sin embargo es pertinente resaltar que desde el 2017 estas entidades avanzan en el fortalecimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) donde articulan el sistema de gestión y el sistema de control interno, con el propósito de dirigir la gestión pública hacia la satisfacción de requerimientos de los ciudadanos y de esta manera incrementar la calidad y confianza hacia el mismo.

Por lo anterior, la Gobernación de Risaralda ha tenido algunos avances y mejoras al implementar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) como estrategia, lo cual ha permitido que los procesos internos sean más eficientes ya que propone instrumentos y herramientas que buscan evitar o superar las problemáticas mencionadas anteriormente.

Teniendo en cuenta lo anterior, esta propuesta se enfoca en algunas de las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) como son, la Gestión del Conocimiento y la Innovación, facilitando la formación y la apropiación a las nuevas tecnologías y de esta manera entrelazar el conocimiento entre los servidores y dependencias, dinamizando buenas prácticas de gestión. Adicional a esto, este modelo permite generar conocimiento a través de datos, información, ideas, investigaciones y experiencias de cada individuo.

La gestión del conocimiento permite conectar las experiencias tanto individuales como colectivas de todos los colaboradores de la entidad, convirtiéndolas en conocimiento generalizado, de fácil entendimiento y provechoso en el desarrollo de procesos para que estos puedan fluir de la manera más dinámica y colaborativa.

Por tal motivo, la dimensión de la gestión del conocimiento y la innovación como parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) se debe aprovechar al máximo para promover la investigación como un instrumento de transferencia de conocimiento entre los servidores públicos con el objetivo de garantizar una cultura de retroalimentación para la mejora continua de los procesos internos de la Secretaria Administrativa de la Gobernación de Risaralda específicamente en las áreas de archivo y pasaportes, teniendo en cuenta la

calidad en la atención al ciudadano y el fortalecimiento en las competencias y habilidades de los servidores públicos.

Lo anterior, se convierte en un gran reto de cambio y de adaptación para las entidades públicas en general, pero especialmente para la Gobernación de Risaralda al implementar nuevas herramientas que le permitan mejorar en innovación generando nuevo conocimiento, de tal manera que se puedan crear soluciones efectivas al dinamizar la relación entre el Estado y el ciudadano, y que en esta se refleje la confianza, la calidad en el servicio, la transparencia y la mayor participación.

Por último, La Secretaria Administrativa de la Gobernación de Risaralda en conjunto con la Fundación Universitaria del Área Andina, realizó un convenio con el fin de generar soluciones más efectivas mediante la identificación de las necesidades de investigación e innovación, la contribución en el planteamiento y desarrollo de productos y actividades para las mismas, ya que en la actualidad hay carencia de procesos de investigación, lo cual impide el buen funcionamiento de los procesos, la transferencia efectiva de información y la toma de decisiones, es allí donde se afecta automáticamente el buen servicio al ciudadano y el valor público.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Pregunta de investigación

¿Cuáles son las necesidades de investigación de las áreas de archivo y la oficina de pasaportes de la Secretaria Administrativa de la Gobernación de Risaralda conforme al

respecto al Modelo Integrado de Planeación y Gestión-Política de Gestión de conocimiento y la innovación?

1.2.2 Sistematización del problema

- ¿Cuáles son los problemas de investigación en torno a las dimensiones de MIPG, respecto a la gestión del conocimiento y la innovación?
- ¿La producción de conocimiento científico permite fortalecer las áreas de Archivo y pasaportes de la Secretaria Administrativa, desde un enfoque de apropiación social del conocimiento?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Identificar las necesidades de investigación de las áreas de archivo y la oficina de pasaportes de la Secretaria Administrativa de la Gobernación de Risaralda conforme al respecto al modelo integrado de planeación y gestión-Política de Gestión de conocimiento y la innovación.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Abordar los problemas de investigación en torno a las dimensiones de MIPG, respecto a la gestión del conocimiento y la innovación.

- Producir conocimiento científico que fortalezca las áreas de archivo y pasaporte de la Secretaría Administrativa de la Gobernación de Risaralda, desde un enfoque de apropiación social del conocimiento.

1.4 Justificación

La investigación en el Estado colombiano ha sido una preocupación desde finales de la década de los 90's y se han emitido normas al respecto desde entonces para la implementación de procesos de investigación al interior de las distintas entidades, como se observa en la Ley 489 DE 1998, así:

“ARTICULO 117. INVESTIGACION. Para mejorar procesos y resultados y para producir factores de desarrollo, las entidades públicas dispondrán lo necesario al impulso de su perfeccionamiento mediante investigaciones sociales, económicas y/o culturales según sus áreas de competencia, teniendo en cuenta tendencias internacionales y de futuro.”

En tiempos más recientes, con la expedición del Decreto 1499 de 2017, que modifica el Decreto 1083 de 2015, se actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) haciéndolo de obligatoria implementación para las entidades del Estado en todas las Ramas del poder público, donde expresamente se reitera y prioriza la investigación en:

“Artículo 2.2.22.1.4. Funciones del Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional.

10. Promover la investigación en materia de gestión institucional y la identificación de buenas prácticas susceptibles de ser replicables en las entidades y organismos públicos.

(...)*negrita y subrayado fuera de texto

Así mismo, la Misión de Sabios (2019) recomienda que:

“(…) las universidades se ganen la confianza de empresas, gobiernos regionales y comunidades emprendedoras con soluciones a sus problemas: con resultados visibles se pueden investigar problemas cada vez más sofisticados (…) (MisióndeSabios, 2019) (…)”*negrita y subrayado fuera de texto

Y la Guía para la implementación de la gestión del conocimiento y la innovación en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) (2020), en el eje 1. “Generación y producción”, en el Objetivo 1 de la ruta de implementación “Generar y actualizar conocimiento estratégico para la entidad”, establece que:

“(…) las entidades, en alianza con la academia o centros de pensamiento, pueden generar soluciones más efectivas mediante la identificación de las necesidades de investigación e innovación, la colaboración en el diseño y desarrollo de productos y actividades de investigación y la socialización de los resultados que contribuyen a optimizar la gestión de la entidad. También es importante fomentar al interior de las entidades actividades y proyectos de investigación, desarrollo e innovación (I+D+I) a través de la participación en convocatorias, eventos nacionales e internacionales y grupos de investigación, entre otros”. (Función Pública, 2021)

En la dimensión de gestión del conocimiento y la innovación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), se destaca la relevancia de preservar y transmitir el conocimiento de las entidades del Estado con el propósito de promover el ciclo de la política pública y posibilitar el aprendizaje, así como la adecuación a nuevas tecnologías, la conexión de diferentes conocimientos y el fomento de adecuadas prácticas de gestión.

También, posibilita la transversalidad de las otras dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) contribuyendo a que las entidades optimicen su gestión, conozcan de sí mismas y de su entorno por medio de la creación, valoración y suministro del conocimiento que producen.

En una entidad la importancia de la gestión del conocimiento y la innovación consiste en convertir el procesamiento de datos en capital intelectual para el Estado. Asimismo, como se indica en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), a través de la gestión del conocimiento se promueven acciones para compartir conocimiento entre todos los colaboradores, conservando la memoria institucional resultado de las experiencias y lecciones asimiladas dentro del desarrollo de los procesos y funciones para fomentar un cultura de análisis y feedback para el avance de la gestión institucional.

Es importante resaltar que desde hace varios años el sector público ha venido desarrollando nuevas técnicas y mecanismos con el fin de mejorar continuamente los procesos internos, según el Decreto 1042 del 12 de octubre de 2017 “realiza un proceso de reorganización en la administración central del departamento de Risaralda, durante el segundo semestre de 2016 se llevó a cabo el proceso de diagnóstico y evaluación de la situación administrativa actual de la administración central del departamento de Risaralda, identificándose problemas en cuanto a estructura orgánica general, escala de remuneración para las categorías de empleos, planta de empleos, cargas laborales y manuales de funciones y competencias laborales, haciendo uso de los instructivos y herramientas de diagnóstico recomendadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Propia Escuela Superior de Administración Pública- ESAP; es así como se logró la

elaboración de un diagnóstico general y una propuesta de diseño organizacional incorporadas en un documento técnico producto del convenio interadministrativo No. 050 de 2016, que se celebró con la Escuela Superior de Administración Pública ESAP, territorial Quindío- Risaralda, que sirvió de soporte para presentar la solicitud de autorización de soporte para presentar la solicitud de autorización ante la Asamblea Departamental para modernizar y reestructurar administrativamente la Gobernación de Risaralda”. (Salazar Osorio, 2017)

Por lo anterior, la Gobernación de Risaralda en convenio con la Fundación Universitaria Área Andina buscan mejorar los procesos de gestión del conocimiento mediante la identificación de las necesidades de investigación, lo cual se convierte en un gran reto de cambio para la Secretaria Administrativa de la Gobernación de Risaralda específicamente en las áreas de archivo y pasaporte, ya que estas dependencias deben fortalecer y generar más mecanismos que les permitan crear e incentivar la generación de nuevo conocimiento. Teniendo en cuenta esas brechas que puedan existir y de esta manera lograr un vínculo más activo entre el Estado y el ciudadano basada en la calidad del servicio, en una excelente atención al usuario y un excelente equipo de servidores públicos capacitados para desempeñar su labor.

Capítulo II

2. Marco referencial

2.1 Marco de antecedentes

Después de realizar revisión documental de diferentes tesis o proyectos de investigación a nivel internacional, nacional y local sobre el tema objeto de estudio, se presentan a continuación aquellos que aportaron a esta investigación en diferentes aspectos.

(Tobar, Rea, 2020) realizaron la investigación: **Estudio sobre las necesidades de la investigación. Caso: Instituto Tecnológico Corporativo Superior Edward Deming.**

“Para su cometido se usó una metodología con enfoque cualitativo, con un nivel de profundidad diagnóstico descriptivo; utilizando tanto la investigación documental así como también la investigación de campo, y para la recolección de datos se aplicó la técnica de encuesta con su instrumento el cuestionario, procesando la información obtenida a través de la estadística descriptiva empleando el programa informático Excel para la construcción de tablas y gráficas, las mismas que sirvieron de base para la producción de las conclusiones y recomendaciones.” (Tovar & Rea, 2017)

Su objetivo fue *“determinar las necesidades de la investigación en el Instituto Tecnológico Corporativo Superior “Edward Deming” domiciliado en el Distrito Metropolitano de Quito – Ecuador, donde a partir de los resultados se identificó la problemática del instituto en los siguientes aspectos basados en tres dimensiones: 1) Macro respecto a: Misión, Visión, Políticas, Objetivos, 2) Meso respecto a: Plan, Programas, Reglamento; y 3) Micro respecto a: Proyectos, Actividades, Manual de Procedimientos. En función del diagnóstico y las conclusiones a las que se llegó en la investigación, se determinó la necesidad de producir un “Sistema de investigación” que*

permita administrar y desarrollar esta actividad en la institución objeto de estudio”.

(Tovar & Rea, 2017)

(Jurado, Valencia, 2021) **Gestión del conocimiento: caso de una entidad del sector público colombiano**, este artículo presenta los resultados de la incorporación de una iniciativa de gestión del conocimiento en una organización del sector público colombiano, así como sus beneficios, habilitadores y dificultades experimentadas en la misma. El estudio se desarrolló bajo una metodología cualitativa de alcance descriptivo. Se empleó el método de estudio de caso, para el cual se revisaron documentos relevantes y se desarrollaron entrevistas semiestructuradas a un conjunto de empleados de la organización.

A partir de la ejecución del modelo de gestión del conocimiento planteado por la entidad, se estableció una cultura organizacional orientada en el conocimiento, haciendo énfasis en la aplicación del liderazgo y la tecnología como principales habilitadores para la incorporación de este desde la práctica, convirtiéndose en un pilar para la innovación en el sector público.

Los resultados describen cómo se implementó la gestión del conocimiento en una entidad pública, así como los beneficios, dificultades y las condiciones habilitadoras que emergen de la misma. Se destaca que la Entidad avanzó en el diseño del modelo y en la aplicación de herramientas de la Gestión de Conocimiento, pero es importante que se considere la implementación de indicadores de gestión que permitan analizar el impacto de la misma, en términos de la eficiencia y la efectividad. (Jurado Zambrano & Valencia Upegui, 2021)

Con el desarrollo de la investigación, se confirma que aspectos tales como la cultura organizacional, la tecnología, la estructura organizacional y el liderazgo son factores clave que deben ser considerados para efectos de implementar una iniciativa de gestión del conocimiento.

(Echeverry, 2017) realizó estudio sobre **Modelo de gestión del conocimiento para la empresa Comfamiliar Risaralda**, a través del enfoque cualitativo para la recolección y análisis de datos, y el método inductivo, partiendo de la observación de las diferentes áreas de servicio de la empresa, apoyado de la exploración de la literatura de la gestión del conocimiento al interior de las organizaciones y de las múltiples definiciones que de ella se encuentran, profundizando en modelos de gestión del conocimiento más difundidos en las organizaciones.

El objetivo de este estudio fue proponer un modelo de gestión del conocimiento para las unidades de prestación de servicios de la empresa Comfamiliar Risaralda, diferentes a las de salud. Durante su desarrollo se identificaron los conocimientos explícitos o formales con los que cuenta actualmente la empresa Comfamiliar, y los conocimientos tácitos o no formales que pueden ser transformados por la misma organización para usarlos en su beneficio, permitiendo plantear un nuevo modelo de gestión del conocimiento articulado con la estrategia organizacional, incluyente y basado en la transparencia, donde se conjugan diferentes componentes de los demás modelos estudiados y teniendo en cuenta la importancia de comunicar y garantizar el uso de la gestión del conocimiento y no solo documentación de esta, para que sirva de guía dentro de todo proceso organizacional,

conociendo en que aspectos focalizar los recursos al conocer tanto sus fortalezas como debilidades. (Echeverry Morales, 2017)

2.2 Marco teórico

Teoría gestión del conocimiento

Existen distintos modelos que intentan explicar cómo es ese ciclo en el que el conocimiento va pasando por distintas etapas que, idealmente, lo convierten en un activo valioso para la organización. Aunque hay diferencias entre esos modelos teóricos, es posible obtener una síntesis simplificada de todos ellos. En este ciclo del conocimiento simplificado el flujo de conocimiento pasa por tres fases que forman un circuito cerrado. Estas tres fases son: (i) la identificación, captura y creación de conocimiento; (ii) almacenamiento, puesta en común y diseminación del conocimiento; y (iii) aplicación y aprendizaje.

- **Identificación, captura y creación de conocimiento:** Se incluyen dentro de esta fase todos los mecanismos que conducen a que la organización disponga de un nuevo conocimiento que es requerido por los motivos que sea. Esto incluye tanto la identificación y localización de conocimiento ya existente dentro de la propia organización (documentación interna, expertos, etc.), como la búsqueda de conocimiento fuera de la organización (formación, consultores externos, fuentes externas, etc.) o incluso actividades de investigación, tecnología e innovación.

- Almacenamiento, puesta en común y diseminación del conocimiento: En una segunda fase, el conocimiento pasa a ser almacenado, bien de forma explícita en algún tipo de soporte material o bien de forma tácita en las cabezas de alguno de los miembros de la organización. Naturalmente, conforme más ordenado sea este almacenamiento más fácil resultará su utilización posterior y su difusión dentro de la organización para que sea utilizado por quien lo necesite. Es esta última fase de aplicación la que genera valor para la organización.
- Aplicación y aprendizaje: El conocimiento distribuido y capturado por otros miembros de la organización podrá ser aplicado en áreas que tal vez no eran las inicialmente previstas. Ese proceso de aplicación, a partir de la experiencia y el aprendizaje que de él se obtiene, lleva a su vez a la generación de nuevo conocimiento y de esa forma se cierra el ciclo.

Desde el punto de vista de Nonaka, el conocimiento es un proceso creado en la mente de los individuos. Este se expresa a través de certezas, basadas en las experiencias familiares o laborales, mediante las cuales se intenta representar la realidad de cada persona. Mientras que la información corresponde a datos y significados contextualizados, el conocimiento implica hacer uso de información asociada con procesos en los que convergen certezas, representaciones, compromisos, emociones, expectativas y acciones. (Von Krogh, Ichijo, & Nonaka, 2000) Al respecto se afirma que:

La construcción de nuevos conocimientos se da cuando los individuos enfrentan nuevos retos, sucesos y contextos que rompen con las certezas previamente adquiridas. Los obstáculos y su solución obligan a aprender, a reconstruir esquemas de comportamiento y a

cambiar las ideas de los individuos. Si bien la creación del conocimiento es un proceso personal, éste puede ser facilitado, aprovechado y difundido en las organizaciones.

En sentido estricto, el conocimiento es creado por los individuos. Una compañía no puede crear conocimiento sin individuos. La empresa apoya a los individuos creativos o provee los contextos que necesitan para que creen conocimiento. Por lo tanto, la creación de conocimiento organizacional debe ser entendida como un proceso que amplifica organizacionalmente el conocimiento creado por los individuos y lo solidifica como parte de la red de conocimiento organizacional. Este proceso se lleva a cabo en el interior de una creciente comunidad de interacción, la cual atraviesa niveles y fronteras intra e interorganizacionales. (Nonaka & Takeuchi, 1999)

La principal característica del conocimiento explícito es su facilidad para ser transmitido o de expresarse a través de imágenes, formulas, palabras, procedimientos o ideas. En cambio, el conocimiento implícito es de tipo personal y se asocia al conjunto habilidades, creencias, prácticas, percepciones e intuiciones que el individuo adquiere socialmente, así como a través de la prácticas y rutinas. Este tipo de conocimiento expresa la visión que el sujeto tiene sobre el mundo. Además es contextual e informal, está asociado a la acción y el compromiso, y es difícil de difundir entre los individuos y en las organizaciones. (García, 2016).

En relación con el conocimiento tácito, Nonaka también señala que está también profundamente arraigado en la acción y en el compromiso de una persona con un contexto específico: un oficio, una profesión, una tecnología o mercado particular de producto o a las actividades de un grupo de trabajo o equipo. El conocimiento tácito consiste particularmente en destrezas técnicas: el tipo de destrezas informales y difíciles de definir

captadas en el término know-how (saber cómo hacer algo) [...] Consiste en modelos mentales, creencias y perspectivas tan profundamente arraigados que las damos por sentado y por ello no podemos expresarlos fácilmente. (Nonaka, 2007).

De acuerdo a lo escrito por Nonaka, (1994), existen cuatro modos de conversión del conocimiento, esto se da a través de una conversión entre el conocimiento tácito y el explícito que permite postular diferentes modos de conversión del conocimiento: (1) de conocimiento tácito al conocimiento tácito, (2) del conocimiento explícito al conocimiento explícito, (3) del conocimiento tácito al conocimiento explícito, y (4) del conocimiento explícito al conocimiento tácito. (Rojas & Torres, 2017)

En el primer caso existe un modo de conversión del conocimiento que nos permite transformar el conocimiento tácito a través de la interacción entre los individuos, se debe considerar algo importante de ser analizado y es que el individuo dentro de la organización puede adquirir un conocimiento tácito sin lenguaje, un ejemplo que se aplica es el de los aprendices que trabajan con sus mentores y estos a su vez aprenden a elaborar artesanías no a través del lenguaje, sino por la observación, la imitación y la práctica. En un entorno comercial, la formación en el puesto de trabajo utiliza este mismo principio. La clave para la adquisición de conocimiento tácito es la experiencia. Si no existe la experiencia compartida, es extremadamente difícil para las personas que compartan entre otros procesos de pensamiento. Este proceso de creación de conocimiento tácito a través de compartir experiencia se lo conoce como socialización. (Rojas & Torres, 2017)

El segundo modo de conocimiento, la conversión implica la utilización de procesos sociales para combinar distintos análisis de conocimiento explícito celebrada por los individuos. Las personas buscan intercambiar y combinar conocimiento a través de los

mecanismos como reuniones y conversaciones telefónicas. La reconfiguración de la información existente a través de la clasificación, adición y re contextualización y re categorización de conocimiento explícito puede conducir hacia nuevos conocimientos. Los modernos sistemas informáticos proporcionan un ejemplo claro de lo que se busca en este proceso de crear conocimiento explícito del conocimiento y este se transforma en combinación. (Rojas & Torres, 2017)

El tercero y cuarto modo de conversión de conocimiento se refieren a patrones de conversión que involucra tanto el conocimiento tácito y explícito. Estos modos de conversión buscan captar la idea de que el conocimiento tácito y explícito se complementa y pueden expandirse a lo largo del tiempo a través de un proceso de interacción mutua. Esta interacción involucra dos operaciones diferentes. Uno de ellos es la conversión del conocimiento tácito en conocimiento explícito, que se llamará la externalización, y la otra es la conversión de conocimiento explícito en conocimiento tácito, que tiene cierta similitud con el concepto tradicional de aprendizaje y que se lo conoce como internalización. (Rojas & Torres, 2017)

Tres de los cuatro tipos de conocimiento de conversión de socialización, combinación e internalización, tienen parcialmente análogos con aspectos de la teoría organizacional. Un ejemplo claro de esto es la socialización que se encuentra conectada a las teorías de la cultura organizacional, mientras que la combinación de todas está relacionada con en el procesamiento de la información y la internalización que tiene asociaciones con el aprendizaje organizacional. (Rojas & Torres, 2017)

Para Nonaka, Mitsuru (2014), la teoría tradicional administrativa plantea que los individuos y las organizaciones se adaptan pasivamente al ambiente y toman de este los

recursos y la información que necesitan. Esta tesis es incorrecta, porque a partir de la vinculación sujeto-organización-ambiente se reproducen relaciones que se modifican a partir del conocimiento aprendido. Esto significa que la información al procesarse se convierte en nuevo conocimiento, el cual posibilita modificar el contexto económico-social. (Nonaka & Takeuchi, 1999).

El desarrollo y producción del conocimiento interno facilita la adaptación de las organizaciones al ambiente a través de la definición de estrategias y la adquisición de nuevas habilidades, las cuales al ser puestas en práctica favorecen el desarrollo de las capacidades innovadoras. Estas mejoras tecnológicas son la fuente de la ventaja competitiva. El conocimiento obtenido del ambiente deriva de las relaciones que las organizaciones mantienen con sus clientes, proveedores o competidores. (Nonaka & Takeuchi, 1999)

Finalmente, Nonaka enfatiza las cinco fases que favorecen la generación del conocimiento organizacional, son las siguientes:

Compartir el conocimiento tácito. El conocimiento debe difundirse a través de la capacitación, la observación directa, la descripción oral, la imitación, la experimentación y la ejecución colectiva, en un contexto de caos creativo, redundancia y autonomía. La socialización implica llegar acuerdos comunes sobre las nuevas ideas o formas de abordar los problemas, así como mantener el sentido de identidad y compartir sentimientos entre los individuos. (García, 2016)

Crear conceptos. Durante la exteriorización se generan conceptos a partir de compartir modelos mentales, del diálogo y de la reflexión colectiva. Este proceso se ve

facilitado por la autonomía, la redundancia de información, la fluctuación y el caos creativo. También se requiere de tiempo a fin de favorecer la creatividad mediante el uso de alegorías, analogías o juego de palabras. (García, 2016)

Justificar los conceptos. Implica verificar, evaluar y validar que los conceptos generados por los equipos son funcionales, a partir de filtrar la información obtenida mediante el diálogo y la socialización de ideas. Esta actividad implica pensar cómo el nuevo concepto será dado a conocer, beneficiará a la empresa, cómo se asocia a la estrategia de la compañía, favorecerá a los consumidores, afectará la competencia y modificará las habilidades del personal. (García, 2016)

Construir arquetipos. Implica hacer tangible un concepto que se ha justificado colectivamente a través de un modelo o prototipo, utilizando la información redundante que existe en la organización. Esta etapa involucra diferentes áreas y niveles jerárquicos de la compañía, así como realizar un plan de trabajo con metas claras. (García, 2016)

Expandir el conocimiento. El arquetipo que se generó en la fase anterior puede derivar en nuevo conocimiento o en innovaciones, cuando éste se difunde en contextos en los que hay autonomía, fluctuación y redundancia de información. La diseminación del prototipo -a través de dibujos- se da a nivel horizontal y vertical de la organización, entre las empresas filiales, los clientes, los proveedores o los competidores. (Nonaka, Toyama, & Nagata, 2000)

Teoría de la innovación

La innovación permite cambios en las prácticas y procedimientos de la empresa, modificaciones en el lugar de trabajo, en las relaciones exteriores como aplicación de

decisiones estratégicas con el propósito de mejorar los resultados mejorando la productividad o reduciendo los costes de transacción internos para los clientes y proveedores. La actualización en la gestión del conocimiento también entra en este tipo de innovación, al igual que la introducción de sistemas de gestión de las operaciones de producción, de suministro y de gestión de la calidad. (Jansa, 2010)

Igualmente se consideran innovaciones en organización las variaciones en las relaciones con clientes y proveedores, incluyendo centros de investigación y la integración de proveedores o de inicio de subcontratación de actividades. (Jansa, 2010)

La innovación se concreta mediante nuevos programas informáticos y nuevos modos de recopilación y distribución de la información entre divisiones. Al contrario, la norma escrita nueva no implica innovación, para ello se requiere su transposición a programas y rutinas de proceso de información automatizados. (Jansa, 2010)

Las actividades de innovación pueden ser de tres clases: Conseguidas, en curso o desechadas antes de su implantación. Todas las empresas que desarrollan actividades de innovación durante el período estudiado se consideran como “empresas con actividades innovadoras”, tanto si la actividad ha desembocado o no en la introducción de una innovación. (Jansa, 2010)

La innovación, concepto que introdujo Schumpeter en los años cuarenta y que ha sido desarrollado por diferentes autores a partir de este momento, se ha convertido en los últimos años en una necesidad primordial para las empresas, “fundamental para el crecimiento tanto de la producción como de la productividad” (OCDE y Eurostat, 2005) en particular por ser una herramienta para la generación de valor.

En la amplia bibliografía que existe sobre el tema se pueden observar diferentes elementos que integran este concepto, desde las definiciones y posturas de autores que han desarrollado el tema, en donde se tienen en cuenta además de aspectos relacionados con el producto, el proceso y la gestión de la empresa, las clasificaciones que se han suscitado y han permitido acercarse a construir modelos para su puesta en práctica.

El Manual de Oslo (2005), nace en 1992 como respuesta a la necesidad de tener un conjunto coherente de conceptos y herramientas de innovación tecnológica de producto o proceso en el sector manufacturero, pero en 1997 se hizo necesaria una segunda edición donde se precisan conceptos, definiciones y metodología y se amplía el ámbito de aplicación al sector servicios. (Ángel Álvarez, 2009)

Como lo cita el manual, a pesar de que en la versión dos se trataron los servicios, el manual fue propuesto para la empresa manufacturera, y es necesario reconocer que la actividad innovadora varía sustancialmente entre una empresa manufacturera y una de servicios, ya que esta última lo hace más de manera incremental. (Ángel Álvarez, 2009)

El manual de Oslo, constituye una “guía para la recogida e interpretación de datos sobre innovación” y ha hecho grandes esfuerzos por sobrepasar los inconvenientes propios que se generan por las diferencias entre empresas manufactureras y de servicios, procurando que se acomode a cualquier tipo de ellas, proponiendo resolverlo en la tercera y última edición. (Ángel Álvarez, 2009)

La segunda versión, trató el tema de las innovaciones en las organizaciones y permitió recoger datos al respecto. Uno de los elementos nuevos del manual fue la innovación en mercadeo, sin embargo, en este sentido aún no se tiene suficiente experiencia

comparado con el de las organizaciones, y las definiciones de estos tipos de innovación aún están en fase de elaboración. (Ángel Álvarez, 2009)

El manual considera al momento de evaluar las empresas, tanto la innovación de organizaciones y mercadeo, como las innovaciones de producto o proceso entendidas como innovaciones fundamentales, e inclusive un enfoque exclusivo a productos y procesos. (Ángel Álvarez, 2009)

De acuerdo con el manual, la definición de empresa innovadora es aquella que ha introducido una innovación durante un período de tiempo determinado, a pesar de que no demuestre el éxito comercial, ya que algunas de ellas pueden fracasar en este asunto. Y se dividen en aquellas que, han desarrollado innovación por si mismas o en cooperación con otras organizaciones, y por el tipo de innovación introducida. (Ángel Álvarez, 2009)

Por lo tanto, “no basta con saber si la empresa es innovadora o no; es necesario saber cómo innovan las empresas y qué tipos de innovaciones introducen”. (Ángel Álvarez, 2009)

El manual representa la integración de los diferentes conceptos planteados en las teorías de innovación basada en la empresa, y tiene en cuenta las características de innovación, los vínculos con otras empresas e instituciones públicas de investigación, el marco institucional en el que funcionan las empresas y el papel de la demanda. (Ángel Álvarez, 2009)

2.3 Marco Conceptual

Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG): “es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.” (Función Pública, 2017).

Conocimiento: (Alavi & Leidner, 2003) definen el conocimiento como la *“información que el individuo posee en su mente, personalizada y subjetiva, relacionada con hechos, procedimientos, conceptos, interpretaciones, ideas, observaciones, juicios y elementos que pueden ser o no útiles, precisos o estructurables”*.

Gestión del Conocimiento: (Aja Quiroga, 2002) dicta que es un proceso mediante el cual se desarrolla, estructura y mantiene la información, con el objetivo de transformarla en un activo crítico y ponerla a disposición de una comunidad de usuarios, definida con la seguridad necesaria. Incluye el aprendizaje, la información, las aptitudes y la experiencia desarrollada durante la historia de la organización. Otros autores la definen como un conjunto de actividades y prácticas orientadas a la adquisición más eficiente de las habilidades asociadas con un conocimiento y su correcta utilización, con el propósito de obtener los mejores resultados en el desarrollo de las actividades de una determinada organización.

La gestión del conocimiento, como proceso de identificación, captura, organización y disseminación de los datos claves y la información necesaria para ayudar a la organización a responder a las necesidades de los clientes, busca la perpetuación y la materialización del potencial de las organizaciones.

Las organizaciones que desarrollan una gestión del conocimiento presentan los siguientes rasgos comunes:

- Capacidad para cohesionar, para generar un fuerte sentimiento de identidad.
- Sensibilidad al entorno con el fin de aprender y adaptarse.
- Tolerancia con el pensamiento y la experiencia no convencional.
- Precaución financiera, para retener los recursos que aseguran la flexibilidad imprescindible en el entorno actual.

Innovación: es la introducción de un nuevo, o complicaciones mejorado, producto (bien o servicio), de un proceso, de un nuevo método de prácticas o de un nuevo método organizativo, en las prácticas internas de la empresa, la organización del lugar de trabajo o las relaciones exteriores.

Esta amplia definición engloba una considerable gama de posibles innovaciones. Una innovación puede ser definida de una manera más restrictiva como la introducción de uno o más tipos de innovaciones, por ejemplo, innovaciones de producto y de proceso. (OCDE Publishing, 2005)

Secretaria Administrativa: dependencia principal de la administración Departamental encargada de las competencias para la planeación y gestión administrativa.

Archivo: (...) institución que está al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura. (Ley 594, 2000).

Gestión documental: Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las

entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación. (Pública, 2000)

Oficina de pasaportes: oficina interna de la Gobernación de Risaralda encarga de coordinar los procesos relacionados con la expedición de pasaportes.

2.4 Marco Legal

Ley 489 de 1998

“Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.”

Artículo 117.- Investigación. Para mejorar procesos y resultados y para producir factores de desarrollo, las entidades públicas dispondrán lo necesario al impulso de su perfeccionamiento mediante investigaciones sociales, económicas y/o culturales según sus áreas de competencia, teniendo en cuenta tendencias internacionales y de futuro. (Función Pública, EVA, 1998)

Decreto 1499 de 2017

“Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”

Artículo 2.2.22.1.4. Funciones del Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional.

10. Promover la investigación en materia de gestión institucional y la identificación de buenas prácticas susceptibles de ser replicables en las entidades y organismos públicos.

Artículo 2.2.22.2.1. Políticas de Gestión y Desempeño Institucional. Las políticas de Desarrollo Administrativo de que trata la Ley 489 de 1998, formuladas por el Departamento Administrativo de la Función Pública y los demás líderes, se denominarán políticas de Gestión y Desempeño Institucional y comprenderán, entre otras, las siguientes:

10. Gestión documental

14. Gestión del conocimiento y la innovación. (Función Pública, 2017)

Decreto 1042 de 2017

“Por el cual se dictan normas generales sobre la estructura administrativa y las funciones generales de las dependencias de la Administración Departamental de Risaralda, Sector central y se dictan otras disposiciones”

Artículo 5. Modelo de operación. El modelo de operación de la administración departamental, sector central se sustentara en una gestión basada en procesos, con enfoque al ciudadano y gestión por resultados y soportado en tecnologías web y app, derivados de las funciones de sus dependencias. Para tales efector se tendrá especial cuidado en adoptar un modelo flexible, desconcentrado y armónico con las funciones generales de cada una de ellas, cumpliendo a cabalidad con los principios de autorregulación, autogestión y

autocontrol, donde el ciudadano, sus requerimientos y demandas son lo primero, garantizando la armonización de este con la estructura de la Administración, de conformidad con las orientaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP y ESAP, en especial el Modelo de Planeación y Gestión establecido en el decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017.

Norma técnica colombiana ISO 9001:2015

Numeral 7.1.6. Conocimientos de la organización

- La organización debe mantener los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.
- Estos conocimientos deben q mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario.
- Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.

Capítulo III

3. Metodología

3.1 Tipo de Investigación

Esta investigación es de tipo exploratoria y descriptiva. De tipo exploratoria porque se debe comprender de manera más precisa las necesidades de investigación que se pueden presentar al interior de la Secretaría Administrativa de la Gobernación de Risaralda, especialmente en las áreas de archivo y pasaportes, con el fin de fortalecer y mejorar algunos procesos internos, conociendo a fondo las problemáticas y fallas que presentan los servidores públicos a la hora de realizar sus funciones, en este caso es necesario indagar directamente en el campo para recolectar la información de manera más efectiva.

Esta investigación también es de tipo descriptiva, porque se debe caracterizar a la población objeto de estudio, con el fin de obtener como resultado un diagnóstico de la investigación y posteriormente construir algunas oportunidades de mejora, proponiendo alternativas para contribuir con el fortalecimiento del mismo.

Población y Muestra

Objeto de Estudio: La Secretaría Administrativa de la Gobernación de Risaralda, Considerando el objeto de estudio, esta investigación se realizará en dos áreas específicamente las cuales son: departamento de archivo y oficina de pasaportes.

La Gobernación de Risaralda otorga a esta investigación el acceso necesario para indagar y recolectar la información pertinente al interior de las instalaciones y así poder realizar diagnóstico en las áreas anteriormente mencionadas.

3.2 Técnicas de recolección y organización de datos

3.2.1 Método de Recolección de Información

Este estudio se realizó a través del semillero de investigación SI Pyme RC de la Fundación Universitaria de Área Andina en colaboración con la Gobernación de Risaralda, formalizado por medio de un convenio en el cual se deja por escrito las condiciones y la entrega de resultados.

La recolección de datos se llevó a cabo a través del método cualitativo ya que permite conocer a fondo la situación de las áreas a investigar y así lograr identificar las necesidades de investigación en el campo. Lo anterior se realizó por medio de la aplicación de entrevistas a profundidad orientada con una guía de preguntas las cuales permiten encaminar cada una de las entrevistas, estas entrevistas no estarán limitadas a la guía de preguntas, a medida que se avance en el conversatorio con todos los funcionarios públicos se dará paso a otras posibles preguntas que van surgiendo y que serán muy importantes para fortalecer la recolección de datos.

La recolección de datos se realizó a través de entrevistas presenciales programadas directamente con la Gobernación de Risaralda cumpliendo a cabalidad con los protocolos y requerimientos establecidos en el convenio universitario. Se estiman 10 entrevistas

aproximadamente con funcionarios de planta y contratistas con el fin de tener varias perspectivas a la hora de analizar los datos.

3.2.2 Técnica e Instrumento

La técnica utilizada para la recolección de datos es la observación directa, en la mayoría de los casos la Gobernación de Risaralda permite el acceso a las instalaciones y a las áreas de estudio, lo cual ayuda a mejorar la perspectiva y permite obtener una visión más amplia de las áreas a investigar, se aplican entrevistas a los funcionarios asignados por cada área y se toman apuntes, fotos y se grabara en cada una de las entrevistas con la autorización respectiva de la Gobernación de Risaralda.

- Visitas Presenciales
- Material fotográfico
- Entrevistas a Profundidad
- Grabaciones
- Apuntes

El instrumento utilizado en esta investigación es una entrevista a profundidad la cual permite conocer e indagar en las áreas a investigar (archivo y pasaporte), estas entrevistas estarán supervisadas y dirigidas por los docentes y moderadores establecidos en el convenio y por supuesto el apoyo de los estudiantes quienes llevarán una guía de preguntas abiertas lo que facilita la orientación y el orden de la aplicación de las entrevistas.

Capítulo IV

4. Resultados

4.1 Instrumento

Entrevistas a Profundidad

Se aplican 10 entrevistas en total, todas avaladas por medio del convenio universitario realizado por la Fundación Universitaria del Área Andina y la Gobernación de Risaralda, orientadas por los moderadores asignados en dicho convenio Luz Adriana Henao Mejía y Diego Fernando Serna Osorio y con el apoyo de los estudiantes los cuales pertenecen al Semillero de Investigación SI Pyme RC de la Fundación Universitaria del Área Andina.

Las entrevistas se aplicaron en las instalaciones de la Gobernación de Risaralda cumpliendo a cabalidad con los protocolos de bioseguridad y respetando los tiempos establecidos para cada una de ellas, es necesario aclarar que todo lo mencionado en dichas entrevistas será confidencial y se respetara la identidad de los servidores públicos que muy amablemente brindaron la información en sus tiempos de trabajo.

Esta información solo se empleará en el marco del semillero de investigación SI Pyme RC de la universidad Área Andina con el fin de dar cumplimiento al convenio establecido entre la universidad y la Gobernación de Risaralda.

Entrevista 1

Secretaria Administrativa

Entrevistadores: Estudiantes de la Fundación Universitaria Área Andina

Entrevistado: Secretario Administrativo

Fecha de la entrevista: 03 de Noviembre de 2021

Hora de Inicio: 03:00 pm

Pregunta: ¿Qué compone la Secretaría Administrativa?

Respuesta: Se compone de 2 direcciones:

Dirección bienes y servicios, donde está concentrada toda la parte de la contratación de lo que requiere el funcionamiento y rol de la gobernación.

Dirección de talento humano, donde está concentrado todo lo que se desarrolla en sector de talento humano para los funcionarios de plata y de la contratación que corresponde a la secretaria porque la de prestación de servicio se define en cada secretaria.

Con estas dos direcciones se da el soporte administrativo a la gobernación de Risaralda. (Manteniendo muebles e inmuebles, servicio logístico)

Pregunta: ¿Cuáles son las áreas que requiere mayor interés frente al trabajo de la universidad?

Respuesta: Área de Contratación, proceso

Pregunta: ¿Dónde está ubicada el área de archivo y pasaportes?

Respuesta: El área de gestión documental (archivo) depende de la dirección de talento humano, se guarda todo el tema de gestión documental, incluyendo el cumplimiento de toda la normatividad (ley general de archivo), todo el tema de tablas de valoración, tablas de retención, entre otras cosas que no solo son gestión documental de la secretaría sino el apoyo de todo el departamento, municipios y entes descentralizados porque la secretaria recibe el Consejo Territorial de Archivo. Estrategia 0 papel con aplicativos para la facilitación del proceso.

En el tema de pasaportes antes estaba adscrita la secretaría de gobierno, pero hace más de 5 años esta como vinculación directa la Secretaría Administrativa.

En estas áreas si debe haber un canal directo con las TIC, Innovar en tecnología y cambiar maquinas obsoletas.

Pregunta: ¿Cuáles son las áreas con mayores dificultades?

Respuesta: Proceso de contratación y el proceso de talento humano como responsabilidad.

Pregunta: ¿Cómo funciona el proceso de contratación?

Respuesta: El engranaje de cada una de las secretarias le hace falta en la parte interna más comunicación directa para un oportuno proceso.

Pregunta: ¿El personal que está en el área de contratación es rotativo o antiguo?

Respuesta: La mayoría del personal son contratistas, gente joven, no se nota el cambio, pero a veces no llegan personas adecuadas al perfil que se requiere, no hay buena formación académica.

Pregunta: ¿Cómo es la forma de medición de resultados de contratistas?

Respuesta: Por medio del contrato donde se definen el objeto y alcances, y esos alcances debe ir definidos en cumplimientos de productos, metas además del supervisor de planta que debe realizar seguimiento de lo pactado en el contrato

Pregunta: ¿Quién hace seguimiento a los supervisores?

Respuesta: De acuerdo a la estructura organizacional, es decir, directores o jefes de oficina y por encima se encuentra el secretario de despacho.

Pregunta: ¿Considera que por medio del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) los procesos han mejorado?

Respuesta: La implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) ha ayudado a la administración, con el seguimiento, control y formatos, se ha podido mejorar en la calificación de consolidado y medición.

Pregunta: ¿Qué competencias labores pueden mejorar los colaboradores del área?

Respuesta: Trabajo en equipo y nivelación de cargas laborales.

Pregunta: ¿Hay alguna norma que haya salido nueva o que valga la pena implementar en la administración?

Respuesta: En el proceso de ventanilla única y la tienda virtual de acuerdo a la modalidad de contratación que se va a llevar a cabo, teniendo una mayor información y aplicación de este tipo de modelo de contratación de tienda virtual.

En cuanto a otras áreas, en el tema de talento humano el tema de vincular a los jóvenes, discapacitados, LGBT de acuerdo a la ley, como poder hacer ese proceso y cumplirlo.

Pregunta: ¿En qué varía el poco personal de planta y muchos contratistas, en que afecta a los procesos?

Respuesta: Se diferencia la responsabilidad que tiene un contratista y el personal de planta, porque la persona contratada a través de prestación de servicios está ligada a lo que dice el contrato, mientras que la obligación del personal de planta está enmarcada dentro del manual de funciones que diga su cargo. Pero esto no afecta a los procesos administrativos porque cada uno tiene funciones y objetivos establecidos.

Pregunta: ¿El personal que realiza el proceso de contratación esta capacitado para digitalizar la documentación de convocatoria de acuerdo a lo establecido por la ley?

Respuesta: Las personas que están dentro del proceso de contratación generalmente se buscan con el perfil de experiencia en el área contratación y la habilidad para desarrollar el proceso, sin embargo, en las modificaciones del proceso se apoyan de las capacitaciones que pueden dar las entidades competentes para eso, seminarios y congresos que a veces se generan frente al tema.

Pregunta: ¿Cuál es el promedio en años que el personal de planta lleva laborando en la Gobernación?

Respuesta: Hay funcionarios con más de 20 o 25 años laborando, pero últimamente se está dando el proceso de rotación y se ha venido vinculando personal nuevo.

Pregunta: ¿Si se pudiera conformar grupos de estudio, qué grupo conformaría?

Respuesta: En el área proceso de contratación con la actualización frente a la normatividad y que se integren las otras secretarías.

Pregunta: ¿Que busca fortalecer la Gobernación por medio del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)?

Respuesta: La atención al ciudadano, donde se ha buscado desarrollar a través de todo ese proceso y política del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) es poder fortalecer la atención al ciudadano, desde el inicio, dándole una buena atención a la persona que viene a que se le presta un servicio, gente que viene de otros municipios o ciudades.

Pregunta: ¿En el área de archivo existen problemas o mejoraría algo del sistema de gestión documental de la gobernación?

Respuesta: Mejoraría con un proceso digitalizado, ya que por el momento apenas se está avanzando en el tema y mejorar en tecnología e innovación TIC.

Material Fotográfico

Este material está autorizado previamente y es uso exclusivo de esta investigación

Gráfico 1. Oficina Secretaria Administrativa



Fuente: propia

Entrevista 2

Oficina de Pasaportes

Entrevistadores: Estudiantes de la Fundación Universitaria Área Andina

Entrevistado: Director de Pasaportes

Fecha de la entrevista: 4 de noviembre de 2021

Hora de Inicio: 3: 00 pm

Parte 1: Contexto

La oficina de pasaportes depende de la Secretaria Administrativa, anteriormente dependía de la secretaria de gobierno, es un convenio entre lo administrativo y con el ministerio de relaciones exteriores. La Resolución 3959 regula todo lo relacionado a pasaportes y se debe cumplir en la oficina de pasaportes. (Captura biométrica)

Antes del 2010 se tramitaba el pasaporte convencional, a partir de junio de 2010 se implementó el pasaporte de lectura mecánica, el proceso era recolectar toda la información y enviarla a Bogotá donde realizaban la impresión de pasaportes. En el 2015 surge un nuevo pasaporte con más seguridad y en el 2019 surge el pasaporte con captura biométrica.

Risaralda es el cuarto departamento que más expide pasaportes, contribuye a generar ingresos para el departamento.

Se agendan las citas por internet para hacer el proceso más rápido y mayor afluencia de citas, se cuentan con 7 máquinas formalizadoras, con capacidad de atender 300 personas por día. Para sacar una cita se debe de ingresar a la página a las 7:30 de la mañana los días

martes y viernes. De esta forma se controla con mayor facilidad el número de personas que pueden ser atendidas por día.

Se requiere aumentar los recursos en la web, como la capacidad de velocidad en la página para que puedan navegar hasta 500 personas. La página ya cumplió su ciclo, está proyectado a la creación e implementación de un software el próximo año para realizar el proceso de forma más rápida y sencilla, permitiendo agendar la cita, realizar el pago.

Parte 2: Preguntas

Pregunta: ¿Cuáles son las necesidades de investigación en la oficina de pasaportes?

Respuesta: Se debe reestructurar, iniciando desde el personal, porque se maneja información confidencial de cada ciudadano (habeas data). Importante tener dentro del personal un jurídico y profesionales. Y que haya uniformidad en el perfil profesional de todos los integrantes del equipo, al igual que en la escala salarial.

La nómina en este momento está compuesta por cinco (5) provisionales, cinco (5) contratistas y un (1) aprendiz del Sena.

Se considera que es muy importante contar con personal nombrado porque permite mayor responsabilidad y compromiso en el desarrollo de su función, es una labor donde se maneja información confidencial y clave de acceso a sistemas internos de la gobernación.

Pasaportes es la única oficina que genera valor agregado y genera ingreso monetario a la gobernación.

- Una de las debilidades que presenta la oficina es que cuenta con máquinas desactualizadas cuando los procesos ya han avanzado igual que los elementos complementarios como computadores.
No se tienen plan de contingencia para los casos donde se dañe una de las máquinas, cuando se avería una máquina lo que hacen es disminuir el número de citas, lo que representa disminución en ingresos monetarios.
- Se considera que se necesita un grafólogo o dactiloscopista para evitar suplantación en la generación de pasaportes, en el transcurso del tiempo se han presentado casos de suplantación.
- El tema de nomograma, contando con una persona que esté pendiente y capacitándose en la normatividad vigente.

Pregunta: ¿Usted qué piensa de los tramitadores externos?

Respuesta: En el 2008 se intentó controlar el tema de los tramitadores proponiendo que utilizaran un chaleco y estuvieran identificados por parte de una casa fotográfica, pero no se logró realizar esta adecuación.

Los tramitadores se generan por parte del ciudadano, el ciudadano es quien lo contrata a pesar que el tramitador no tiene ningún vínculo con el proceso de trámite de pasaporte ni con la oficina de pasaportes. Se proyecta que con la implementación del nuevo software se controle y se evite el uso de tramitadores.

Pregunta: ¿Cómo se maneja el proceso cuando un ciudadano no cuenta con los recursos necesarios (internet, desconocimiento del uso de herramientas ofimáticas) para agendar una cita?

Respuesta: El ciudadano debe de buscar las herramientas para agendar la cita, buscar los medios como por ejemplo trasladarse a un pueblo y hacerlo desde un café internet.

En el año 2017, 2018 y 2019 se implementó la descentralización de la oficina, se visitaron los municipios, a partir de esta experiencia se identificó que se presentan algunos inconvenientes como: conexión no estable de internet, no se cuenta con los bancos que reciban el pago, por lo cual las personas debían trasladarse hasta Pereira para realizar el pago. (Actualmente con los pagos PSE puede que ya no se presente inconvenientes en el pago).

Para realizar el proceso de descentralización se requiere un reajuste en la logística, transporte de los equipos, equipos de fácil traslado.

Pregunta: ¿Cuáles son las estrategias de divulgación cuando se realiza el proceso de descentralización?

Respuesta: Se realiza la notificación a la alcaldía del municipio donde se va a desarrollar el proceso de descentralización y desde la alcaldía inician la difusión por las emisoras, prensa, perifoneo, WhatsApp; la difusión se hace de manera controlada porque no se puede atender a gran cantidad de personas debido a que se trasladan los equipos para una baja afluencia. (No se puede dejar sin los equipos y herramientas a la oficina principal).

Pregunta: ¿Cuántas cifras está manejando la oficina de pasaportes diariamente o semanalmente y cómo se mide la efectividad de estas cifras?

Respuesta: En promedio se ofrecen 312 citas diariamente, en agosto se tramitaron 6.035 pasaportes, teniendo un horario de 7 de la mañana hasta las 6 de la tarde, en

septiembre la cifra fue de 5.463, manejando horario de 7 de la mañana a 5 de la tarde jornada continua y en octubre se tramitaron 5.475.

En promedio al día se tramitan 280 pasaportes, la cifra baja un poco a lo estimado debido a que algunos ciudadanos no asisten a las citas o las cancelan.

Pregunta: ¿Cómo se mide el proceso de satisfacción del ciudadano?

Respuesta: La oficina de pasaportes ya no se encarga de realizar este proceso, lo hace directamente el ministerio. Donde en la última encuesta realizada se halló que el 98,4% de encuestados está satisfecho con el servicio recibido.

Pregunta: ¿El personal de la oficina de pasaportes rota constantemente?

Respuesta: Algunos contratistas llevan 3 años, otros 2 años y una persona de provisionalidad lleva 4 años.

Pregunta: ¿Cómo es el clima laboral?

Respuesta: Se considera que se tiene un buen clima laboral. Cuentan con un espacio para expresión de inconformidades y retroalimentación de las actividades.

Se finaliza la entrevista con mucho agradecimiento por permitir y brindar la información que se requería.

Material Fotográfico

Este material está autorizado previamente y es uso exclusivo de esta investigación

Entrevista 3

Departamento de Archivo

Entrevistadores: Estudiantes de la Fundación Universitaria Área Andina

Entrevistado: Jefe del Departamento de Archivo

Fecha de la entrevista: 10 de noviembre de 2021

Hora de Inicio: 11: 00 am

Parte 1: Contexto

Estudiantes: Buen Día, nosotros somos estudiantes de la Fundación Universitaria del Área Andina y pertenecemos al semillero de investigación SI Pyme RC y en conjunto con la gobernación se realizó un convenio el cual permitirá identificar las necesidades de investigación y posterior mejorar procesos internos de la toda la Secretaria Administrativa.

“Para entrar en contexto nosotros estuvimos revisando las bodegas de archivo, tomamos registro fotográfico y tenemos una visión más amplia de lo que es el archivo”.

Parte 2: Preguntas

Pregunta: ¿cómo es el proceso de archivo?

Respuesta: El proceso archivístico se divide en archivos de gestión, archivo central y archivo histórico. Nosotros tenemos implementado el archivo de gestión y el central. El histórico funciona en cada una de las dependencias, cada secretaría, cada dirección, cada

jefatura tienen un archivo central en este trabajan día a día. Este archivo generalmente cada año hace una transferencia documental con los archivos debidamente organizados e inventariados, se trasladan a éste depósito central y como pueden ver son más de 1200 mtr² de área donde se almacenan aproximadamente 20 mil metros lineales de documentación.

Esto se encuentra debidamente organizado, inventariado, foliado y en una hoja de transferencia documental. Cada que hay una transferencia nosotros verificamos, revisamos y entregamos a cada responsable de archivo, los inventarios donde van a tener una relación de los documentos con cada número, en que estantería, en que sala y el tiempo. Todos los documentos están establecidos en la tabla de retención documental y este año hicimos un ajuste. Todo está inventariado y cada uno maneja su inventario. La custodia es del archivo central pero la responsabilidad de cada uno de los documentos es de cada dependencia por eso ellos manejan su inventario detalladamente de su archivo.

Pregunta: ¿Entonces todas las dependencias tienen acceso al archivo o es limitado?

Respuesta: cada dependencia tiene acceso a la documentación que ellos generan o producen con sus funciones, recursos humanos no tiene que hacer nada con planeación, ni planeación con tesorería. La norma dice que todo funcionario público o contratista de la administración es responsable de los documentos genere o reciba y esos documentos debe organizarlos y entregarlos debidamente con el tratamiento archivístico necesario para cuando se va o llega algún funcionario.

Pregunta: ¿Cómo es la ubicación de los documentos, vemos que están por cajas, están por áreas o como los archivan?

Respuesta: No, porque como esto constantemente es cambiante, entonces la ubicación de la caja va a variar porque se hacen eliminaciones, a medida que van llegando se hacen las nuevas ubicaciones de las cajas por eso se dice ubicación topográfica, en que sala, en que bandeja va quedando cada caja que va llegando, por eso no se ve el sector salud, porque salud mañana puede botar 20 cajas pero llegan 10, esa bodega va variando la ubicación se da al inventario, se le va asignando de acuerdo al inventario documental.

Pregunta: ¿Ese es el almacenamiento que ustedes utilizan en cajas, ese es el único que tiene ya establecido?

Respuesta: Ya está establecido, por caja, por estantería, por bandeja y por la cantidad de series documentales que tiene cada uno.

Pregunta: ¿Usted cómo considera el almacenamiento que tienen en el momento, o si ya tienen procesos para digitalización? ¿Usted qué piensa, qué perspectiva tiene?

Respuesta: El problema es que estos documentos que nacieron de manera física si se digitalizan tiene unos costos muy altos que no van asumir y no son necesarios, de pronto para digitalizar es para procesos futuros o documentos que nacen en la actualidad. Los contratos por ejemplo son una serie documental que duran únicamente 20 años, no se justifica un gasto de digitalizar esta documentación para ser eliminada, para que tenga validez un comprobante legal tiene que tener una digitalización codificada o de lo contrario no sirven, nosotros tenemos muchos documentos escaneados, pero son de consulta no reemplazan el original. Es muy difícil asumir estos costos.

En estos momentos estamos en proceso de establecer el expediente electrónico para procesos contractuales, estamos en pañales. Estamos estructurando primero.

Pregunta: ¿Cuentan con plan de contingencia frente a una emergencia ya que la mayoría de los documentos están en físico?

Respuesta: Si, tenemos plan de contingencia, tenemos que estar verificando, hay muchos documentos que ya están en la NUBE, nosotros tenemos que garantizar, todos los elementos de seguridad.

Pregunta: Si yo soy funcionaria y si se me pierde un archivo o por error lo elimino, ¿Usted como Jefe cómo controlaría esta situación?

Respuesta: El problema de los archivos digitales es que se pueden perder, de resto los documentos que hay acá en físico no se puede perder, es responsabilidad nuestra, todo está en un formato, por ejemplo si yo presto un documento, en una planilla ya establecida se escribe la fecha y algunos otros datos, se llama “guía de afuera”, en estos momentos tratamos de no prestar tanto los documentos físicos, se está implementado el envío digital de acuerdo a la solicitud ya sea página o decreto y se envía escaneada para no dar salida al expediente.

Pregunta: ¿El personal que está a su cargo es idóneo, conoce todos los procesos?

Respuesta: No todos, la mayoría no tiene suficiente formación académica, sobre todo tenemos mucho problema en la ventanilla única, que es la puerta principal del ingreso con la información de acá, tiene una alta rotación y en general la mayoría son contratistas y con muy poca formación.

Pregunta: ¿la mayoría son contratistas?

Respuesta: Si, son contratistas o de un perfil bajo que no alcanzan a suplir la necesidad del proceso.

Pregunta: No son idóneos para el cargo. ¿Usted dice que hay alta rotación de personal?

Respuesta: En ventanilla es bastante la rotación de personal.

Pregunta: ¿Cuál es la perspectiva del archivo, de lo que tiene a su cargo, como lo ve, que problemas usted maneja, que cambiaría?

Respuesta: La norma es muy clara dice que deben tener por lo menos un perfil archivístico, como mínimo auxiliar de archivo y eso no pasa aquí en la gobernación, o un curso del Sena, pero tampoco se cumple, por esta razón a veces se presentan muchos reprocesos, ingresan los documentos donde no es, relacionan lo que no es, etc.

Pregunta: Si usted tuviera la posibilidad de armar grupos de estudio para mejorar su proceso, ¿qué sería lo más relevante, donde quisiera que se investigue o que problemas tiene o inconvenientes?

Respuesta: Lo primero sería formación académica de los que van a trabajar acá, porque lo mejor es hablar el mismo idioma, uno dice tal cosa y ya saben cómo es, lo ideal de un archivo que sepan cómo lo manejen nadie depende de mí ni uno depender de nadie, o si no viene alguien el que quedó sabe leer las tablas y lo importante es que la información esté disponible no importa que está enfermo o no pudo venir pero que entiendan lo que hay, lo ideal es que nunca nadie pierda la venida, hay cosas dispendiosas y pueden tener algo más para la búsqueda.

Ayer me encontré el caso que una persona ha perdido la venida 3 veces y no le han podido resolver, es poder brindar una buena atención.

Pregunta: ¿En la parte física y la parte digital, con la implementación de la política del 0 papel, qué inconvenientes cree usted que se pueden presentar o cuales se están presentando?

Respuesta: En estos momentos todos, antes de que se creara la secretaría de las TIC, una dirección de sistema y a toda hora hablábamos yo iba planteaba la inquietud al director de sistemas y él buscaba la solución. Ahora con la TIC esta gente no quiere nada con nosotros y que todo nosotros y yo no soy ingeniero en sistemas yo no sé nada de eso, esa gente volvió fue una guerra, yo no puedo pretender que ellos sean archivistas ni ellos pueden pretender que yo sea ingeniero en sistemas. No hemos podido, no hay comunicación.

Debemos contar con más tecnología, pero no solo eso, sino contar con personas que sepan orientarnos y asesorarnos cada que tengamos algún requerimiento.

Es decir, Reforzar conocimientos tecnológicos.

Fortalecernos con tecnología o funcionarios que conozcan de tecnología.

Pregunta: El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), ¿usted considera que eso ha ayudado a mejorar el proceso de archivo?

Respuesta: Bastante

Pregunta: ¿En qué sentido?

Respuesta: En que como ya las decisiones las toma la alta dirección ya hay más compromiso de todas las dependencias se volvió transversal ya todo es obligación, ya deben poner más cuidado ya es la sinergia de poder mejorar los procesos.

Pregunta: ¿En la innovación considera que debemos mejorar algo?

Respuesta: Mejorar todo, es que no tenemos nada.

Pregunta: ¿Usted considera que tiene el personal suficiente; es decir en número de personas?

Respuesta: Nunca van a sobrar nunca vamos a tener el personal suficiente siempre se va a necesitar más gente, en estos momentos en ventanilla única un proceso en el que se debe radicar todos los días, hay documentos desde el 4 de octubre y no se han radicado por falta de personal y hay 6 personas ahí que ni siquiera deben estar ahí porque no son las funciones que realizan lo que conllevo también a un alto flujo el correo electrónico. La norma dice que independientemente del medio que utilice todo se debe radicar a diario. No podemos incumplir.

Pregunta: ¿En estos momentos el personal está sobrecargado?

Respuesta: Considero que si, además los perfiles de algunos servidores no ayudan mucho, hay que explicarles y enseñarles cosas del proceso que ya deben conocer.

Pregunta: En el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) tenemos el conocimiento de innovación y en este caso lo que hay que investigar sería revisar la sinergia con todos los procesos nuevos que se vienen. ¿Considera que hay algo más por mejorar?

Respuesta: Todo está por mejorar en mi concepto, porque realmente yo veo muy precarias las condiciones de tecnología acá y es lo que tiene más demanda.

Pregunta: ¿La parte de innovación lo ha ayudado a mejorar?

Respuesta: Si claro, yo pienso es en el ciudadano, no en el compañero.

Pregunta: ¿Con respecto al servicio al cliente, que opina?

Respuesta: No hay servicio al cliente, no hay forma de evaluación correcta.

Preguntan cómo le fue: califique buena, buenísima o excelente, no hay claridad en las encuestas de satisfacción, todo aparentemente es bueno cuando no siempre es así.

Pregunta: ¿Acá tienen encuesta de satisfacción?

Respuesta: Si las aplican, pero no la tienen en cuenta para hacer un proceso de mejora.

Pregunta: En esos momentos con los tiempos de respuesta para las solicitudes de los ciudadanos, ¿se realiza seguimiento para velar por el cumplimiento?

Respuesta: Si claro, pero realmente no se evidencia y hago la claridad que “no estoy aventando a la entidad o mucho menos”.

Pregunta: Campañas de 0 papel ¿ustedes lo implementan?

Respuesta: Hago claridad es uso racional de papel, es imposible el 0 papel ya está debatido se llama es “uso racional de papel”. La política es uso racional de papel. Algunos expedientes que se quedan en el sistema ya 0 papel, el correo ha sido un éxito con el uso de esta herramienta.

Tenemos buenos equipos de trabajo, apoyo de la administración, pero si necesitamos un poco más de sinergia con otras dependencias en especial con las TIC.

Aclaración: No, acá se trata de mejorar. Como profesional, la persona que está a cargo debe decir que se debe mejorar para poder llevar a cabo el proceso de la mejor manera.

EL entrevistado HIZO HINCAPIÉ DE QUE NO QUIERE SER VISIBLE ANTE LOS DEMÁS DE LO QUE ESTABA EXPRESANDO

Se le explico que somos un semillero de investigación para poder validar cuáles son esas necesidades que se están evidenciando y así poder dar una mejora al proceso, es validar en qué se necesita profundizar y se le explica que lo que se va a entregar es un diagnóstico de necesidades

Para empezar a concluir se toma nota de lo siguiente:

- Fortalecer la formación académica de su personal a cargo.
- Dinamizar los procesos con otras dependencias en este caso TIC.
- En el tema jurídico todo está armonioso todo está correctamente, con ellos perfecto.
- Disminuir la carga laboral de los funcionarios a cargo.
- El servicio al ciudadano debe mejorar notablemente.

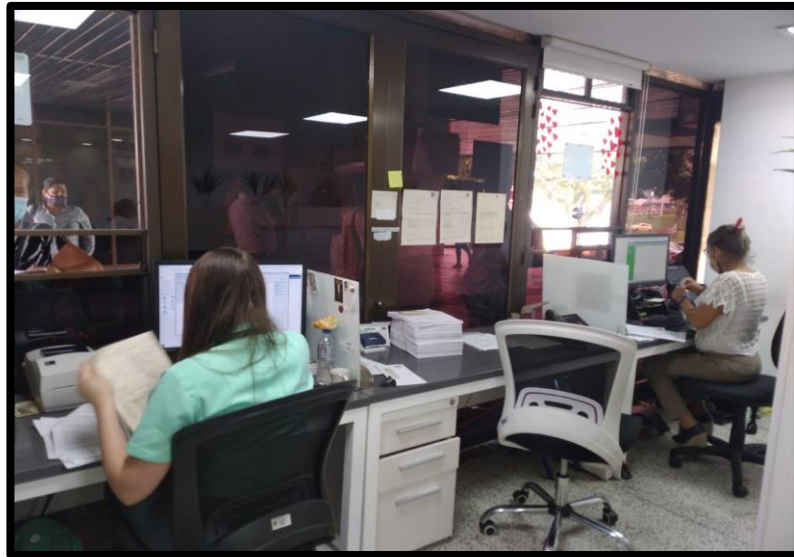
Se finaliza la entrevista con mucho agradecimiento por permitir y brindar la información que se requería.

Material Fotográfico

Este material está autorizado previamente y es uso exclusivo de esta investigación

Ventanilla Única (Radicación)

Gráfico 4. Oficina de archivo



Fuente: propia

Gráfico 5. Buzón



Fuente: propia

Gráfico 6. Almacenamiento - bodegas



Fuente: propia

Gráfico 7. Almacenamiento



Fuente: propia

Entrevista 4

Departamento de Archivo

Entrevistadores: Estudiantes de la Fundación Universitaria Área Andina

Entrevistado: Auxiliar Administrativa en Talento humano en Gestión Documental

Fecha de la entrevista: 17 de noviembre de 2021

Hora de Inicio: 3: 00 pm

Parte 1: Contexto

Somos estudiantes de último semestre de administración de empresa y logramos convenio con la gobernación para desarrollar un proyecto de investigación que permite identificar las necesidades de investigación para mejorar la gestión del conocimiento dentro de la Secretaria Administrativa, estamos realizando entrevistas con aquellos funcionarios que tienen un dominio y conocen de cada una de las áreas entonces queríamos que nos contaras un poquito de su nombre, su cargo y ya empezamos con las preguntas.

Parte 2: Preguntas

Pregunta: ¿Dentro de su trabajo del día a día, que ha identificado que podría mejorarse o que hoy presenta inconvenientes que impide que la labor se desarrolle de la mejor manera posible?

Respuesta: Basada en la poca experiencia que llevo en el cargo y siendo mi profesión administración de empresas considero que aún no podría indicarles con exactitud cuáles serían los puntos a mejorar; sin embargo, puedo indicar que la documentación que estoy manejando nueva se encuentra dentro de la normatividad establecida y a buena comunicación

entre los diferentes funcionarios que requieren documento y también aquellos que van a ingresar.

Pregunta: ¿Con qué frecuencia se le pide al personal que está por planta que esté actualizando su hoja de vida?

Respuesta: Se recalca mucho al momento de ingresar al personal que es responsabilidad de cada uno de ellos estar actualizando la hoja de vida explicándoles los beneficios que esto conlleva.

Pregunta: ¿En el momento estas historias laborales son físicas únicamente o tienen una plataforma donde pueden actualizar la hoja de vida, ustedes cómo analizan o cómo pueden llegar a saber qué persona es apta, digamos sale un cargo no sé, ¿cómo lo manejan acá por niveles, grados?

Respuesta: Yo no manejo ese proceso, pero el proceso que se encarga de realizar esta función envían una vacante con la información, cuáles son las funciones de ese cargo y todos tienen derechos de validar si se puede o no postular, se postulan varios no el 100% de la población solo aquellos que les llame la atención. Yo conozco el proceso como tal y ya el encargado en este despacho me solicita las historias y la persona verifica una por una de los postulantes, y esta persona puede llamar a preguntar si entregaron toda la información si tiene algo pendiente, revisan que documentos y actualizar.

Pregunta: Con respecto a eso, entonces el sistema de comunicación de todas las áreas de la secretaría y su cargo que es neurálgico ya que genera procesos de crecimiento hacia el interior de cada uno, entonces hay algunos inconvenientes.

Respuesta: No, todo lo contrario, esta información es de cada uno de los colaboradores por lo que cuando solicitan revisar algo de su archivo tienen a disposición poder validarlo.

Pregunta: ¿En ese caso entonces no podría decir “voy a tomar una foto a esto”?

Respuesta: Lo pueden hacer, pero para evitar que algún documento se pierda la opción que les brindo es escanear el documento que solicitan.

Pregunta: ¿Usted tiene a su cargo contratistas?

Respuesta: No, solo directos de planta nada de contratista

Pregunta: ¿Qué recomendaría que deberíamos investigar en su área que ayudará a mejorar el proceso que nos diría?

Respuesta: Realmente es más la responsabilidad que cada dueño de historia laboral tiene, ya que depende de cada uno tener toda la información completa.

Pregunta: ¿Realmente la dificultad no es del proceso, sino de cada una de las personas?

Respuesta: sí, porque si nosotros tenemos la documentación completa realmente cada persona tiene la historia lista, usted tiene un listado de lo que necesita para sus historias laborales antes de ingresar. Las afiliaciones son lo único que nosotros ingresamos adicionales, el resto es de cada colaborador y empezamos en el reproceso de empezar a solicitar lo que no traen. Yo pensaría que es más “la parte humana” es la conciencia de cada persona que sepa lo que necesita en su hoja de vida.

Pregunta: ¿Digamos cuando una persona va tomar posesión de un puesto que documentos debe traer para hacer el proceso de vinculación?

Respuesta: El año pasado fue mi proceso, cuando yo pase por la comisión nacional de servicio civil, cuando yo pase por esto me llegó la información a mi correo y obviamente nosotros debemos ir entrando a validar en qué posición va uno y cuando uno ve que ya pasó a uno lo llaman y a mi correo me enviaron el listado y de hecho básicamente son los mismos de hoy. Estábamos en pandemia y todo por correo.

Pregunta: Ahora que ya no está tanto la pandemia ¿cómo manejan el proceso?

Respuesta: Se llama a la persona se verifica el correo y se le envía el listado, se cita y la persona ya debe traer la documentación que se solicita y los documentos adicionales que deben traer son el decreto de nombramiento, el acta de posesión ya firmada, eso se maneja acá, la persona llega se posesiona se firma queda una copia de la historia laboral y todo queda en el orden correspondiente.

Las personas no le dan importancia real a la documentación de la hoja de vida, no hay conciencia de las oportunidades que se tienen al tener actualizada la hoja de vida.

Conclusión: Yo creo que se requiere realizar unas campañas de concientización de toda el área para que entiendan que tienen beneficios individuales tener la hoja de vida actualizada.

Conclusión: Es importante para cada uno de nosotros, si yo tengo todo actualizado tengo la posibilidad de ir escalando.

Pregunta: ¿Una última pregunta actualmente son 2 funcionarios en el proceso o solo usted?

Respuesta: Acaba en esta parte solo yo, pero yo dependo de 2 funcionarios que están por fuera, no en el archivo central porque yo les envié documentación a ellos yo envié toda la información completa y organizada. Para abrir una historia laboral dependo de los 2 funcionarios y yo ya organizó todo y debo verificar que todo el paquete esté completo y si falta esto inmediatamente informo que está incompleto y que envíen lo que falta para poder abrir la historia.

Pregunta: ¿En general más o menos cuantas historias laborales manejan en promedio?

Respuesta: En promedio casi 400 sin tener en cuenta que tengo los retirados que no deben tener más de dos años, sin embargo, se pueden sumar los retirados.

Se termina la entrevista agradeciendo.

Material Fotográfico

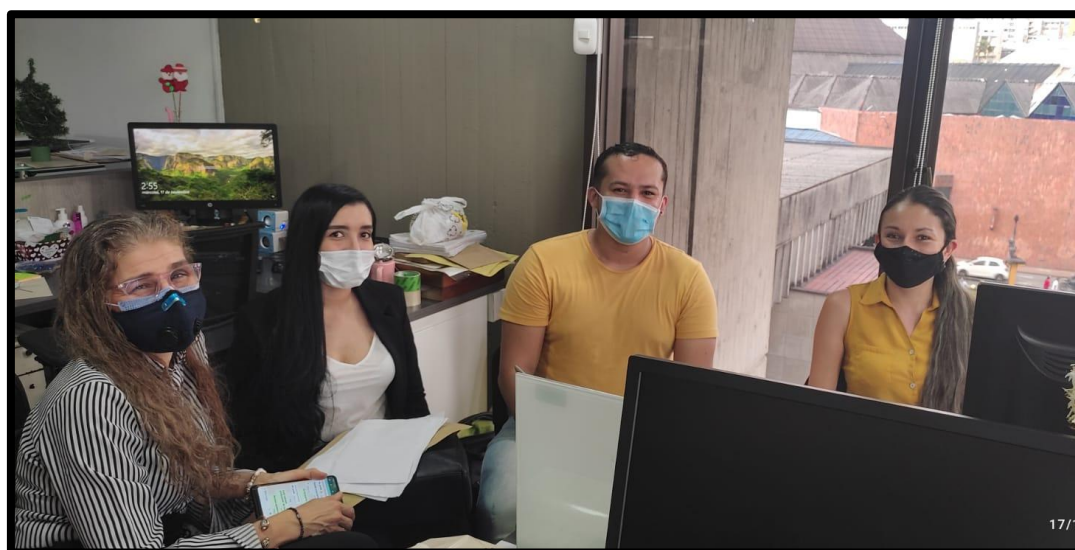
Este material está autorizado previamente y es uso exclusivo de esta investigación

Gráfico 10. Oficina Gestión Documental



Fuente: propia

Gráfico 11. Oficina Gestión Documental 2



Fuente: propia

Entrevista 5

Seguridad y Salud en el Trabajo

Entrevistadores: Estudiantes de la Fundación Universitaria Área Andina

Entrevistado: Administrador de Seguridad y Salud en el trabajo

Fecha de la entrevista: 17 de Noviembre de 2021

Hora de Inicio: 3:30 pm

Pregunta: ¿En qué puntos hay oportunidades de mejora de los cuales se podría investigar?

Respuesta: Indica que ahora se está realizando una revisión a la normatividad que se está manejando, la resolución 312 de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual tiene un marco normativo muy amplio ya que es una empresa que tiene más de 50 empleados, se debe cumplir con 62 ítems de la norma y de estos se desglosan otros ítems para cumplir. En este momento se está trabajando con la persona encargada para ver de qué manera se va a realizar el proceso de reinducción a todo el personal, ya que se compró una aplicación, pero esta no permite realizar cambios ni ajustar a las necesidades (interactiva, subir videos, cambiar el banco de preguntas, que se pueda actualizar y sea rotativo), por lo cual se está analizando qué estrategia se puede implementar para el proceso de reinducción.

Pregunta: ¿Si tuviera la oportunidad de crear unos círculos de capacitación dentro del área, en qué creería usted que se debería de hacer?

Respuesta: En el área para los profesionales se realizan reuniones mensuales en las cuales se trabajan temas diferentes, pero uno de los temas más necesarios para hacer proceso de capacitación es el de contratación, ya que en lo público es un tema muy amplio.

Pregunta: ¿Cuándo de contratación, es el proceso a través del cual se vincula un funcionario a la organización?

Respuesta: La gobernación maneja las plantas como; cargos de confianza, libre nombramiento y remoción, nombramiento en provisionalidad y contratos de prestación de servicios (por ejemplo, contratos de mano de obra). En los contratos de prestación de servicios se crea la necesidad y se ajusta, lo cual requiere un lenguaje para ajustar técnicamente la necesidad.

Pregunta: ¿Para el tema de los contratistas y los funcionarios de planta, los manejan aparte o hay una secretaria como tal que se encarga de los contratos y otra que se encarga del ingreso de los funcionarios de planta?

Respuesta: Exacto, la Secretaría Administrativa tiene su grupo de profesionales abogados en la oficina de bienes, entonces allá tienen los profesionales para el proceso de contratación, pero nosotros creamos la necesidad, debemos realizar la ficha técnica, conciliaciones y alguna estructura del documento. Cuando son profesionales de la oficina específicamente de Seguridad y Salud en el Trabajo, se hace todo el proceso; cuando el abogado lo revisa se encuentran muchos detalles a los cuales debemos hacer cambios, lo cual produce retrocesos.

Pregunta: ¿Ustedes hacen los requerimientos de contratación de la Secretaría Administrativa o solo los de su área?

Respuesta: Nosotros realizamos los requerimientos de los profesionales con los perfiles que necesitamos y elaboramos los documentos necesarios para la contratación de nuestra área, en cuanto a la Secretaría Administrativa hay grupos específicos que se encargan de los requerimientos de cada área.

Pregunta: ¿Cómo cree usted que se trabaja en una oficina cuando la mayoría son contratistas y hay tan pocos funcionarios de planta? ¿Se trabaja igual o hay menos control y es más complicado cumplir con las funciones que se les requieren a los colaboradores?

Respuesta: El manejo de los contratistas debe estar muy estructurado y organizado ya que hay normatividad que no se les puede exigir, pues ellos tienen unas obligaciones contractuales. Entonces, hay que generar estrategias para poder cumplir con las obligaciones del contrato, pensando en el resultado final. Nosotros tenemos una autoevaluación, un informe anual y una revisión con la alta dirección en donde se hace todo el proceso, pensando que todo lo que hacen los contratistas a que se dé el cumplimiento del informe.

Pregunta: ¿El personal que contratan cumple con los requisitos académicos y con la idoneidad?

Respuesta: Claro, ya que el área como tal conoce la necesidad y verifica que sea profesional, que tenga la experiencia requerida y los cursos básicos que deba tener de acuerdo a la actividad a desarrollar.

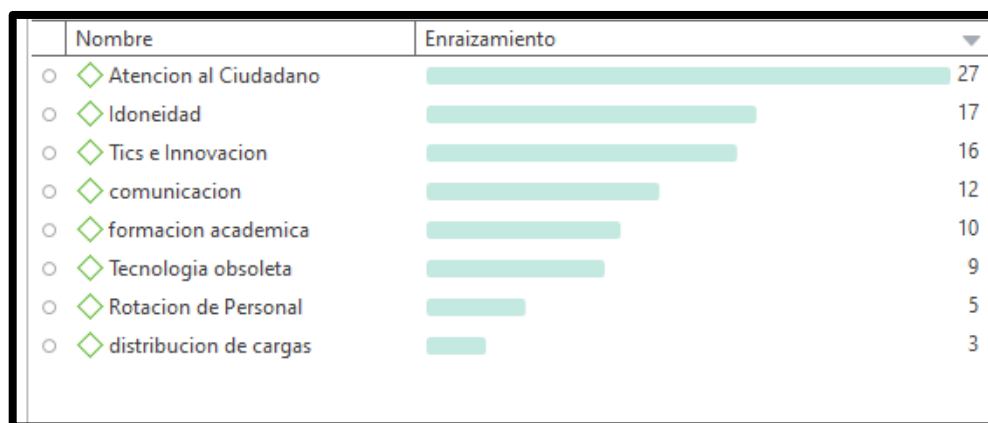
4.2 Análisis e Interpretación de datos cualitativos

Para el análisis e interpretación de datos se seleccionaron 8 códigos o palabras claves las cuales tendrán relación con las 5 entrevistas a profundidad que se realizaron en este estudio, lo anterior con el fin de encontrar la relación que existen entre los códigos y los aportes claves o citas de cada uno de los entrevistados, de esta manera, determinar cuál es la frecuencia o repeticiones de cada palabra clave con las frases o citas de las entrevistas aplicadas y así obtener como resultado un diagnóstico de las necesidades de investigación

en las áreas de archivo y pasaportes de la Secretaria Administrativa de la Gobernación de Risaralda como esta descrito en el objetivo de este proyecto.

Palabras Claves o códigos:

Gráfico 12. Palabras claves o códigos



Fuente: propia – software Atlas TI

Los 8 códigos del grafico No. 12, hacen referencia a las palabras que más se repiten en las 5 entrevistas a profundidad, aplicadas a los servidores públicos de la Secretaria Administrativa de la gobernación de Risaralda en las áreas de archivo y pasaporte, estos códigos a su vez tienen un enraizamiento lo cual significa para esta investigación, la cantidad de veces que la palabra aparece o se vincula con las frases o citas en las entrevistas aplicadas, como se puede observar en la imagen antes mencionada.

Diagrama de Sankey

El diagrama de sankey es una herramienta que permite visualizar la sinergia que existe entre los procesos o áreas de una organización, el ancho de cada una de las líneas

determina la relación o flujo que hay entre ambos códigos o áreas de estudio, esta herramienta ayuda a identificar posibles fallas o necesidades en los procesos, los cuales se deben intervenir para mejorar y retroalimentar el área afectada si así se requiere.

Tabla de Co-Ocurrencia

Gráfico 13. Diagrama de co-ocurrencia

Fuente: propia

	Atencion al... 27	comunicaci... 12	distribucion de cargas 3	formacion academica 10	Idoneidad 17	Rotacion... 5	Tecnologia obsoleta 9	Tics e Innov... 16
Atencion... 27		7	1	5	6		8	14
comunic... 12	7		1	1	5	1	1	1
distribuci... 3	1	1		1	1			
formacio... 10	5	1	1		8			
Idoneidad 17	6	5	1	8		2		1
Rotacion... 5		1			2			
Tecnologi... 9	8	1						8
Tics e Inn... 16	14	1			1		8	

Fuente: propia – software Atlas.TI

En el grafico No. 13 la tabla de Co-ocurrencia muestra la cantidad de veces que se relacionan las palabras claves con las citas o frases, las cuales representan las necesidades de investigación o problemáticas mencionadas por los servidores públicos en las entrevistas a profundidad aplicadas en cada una de las áreas de estudio (pasaporte y archivo).

En esta investigación se analizarán los códigos más relevantes de tal manera que el diagnostico sea más preciso y logre alcanzar el objetivo esperado.

4.2.1 Análisis según el código

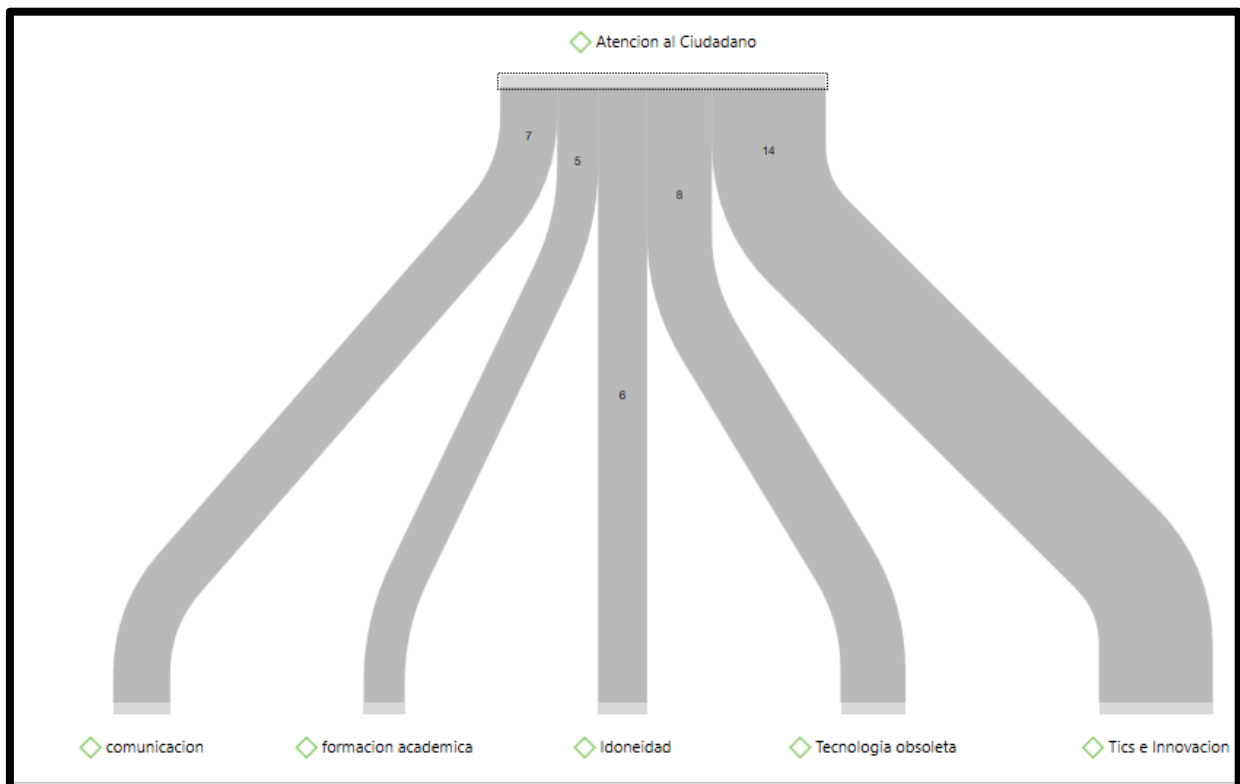
- **Atención al Ciudadano**

Gráfico 14. Palabra clave - Atención al ciudadano

	comunicacion 12	formacion academica 10	Idoneidad 17	Tecnologia obsoleta 9	Tics e Innovacion 16
Atencion al Ciudadano 27	7	5	6	8	14

Fuente: propia – software Atlas TI

Gráfico 15. Atención al ciudadano - sankey



Fuente: propia – software Atlas TI

La palabra que más citas tiene es **Atención al ciudadano** (27), y esta a su vez tiene un nivel alto de co-ocurrencia con TIC innovación y con tecnología obsoleta, (14 y 8) citas respectivamente, es un punto neurálgico en este diagnóstico ya que permite identificar que la mayoría de los servidores públicos son conscientes que sus procesos carecen de

tecnología e innovación y no existe un enlace permanente con las TIC, lo cual hace que los procesos sean poco dinámicos y por esta razón, se presentan demoras y reprocesos.

Asimismo, en el área de pasaportes y archivo hay tecnología y maquinas obsoletas, algunas de estas ya han cumplido su ciclo, lo anterior hace que la atención al ciudadano no cumpla con los niveles de satisfacción esperados, en el grafico No. 15.

Ejemplo de Citas

A continuación, se puede observar algunas citas que manifiestan los entrevistados referente a la atención al ciudadano:

Tabla 1. Citas referente atención al ciudadano

ID	Contenido de Cita
3:13	Acá no hay servicio al cliente, falta atención al ciudadano.....
1:10	La atención al ciudadano, se ha buscado desarrollar a través de todo ese proceso y política del MIPG es poder fortalecer la atención al ciudadano, desde
1:1	En estas áreas si debe haber un canal directo con las TIC, Innovar en tecnología y cambiar maquinas obsoletas.....
1:11	Mejoraría con un proceso digitalizado, ya que por el momento apenas se está avanzando en el tema y mejorar en tecnología e innovación TIC
2:02	La página ya cumplió su ciclo, ya es obsoleta está proyectado a la creación e implementación de un software el próximo año

Fuente: elaboración propia

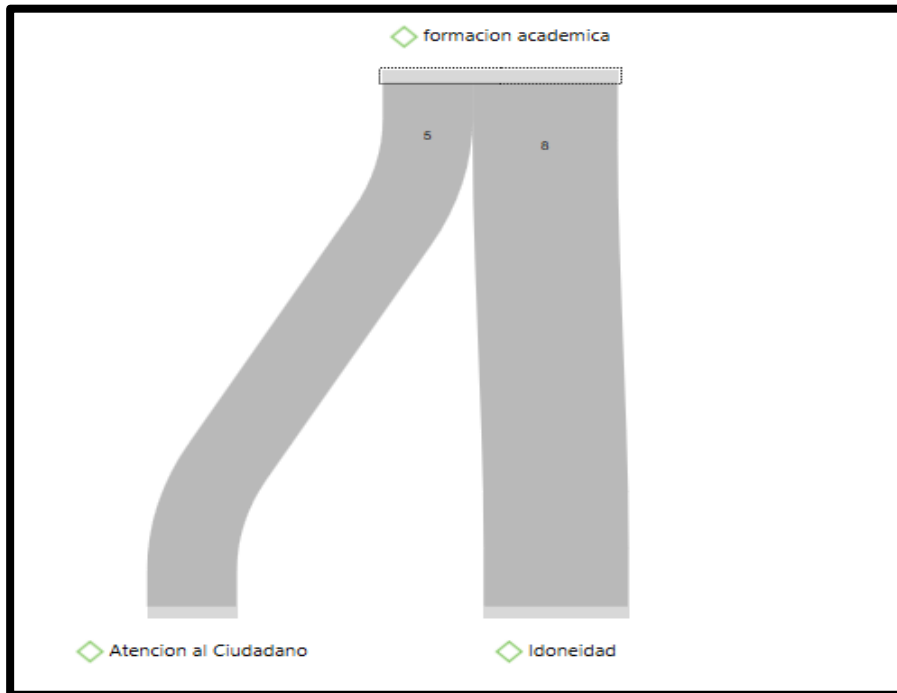
- **Formación Académica**

Gráfico 16. Palabra clave - Formación académica

	◇ Atención al Ciudadano ⊞ 27	◇ Idoneidad ⊞ 17
◇ formacion academica ⊞ 10	5	8

Fuente: propia – software Atlas TI

Gráfico 17. Formación académica - Sankey



Fuente: propia – software Atlas TI

En el gráfico anterior se puede observar que tiene (10) citas y tiene un alto nivel de Co-ocurrencia con idoneidad y atención al ciudadano (8,5) respectivamente, lo cual significa para esta investigación que en las áreas de archivo y pasaporte de la Secretaria Administrativa de la Gobernación de Risaralda se debe fortalecer los perfiles profesionales de los colaboradores, el personal que se encuentra vinculado, en su mayoría, no cumple con

la formación académica adecuada para desempeñar las funciones asignadas, esto hace que, los procesos no tengan el flujo de efectividad necesario para llegar a las metas planeadas, asimismo, es importante resaltar que si no hay personal idóneo es muy difícil que mejore la atención al ciudadano como se ilustra en el gráfico No. 17, que es el punto más neurálgico de esta investigación, ya que es una entidad pública y esa es su razón de ser poder satisfacer las necesidades de las comunidades. Adicional a esto, existe muy poco personal de planta en estas áreas, en su mayoría son contratistas, lo cual hace que la rotación de personal sea muy alta y esto genera una gran inestabilidad en los puestos de trabajo. No obstante, su labor es muy limitada, ya que de acuerdo a los aportes de los entrevistados muchos de ellos no son idóneos y se limitan a realizar las funciones para lo cual fueron contratados. A continuación, se testean algunas de los aportes manifestados por los entrevistados:

Ejemplo de Citas

Tabla 2. Citas referente formación académica

ID	Contenido de Cita
3:5	En ventanilla es bastante la rotación del personal y falta idoneidad
3:6	Formación académica, La norma es muy clara dice que deben tener por lo menos un perfil archivístico, como mínimo auxiliar de archivo y eso no pasa aquí en la gobernación
3:11	Considero que, si hay que distribuir cargas, además los perfiles de algunos servidores no ayudan mucho, hay que explicarles y enseñarles cosas del proceso que ya deben conocer, reforzar la formación académica
1:3	La mayoría del personal son contratistas, gente joven, no se nota el cambio, pero a veces no llegan personas adecuadas al perfil que se requiere, no hay buena formación académica
1:7	Se diferencia la responsabilidad que tiene un contratista y el personal de planta, porque la persona contratada a través de prestación de servicios está ligada a lo que dice el contrato, mientras que la obligación del personal de planta está enmarcada dentro del manual de funciones que diga su cargo

Fuente: elaboración propia

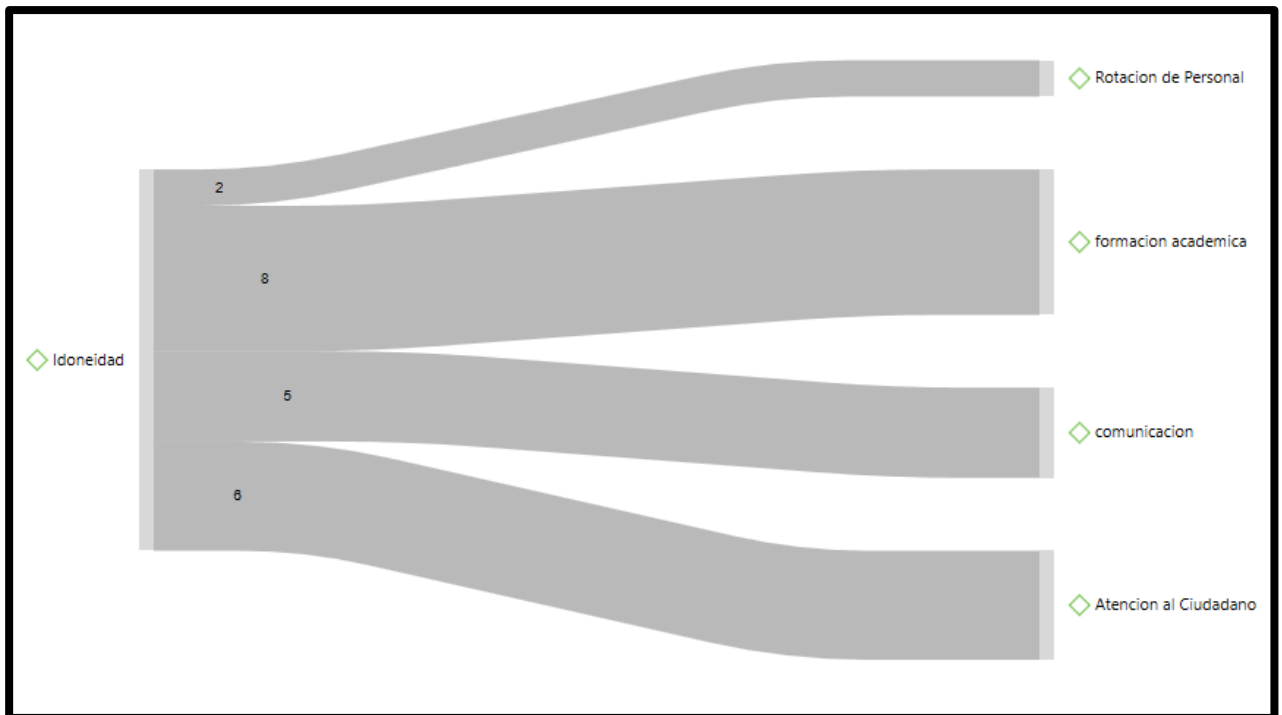
- Idoneidad

Gráfico 18. Palabra clave - Idoneidad



Fuente: propia – software Atlas TI

Gráfico 19. Idoneidad - sankey



Fuente: propia – software Atlas TI

En el gráfico No. 19 se puede visualizar que la palabra idoneidad obtiene 17 citas, las cuales se relacionan en mayor proporción con Formación Académica, Atención al ciudadano y Comunicación (8,6,5) respectivamente. En este punto de la investigación se

puede observar como todos los códigos o palabras claves van teniendo un engranaje, lo anterior, le da precisión al estudio y reafirma el diagnóstico.

En este grafico se revela como la idoneidad va ligada directamente con la formación académica, esto significa que los aportes manifestados por los entrevistados son repetitivos y tiene un alto índice de frecuencia, también se puede observar como la idoneidad está relacionada en un nivel más bajo con 5 citas o aportes de los entrevistados con la comunicación y a su vez con 2 citas con la rotación de personal existe en las áreas de estudio.

Teniendo en cuenta todas las manifestaciones y aportes de los entrevistados se puede destacar que la palabra idoneidad en los servidores públicos escasea, y esto va muy ligado a las necesidades antes mencionadas, la falta de formación académica y la poca atención al ciudadano.

Ejemplo de Citas

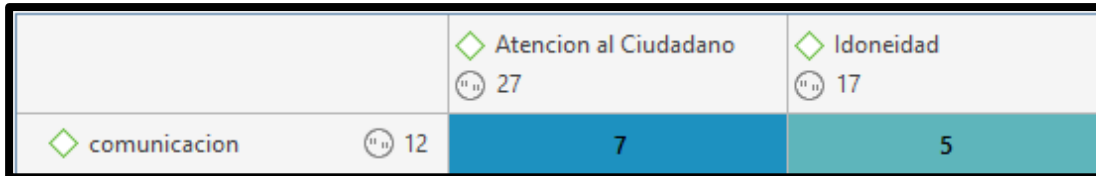
Tabla 3. Citas referente Idoneidad

ID	Contenido de Cita
3:5	En ventanilla es bastante la rotación del personal y falta idoneidad
3:6	Formación académica, La norma es muy clara dice que deben tener por lo menos un perfil archivístico, como mínimo auxiliar de archivo y eso no pasa aquí en la gobernación
3:3	falta idoneidad
1:4	Y que haya uniformidad en el perfil profesional de todos los integrantes del equipo, teniendo en cuenta su formación académica, al igual que en la escala salarial.
3:14	Si, Son contratistas o de un perfil bajo que no alcanzan a suplir la necesidad del proceso, no tienen formación académica apropiada, no son idóneos

Fuente: elaboración propia

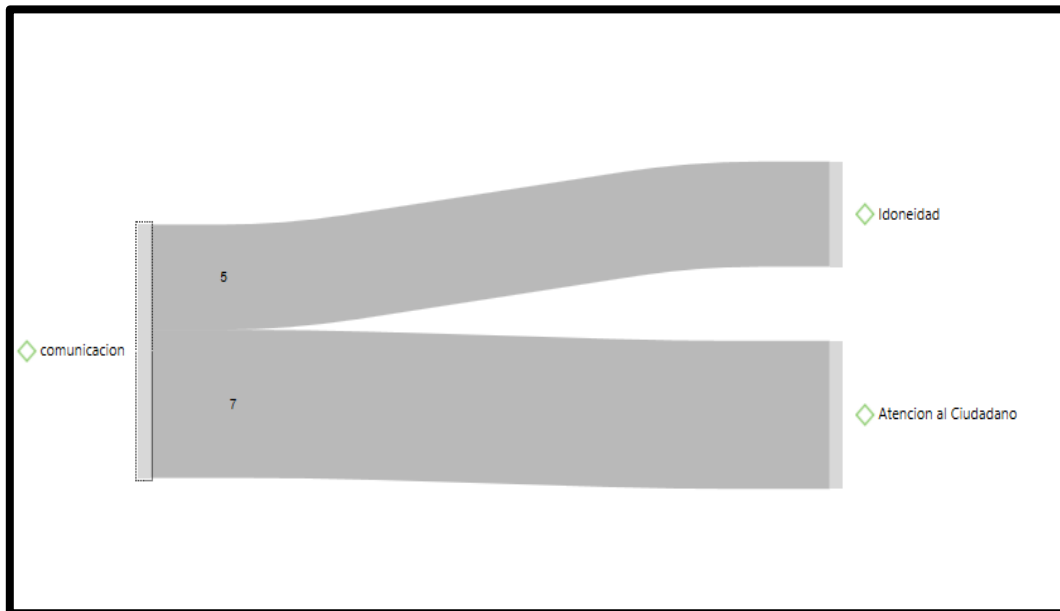
- **Comunicación**

Gráfico 20. Palabra clave - Comunicación



Fuente: propia – software Atlas TI

Gráfico 21. Comunicación - Sankey



Fuente: propia – software Atlas TI

Este grafico No. 21 muestra lo que ya se ha mencionado anteriormente y el enlace tan directo que tiene la falta de comunicación en los procesos con la poca idoneidad del personal y la debilidad en la atención al ciudadano, si los procesos o secretarias de la Gobernación de Risaralda no se comunican de una manera asertiva y dinámica es muy difícil que mejore la atención al ciudadano, en el momento existen muchos reprocesos y

demoras ya que tampoco cuentan con personal idóneo para el desempeño de sus funciones (ver los análisis anteriores).

Ejemplo de Citas

Tabla 4. Citas referente a la comunicación

ID	Contenido de Cita
1:2	Engranaje de cada una de las secretarías, hace falta en la parte interna más comunicación directa para un oportuno proceso.
1:5	Trabajo en equipo y nivelación de cargas laborales.
1:12	En el área proceso de contratación con la actualización frente a la normatividad y que se integren las otras secretarías.

Fuente: elaboración propia

- **TIC e innovación, Tecnología Obsoleta**

Gráfico 22. Palabra clave - TIC e innovación



Fuente: propia – software Atlas TI

Gráfico 23. TIC e innovación - sankey



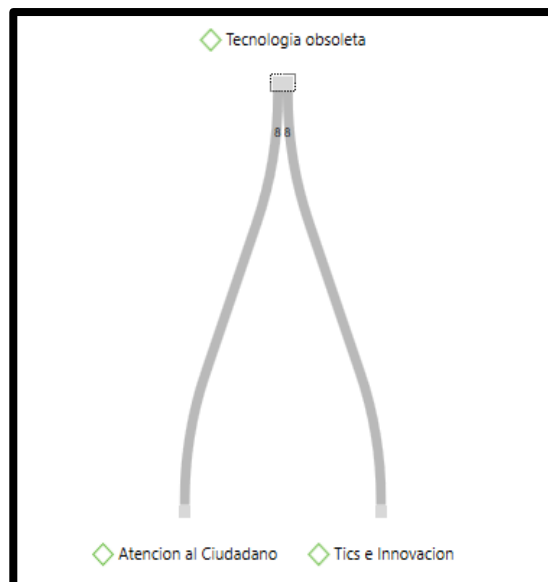
Fuente: propia – software Atlas TI

Gráfico 24. Palabra clave - Tecnologia obsoleta

	◇ Atencion al Ciudadano ① 27	◇ Tics e Innovacion ① 16
◇ Tecnologia obsoleta ① 9	8	8

Fuente: propia – software Atlas TI

Gráfico 25. Tecnología obsoleta - Sankey



Fuente: propia – software Atlas TI

En los gráficos 22 y 23 se logra evidenciar que la falta de tecnología e innovación refleja una conexión notable con la poca atención al ciudadano con un total de 14 aportes de los entrevistados, asimismo en un nivel un poco más bajo, pero igual de importante se evidencia que también conecta con la tecnología que ya ha cumplido su uso con un total de 8 aportes de los entrevistados.

En los gráficos 24 y 25 se refleja como la tecnología obsoleta dificulta la calidad en los procesos con un total de 8 aportes de los entrevistados.

Los resultados anteriores tienen un alto impacto en la atención al ciudadano y en la operatividad en general.

CAPITULO V

5. Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

Este estudio cualitativo, logró identificar las necesidades de investigación, teniendo en cuenta, el proceso ya implementado en la Gobernación de Risaralda, Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), modelo que, de acuerdo con algunas de sus dimensiones, Gestión del Conocimiento e Innovación, esta investigación logra cumplir a cabalidad con el objetivo propuesto, encontrar dichas necesidades y entregar el diagnóstico pertinente.

- Después de analizar los datos cualitativos obtenidos de la presente investigación y teniendo en cuenta los aportes de los entrevistados, los problemas más repetitivos son: la falta atención al ciudadano, los bajos perfiles profesionales de los servidores públicos, ausencia de sentido de pertenencia e idoneidad en los mismos, falta de herramientas y aplicativos tecnológicos.
- Las necesidades encontradas en la Secretaria Administrativa son: Investigar sobre los procesos de satisfacción al ciudadano y revisar los canales de atención, investigar el proceso de selección y contratación de personal con respecto a los perfiles profesionales de los servidores público, examinar el proceso de tecnologías de la información y las comunicaciones TIC.
- Existe una sinergia negativa en los procesos internos, es decir, no existe una buena comunicación con las TIC, herramientas, equipos, aplicaciones sofisticadas, etc., de esta manera no va a ser posible alcanzar los niveles de satisfacción al ciudadano y adicional a esto, si no existe una buena motivación hacia el recurso humano,

fortaleciendo el nivel técnico o profesional de los servidores públicos, con el fin que la operatividad fluya de la manera más efectiva, el sistema como tal no va a poder alcanzar los niveles esperados y tampoco va a ser posible lograr el nivel de idoneidad que se ha manifestado en esta investigación.

5.2 Recomendación

Una vez concluida la investigación, es pertinente recomendar lo siguiente:

- Mejorar la comunicación con las TIC, e innovar en aplicativos, redes sociales, máquina y equipo, que permita que los procesos más operativos, como lo son archivo y pasaportes, logren dinamizar las actividades, adicional a esto, es necesario capacitar a los servidores públicos en el manejo de las mismas, con el fin que ellos realicen de manera más eficiente y efectiva sus actividades y/o funciones.
- Actualizar los equipos y máquinas que ya han cumplido su ciclo de uso o de lo contrario cambiarlos por equipos más novedosos, de esta manera mejoraría notablemente la atención al ciudadano y fluiría más los procesos internos en cuanto a comunicación con el cliente interno y externo.
- Es importante que la Gobernación de Risaralda genere propuestas de conocimiento, incentivando los proyectos de investigación, los cuales permitan mejorar la administración pública, de esta manera, cambiar percepciones negativas e incrementar la idoneidad en los servidores públicos.

- Se hace necesario concientizar a los servidores públicos sobre la importancia de la gestión del conocimiento e innovación, ya que estas dimensiones pertenecen al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y este proceso se debe aprovechar al máximo, de lograrlo, las áreas de archivo y pasaporte y en general la Secretaría Administrativa se verá beneficiada en cuanto a corregir las falencias o debilidades y fortalecer los aspectos positivos.

Bibliografía

- Aja Quiroga, L. (2002). Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones. *ACIMED*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352002000500004&lng=es&tlng=es.
- Alavi, & Leidner. (2003). *Gestión del conocimiento organizacional en el taylorismo y en la teoría de las relaciones humanas*. Recuperado el 10 de Noviembre de 2021, de <https://www.revistaespacios.com/a05v26n02/05260242.html>
- Ángel Álvarez, B. (2009). El concepto de innovación. *Lupa empresarial*. Obtenido de <https://revistas.ceipa.edu.co/index.php/lupa/article/view/534/728>
- Echeverry Morales, S. (2017). Modelo de gestión del conocimiento para la empresa Comfamiliar Risaralda. *Universidad Eafit*. Obtenido de <https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/12497>
- Función Pública. (11 de Septiembre de 2017). Decreto 1499 de 2017. *EVA*. Recuperado el 15 de noviembre de 2021, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=83433>
- Función Pública. (03 de 2021). Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión *EVA*. (D. A. Pública, Productor) Recuperado el 20 de Agosto de 2021, de <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38054865/Manual+Operativo+del+Modelo+Integrado+de+Planeaci%C3%B3n+y+Gesti%C3%B3n+MIPG+-+Versi%C3%B3n+4+-+Marzo+2021.pdf/89cdee1e-2670-829b-d9d1-f1999abd1789?t=1620912368879>
- Función Pública. (30 de Diciembre de 1998). Ley 489 de 1998. *EVA*. Recuperado el 2021 de Noviembre de 2021, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=186>
- Función Pública. (2017). Decreto 1499 de 2017. *EVA*. Recuperado el Octubre de 2021, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=83433>

- García, A. (2016). Creación, conversión, facilitación y espacios del conocimiento: las aportaciones de Ikujiro Nonaka a la teoría organizacional. *Entreciencias: diálogos en la sociedad del conocimiento*. Obtenido de https://www.redalyc.org/jatsRepo/4576/457645340006/html/index.html#redalyc_457645340006_ref33
- Jansa, S. (2010). Resumen del Manual de Oslo sobre innovación. *UNED*. Obtenido de http://portal.uned.es/pls/portal/docs/PAGE/UNED_MAIN/SERVICIOSGENERAL/ES/O.T.R.I/DEDUCCIONES%20FISCALES%20POR%20INNOVACION/RESUMEN%20MANUAL%20DE%20OSLO/RESUMEN%20DEL%20MANUAL%20DE%20OSLO%20SOBRE%20INNOVACION%20C3%93N4.PDF
- Jurado Zambrano, D., & Valencia Upegui, S. (02 de junio de 2021). Gestión del conocimiento: caso de una entidad del sector público colombiano. Obtenido de <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/rtend/article/view/6676/7404>
- MisióndeSabios. (2019). Propuestas de la Misión internacional de Sabios. Obtenido de https://minciencias.gov.co/sites/default/files/upload/paginas/propuesta-sabios-txt_y_portada-alta.pdf
- Nonaka, I. (2007). La empresa creadora de conocimiento. *Harvard Business Review*, 1-9.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1999). En *La organización creadora de conocimiento: cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación*. México.
- Nonaka, I., Toyama, R., & Nagata, A. (2000). Nonaka, I., ToyamaA firm as a knowledge-creating entity: a new perspective on the theory of the firm. *Industrial and Corporate Change*, 1-20.
- OCDE Publishing. (2005). *Medición de las Actividades Científicas y Tecnológicas. Directrices propuestas para recabar e interpretar datos de la innovación tecnológica: Manual Oslo, (tercera edición)*. Paris.
- OCDE y Eurostat. (2005). *Manual de Oslo. Guía para la recogida e interpretación de datos sobre innovación*.

- Pública, F. (2000). *Ley 594 de 2000*. Recuperado el 3 de Noviembre de 2021, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4275>
- Rojas, R. S., & Torres, C. (2017). La Gestión del Conocimiento basado en la Teoría de Nonaka y Takeuchi. *INNOVA*, 30-37.
- Salazar Osorio, S. (12 de Octubre de 2017). *Decreto 1043*.
- Tovar, L., & Rea, A. (30 de junio de 2017). Estudio sobre las necesidades de la investigación. Caso: Instituto Tecnológico Corporativo Superior “Edward Deming”. *Revista Públicando*. Obtenido de <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/526>
- Von Krogh, G., Ichijo, K., & Nonaka, I. (2000). Von Krogh, Facilitar la creación de conocimiento: cómo desentrañar el misterio del conocimiento tácito y liberar el poder de la innovación. Mexico.

Anexos

Anexo A: cuestionario guía

Introducción

Nos encontramos realizando una serie de entrevistas a profundidad con el fin de identificar las necesidades de investigación en las áreas de archivo y pasaportes de la secretaría administrativa de la Gobernación de Risaralda conforme respecto al Modelo Integrado de Planeación y Gestión- Política Gestión de conocimiento y la innovación.

Se realiza de manera confidencial sin afectar a ningún colaborador del sector público.

Preguntas Generales

1.- ¿Cuáles son las áreas de mayor interés en la secretaría administrativa que requiere mayor interés frente a este estudio de investigación?

2.- ¿Cuáles son las áreas con mayores dificultades en la secretaria administrativa de la gobernación?

Preguntas Enfocadas En las Áreas correspondientes

3.- ¿Cómo ve usted el manejo de la gestión documental en la parte administrativa de la gobernación? ¿Funciona bien, que problemas se presentan y en que dependencias? ¿Se aplica la normatividad vigente?

--	--

4.- Cree usted que con la aplicación del MIPG se han mejorado los procesos de gestión documental?

Sí No ¿Por qué? _____

5.- ¿Considera usted que se optimiza el papel (recurso), reciclando y utilizando bien la intranet y los correos electrónicos para evitar derroche del mismo

--	--

6.- ¿Cómo considera usted que debería manejarse la información archivística en la Secretaria Administrativa de la gobernación?

Física Virtual ¿Por qué? _____

7.- ¿Cuentan con plan de contingencia frente a una emergencia?

--

8.- ¿Para tramitar el pasaporte es necesario recurrir a intermediarios o solicitar alguna cita, tiene algún costo, ¿cómo es el proceso?

--

9.- ¿Cuál es el problema más reiterativo en el proceso de trámite de pasaportes?

10.- ¿Considera usted que hay mucho volumen de solicitudes, Como controlan las solicitudes de los ciudadanos?

Sí

No

¿Por qué?

11.- ¿El trámite de pasaportes es ágil o considera usted que presenta retrasos o demoras para responderle al ciudadano en los términos que dicta la ley?

Muchas gracias por su amabilidad y por el tiempo dedicado a contestar esta entrevista, la cual nos servirá de gran ayuda y poder avanzar significativamente en la investigación.