



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**  
**FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIO A LA**  
**OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN GESTIÓN**  
**EMPRESARIAL**

**PROPUESTA PRÁCTICA DEL EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE**  
**CARRERA (DE CARÁCTER COMPLEXIVO)**  
**INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL**

**TEMA: ANÁLISIS DE PROCESOS DE DOCUMENTACIÓN FÍSICA Y**  
**DIGITAL EN ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO DE LA CIUDAD**  
**DE MILAGRO**

**Autores:**

**RIVERA CONTRERAS SOFIA IRENE**

**BONILLA DUARTE KATHERINE LILIBETH**

**Acompañante:**

**BENÍTEZ ASTUDILLO JAVIER ANTONIO, MAE**

**Milagro, enero 2019**

**ECUADOR**

## DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.  
Fabricio Guevara Viejó, PhD.  
**RECTOR**  
**Universidad Estatal de Milagro**  
Presente.

Yo, RIVERA CONTRERAS SOFIA IRENE en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de la propuesta práctica de la alternativa de Titulación – Examen Complexivo: Investigación Documental, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor de la propuesta práctica realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Línea de Investigación PRODUCCIÓN Y PRODUCTIVIDAD, INNOVACIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL, GESTIÓN DE EMPRESAS previo a la obtención del Grado LICENCIADA EN GESTIÓN EMPRESARIAL de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de esta propuesta práctica en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, a los 11 días del mes de enero de 2019



Firma del Estudiante  
Nombre: SOFIA IRENE RIVERA CONTRERAS  
CI: 0919085993

## DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.  
Fabricio Guevara Viejó, PhD.  
**RECTOR**  
**Universidad Estatal de Milagro**  
Presente.

Yo, BONILLA DUARTE KATHERINE LILIBETH en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de la propuesta práctica de la alternativa de Titulación – Examen Complexivo: Investigación Documental, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor de la propuesta practica realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Línea de Investigación PRODUCCIÓN Y PRODUCTIVIDAD, INNOVACIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL, GESTIÓN DE EMPRESAS previo a la obtención del Grado LICENCIADA EN GESTIÓN EMPRESARIAL de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.  
Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de esta propuesta practica en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, a los 11 días del mes de enero de 2019



Firma del Estudiante

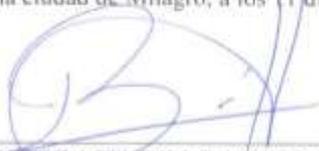
Nombre: KATHERINE LILIBETH BONILLA DUARTE

CI: 0940363492

## APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

Yo, BENITEZ ASTUDILLO JAVIER ANTONIO en mi calidad de tutor de la Investigación Documental como Propuesta práctica del Examen de grado o de fin de carrera (de carácter complejo), elaborado por las estudiantes RIVERA CONTRERAS SOFIA IRENE y BONILLA DUARTE KATHERINE LILIBETH, cuyo tema de trabajo de Titulación es **ANÁLISIS DE PROCESOS DE DOCUMENTACIÓN FÍSICA Y DIGITAL EN ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO DE LA CIUDAD DE MILAGRO**, que aporta a la Línea de Investigación PRODUCCIÓN Y PRODUCTIVIDAD, INNOVACIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL, GESTIÓN DE EMPRESAS previo a la obtención del Grado LICENCIADAS EN GESTIÓN EMPRESARIAL; trabajo de titulación que consiste en una propuesta innovadora que contiene, como mínimo, una investigación exploratoria y diagnóstica, base conceptual, conclusiones y fuentes de consulta, considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo APRUEBO, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de del Examen de grado o de fin de carrera (de carácter complejo) de la Universidad Estatal de Milagro.

En la ciudad de Milagro, a los 11 días del mes de enero de 2019.



BENITEZ ASTUDILLO JAVIER ANTONIO

Nombre del Tutor  
Tutor  
C.I.: 0918089848

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

JAVIER ANTONIO BENITEZ ASTUDILLO

CARLOS ALBERTO BASTIDAS VACA

EVELIN DEL CISNE ARTEAGA ARCENTALES

Luego de realizar la revisión de la Investigación Documental como propuesta práctica, previo a la obtención del título (o grado académico) de LICENCIADA EN GESTIÓN EMPRESARIAL presentado por el /la señor (a/ita) SOFIA IRENE RIVERA CONTRERAS.

Con el tema de trabajo de Titulación: **ANÁLISIS DE PROCESOS DE DOCUMENTACIÓN FÍSICA Y DIGITAL EN ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO DE LA CIUDAD DE MILAGRO.**

Otorga a la presente Investigación Documental como propuesta práctica, las siguientes calificaciones:

Investigación documental	[ 80 ]
Defensa oral	[ 20 ]
Total	[ 100 ]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) APROBADO

Fecha: 11 de enero de 2018.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	JAVIER ANTONIO BENITEZ ASTUDILLO	
Secretario /a	CARLOS ALBERTO BASTIDAS VACA	
Integrante	EVELIN DEL CISNE ARTEAGA ARCENTALES	

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

JAVIER ANTONIO BENITEZ ASTUDILLO

CARLOS ALBERTO BASTIDAS VACA

EVELIN DEL CISNE ARTEAGA ARCENTALES

Luego de realizar la revisión de la Investigación Documental como propuesta práctica, previo a la obtención del título (o grado académico) de LICENCIADA EN GESTIÓN EMRESARIAL presentado por el /la señor (a/ita) KATHERINE LILIBETH BONILLA DUARTE.

Con el tema de trabajo de Titulación: **ANÁLISIS DE PROCESOS DE DOCUMENTACIÓN FÍSICA Y DIGITAL EN ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO DE LA CIUDAD DE MILAGRO.**

Otorga a la presente Investigación Documental como propuesta práctica, las siguientes calificaciones:

Investigación documental	[ 80 ]
Defensa oral	[ 20 ]
Total	[ 100 ]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) APROBADO

Fecha: 11 de enero de 2018.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	JAVIER ANTONIO BENITEZ ASTUDILLO	
Secretario /a	CARLOS ALBERTO BASTIDAS VACA	
Integrante	EVELIN DEL CISNE ARTEAGA ARCENTALES	

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de titulación a las personas que me han acompañado en ésta etapa de mi vida estudiantil que con esfuerzo, perseverancia y sacrificio he podido escalar un peldaño más en mi vida profesional.

*Sofía Rivera Contreras*

Dedico este logro a cada uno de mis familiares que sin esperar nada a cambio me apoyaron incondicionalmente, todos fueron peldaños para que yo pueda alcanzar esta meta tan importante, mis padres, mi familia política y de manera especial a mi esposo y mi amado hijo quien fue mi motivación y quienes siempre me brindaron su comprensión, ayuda y amor.

*Katherine Bonilla Duarte*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por la vida y salud que me ha dado para poder llegar a la meta, a mi familia por el apoyo y comprensión de mi ausencia en el hogar, a mi madre por sus oraciones de cada día para que todo me vaya bien, a mi tutor Mgs. Javier Benítez Astudillo por su guía en el trabajo de titulación, al PhD. Jorge Fabricio Guevara Viejó, Rector y el Ing. Washington Guevara Piedra, Vicerrector Administrativo de la Universidad Estatal de Milagro por la apertura y el apoyo que me han brindado para culminar mis estudios.

*Sofía Rivera Contreras*

Gracias a Dios por la vida y la salud que me da, a mi esposo y a mi hijo por la comprensión durante todo este tiempo que dedique a mis estudios, a mi hermanita, a mis padres por sus consejos motivadores y a mi familia política. Mi gratitud a todos por ayudarme cuidando de mi hijo para que pueda asistir a clases. A todos los maestros por su compromiso al compartir sus conocimientos, a mi tutor que dedicó su tiempo y ayuda como guía en este trabajo de titulación. A mis amigas por el apoyo desinteresado durante estos años de mi vida estudiantil.

*Estad siempre gozosos. Orad sin cesar. Dad gracias en todo, porque esta es la voluntad de Dios para con vosotros en Cristo Jesús.*

1 Tesalonicenses 5:16-18

*Katherine Bonilla Duarte*

## ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR.....	II
DERECHOS DE AUTOR.....	III
APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL .....	IV
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR .....	V
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR .....	VI
DEDICATORIA .....	VII
AGRADECIMIENTO.....	VIII
ÍNDICE GENERAL.....	IX
ÍNDICE DE FIGURAS.....	X
ÍNDICE DE CUADROS.....	XI
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN .....	3
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	4
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	5
<b>OBJETIVO GENERAL</b> .....	5
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO</b> .....	5
<b>JUSTIFICACIÓN</b> .....	5
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL .....	7
METODOLOGÍA .....	17
DESARROLLO DEL TEMA .....	21
CONCLUSIONES .....	37
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	38

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1- Categoría de archivo.....</b>	<b>9</b>
<b>Figura 2 - Proceso de Gestión Documental.....</b>	<b>13</b>
<b>Figura 3 - Proceso Integrado .....</b>	<b>14</b>
<b>Figura 4 - Opinión sobre el sistema de optimización de procesos de documentos .....</b>	<b>24</b>
<b>Figura 5 - Opinión de cuantos minutos le toma buscar un documento.....</b>	<b>25</b>
<b>Figura 6 – Opinión sobre el método de ordenamiento de archivo que utiliza .....</b>	<b>26</b>
<b>Figura 7 - Opinión de las instalaciones del archivo si se comparten con otras áreas .....</b>	<b>27</b>
<b>Figura 8 - Opinión sobre el número aproximado de documentos resguardados en el archivo .....</b>	<b>28</b>
<b>Figura 9 Opinión sobre la aplicación de las tablas de plazos de valoración, conservación y eliminación de documentos .....</b>	<b>29</b>
<b>Figura 10 – Opinión de que tipo de archivo está bajo su resguardo.....</b>	<b>30</b>
<b>Figura 11- Opinión del área donde se resguarda el acervo si cuenta con una ventana, domos que permitan la incidencia de luz natural al interior del archivo.....</b>	<b>31</b>
<b>Figura 12 - Opinión del tipo de mobiliario en que está colocada la documentación para su resguardo.....</b>	<b>32</b>
<b>Figura 13 – Opinión de cómo se considera una organización eficaz en la organización, búsqueda y mantenimiento documental .....</b>	<b>33</b>
<b>Figura 14 – Opinión de que conoce alguna propuesta para la implementación del sistema de gestión documental que se haya presentado en la institución.....</b>	<b>34</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro 1 - Población y muestra.....</b>	<b>18</b>
<b>Cuadro 2 - Variables e Indicadores .....</b>	<b>18</b>
<b>Cuadro 3 – Opinión sobre el sistema de optimización de procesos de documentos .....</b>	<b>24</b>
<b>Cuadro 4 – Opinión de cuantos minutos le toma buscar un documento.....</b>	<b>25</b>
<b>Cuadro 5 – Opinión sobre el método de ordenamiento de archivo que utiliza.....</b>	<b>26</b>
<b>Cuadro 6 – Opinión de las instalaciones del archivo si se comparten con otras áreas .....</b>	<b>27</b>
<b>Cuadro 7 – Opinión sobre el número aproximado de documentos resguardados en el archivo .....</b>	<b>28</b>
<b>Cuadro 8 – Opinión sobre la aplicación de las tablas de plazos de valoración, conservación y eliminación de documentos.....</b>	<b>29</b>
<b>Cuadro 9 – Opinión de que tipo de archivo está bajo su resguardo.....</b>	<b>30</b>
<b>Cuadro 10 – Opinión del área donde se resguarda el acervo si cuenta con una ventana, domos que permitan la incidencia de luz natural al interior del archivo.....</b>	<b>31</b>
<b>Cuadro 11- Opinión el tipo de mobiliario en que está colocada la documentación para su resguardo .....</b>	<b>32</b>
<b>Cuadro 12 – Opinión de cómo se considera una organización eficaz en la organización, búsqueda y mantenimiento documental.....</b>	<b>33</b>
<b>Cuadro 13 – Opinión de que conoce alguna propuesta para la implementación del sistema de gestión documental que se haya presentado en la institución. ....</b>	<b>34</b>
<b>Cuadro 14 – Pruebas de chi-cuadrado hipótesis particular 1.....</b>	<b>35</b>
<b>Cuadro 15 - Pruebas de chi-cuadrado hipótesis particular 2 .....</b>	<b>35</b>
<b>Cuadro 16 - Pruebas de chi-cuadrado hipótesis particular 3.....</b>	<b>36</b>
<b>Cuadro 17 - Pruebas de chi-cuadrado hipótesis particular 4.....</b>	<b>36</b>

## **Tema de la Investigación Documental: ANÁLISIS DE PROCESOS DE DOCUMENTACIÓN FÍSICA Y DIGITAL EN ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO DE LA CIUDAD DE MILAGRO.**

### **RESUMEN**

En el siglo XIX se consolida el archivo como un instrumento de las operaciones públicas en que toda institución, se debe seguir un patrón de ordenamiento y secuencia de documentos para el control interno y externo.

Este trabajo de titulación en relación a las normas internacionales establecidas por la NORMA ISO 14985-2001 tiene el objetivo de dar a conocer la necesidad e importancia dentro de las instituciones públicas los beneficios de la implementación de un sistema de gestión documental de archivo para la optimización de procesos de documentación física y digital, en las que se muestra por medio de una investigación documental donde se expone la problemática, variables, indicadores y criterios de autores que hayan investigado en relación al tema planteado sobre el sistema de gestión documental.

En la metodología de la investigación se utiliza el enfoque cualitativo, maneja la recolección de datos sin cálculo numérico para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación, el método inductivo de lo particular a lo general, estudio exploratorio cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco abordado en un estudio.

En el desarrollo del tema se realizan entrevistas a 10 instituciones públicas como municipios, Servicio de Rentas Internas, CNEL incluyendo la Universidad Estatal de Milagro, entre otras; para conocer si aquellas instituciones conocen o aplican algún sistema de gestión documental, en las que refleja un alto porcentaje de que conocen y pocos lo aplican o son mal manejados por desconocimiento de las normas; dentro de las conclusiones se resalta la importancia, efectividad y beneficios de implementar un sistema de gestión documental de archivo que favorece la optimización de brindar un mejor servicio al cliente interno y externo en la institución.

**PALABRAS CLAVE:** Gestión documental, Optimización, Proceso.

# **Subject of Documentary Research: ANALYSIS OF PHYSICAL AND DIGITAL DOCUMENTATION PROCESSES IN PUBLIC SECTOR ENTITIES OF THE CITY OF MILAGRO.**

## **ABSTRACT**

In the XIX century, the archive was consolidated as an instrument of public operations in which every institution must follow a pattern of ordering and sequence of documents for internal and external control.

This degree work in relation to international standards established by ISO 14985-2001 has the objective of making known the need and importance within public institutions the benefits of the implementation of a file management system for optimization of physical and digital documentation processes, in which it is shown by means of a documentary investigation where the problematic, variables, indicators and criteria of authors that have investigated in relation to the subject raised on the document management system are exposed.

The qualitative approach is used in the research methodology, it handles data collection without numerical calculation to discover or refine research questions in the interpretation process, the inductive method from the particular to the general, exploratory studies when the objective is to examine a topic or research problem that is not addressed in a study.

In the development of the subject, interviews are conducted with 10 public institutions such as municipalities, the Internal Revenue Service, CNEL, including the Universidad Estatal de Milagro, among others; to know if those institutions know or apply any document management system, in which it reflects a high percentage of what they know and few apply it or are mishandled due to ignorance of the rules; The conclusions highlight the importance, effectiveness and benefits of implementing a file management system that favors the optimization of providing a better service to internal and external clients in the institution.

**KEY WORDS:** Document management, Optimization, Process.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de grado de titulación tiene el propósito de analizar los modelos de propuesta y su importancia. Primero, realizar un documento de investigación que respalde el cumplimiento del desarrollo del trabajo de titulación y determinar el alcance de los objetivos. Segundo, presentar con claridad el desarrollo de la investigación con la asesoría del tutor de grado donde se analiza la importancia de la implementación de un modelo de gestión documental donde pueda ser aplicado en la Universidad Estatal de Milagro.

La finalidad de esta investigación es analizar las normativas que se basa en la cultura organizacional en cada institución, establecer requisitos con principios de un plan de gestión de documentos de archivo donde se crean, reciben y utilizan durante la realización de las actividades propias de cada organización. Para apoyar la continuidad de dichas actividades, cumplir con el entorno normativo y facilitar la necesaria rendición de cuentas, las organizaciones deberían crear y mantener documentos de archivo auténticos, fiables y utilizables, proteger la integridad de dichos documentos durante todo el tiempo que sea necesario. Para lograr esto, las organizaciones deberían establecer y llevar a cabo un exhaustivo programa de gestión de documentos de archivo (Norma-ISO-15489-1:2001(E).p.8, 2001).

Existen modelos que ayudan a seleccionar de acorde a la actividad de la institución, ayudando a mejorar el flujo de los procesos y facilita la búsqueda de documentos para una auditoría interna o externa, rendición de cuentas anuales, cambio de responsables de procesos, se evita la pérdida y aglomeración de información dispersa, ayuda a definir la línea de procesos del órgano regular.

El aporte a la innovación de “una sociedad sustentada en la información y el conocimiento como insumo de vital importancia, se genera en el contexto de las empresas modernas una dinámica orientada a fomentar su capacidad de innovación y como tal la incorporación en sus procesos y estrategias, previa adopción de una actitud abierta hacia el cambio, a partir de la utilización de herramientas tecnológicas y efectivos modelos de gestión” (Sanchez, 2014).

# CAPÍTULO 1

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En las instituciones públicas se evidencia inconvenientes por la errada aplicación de las normas de la gestión documental, las falencias más notorias son las pérdidas de documentos, documentación incompleta, exceso de tiempo en la búsqueda, engorrosos trámites, la mala coordinación de un control archivístico es la causa de la ineficiencia en distintas áreas de trabajo para el flujo del proceso perdiendo así la cultura organizacional.

En la actualidad se manejan procesos por departamentos en cada institución pública por lo que esto demanda la contratación de más personal para la designación de responsables por cada uno de ellos; todo trámite tiene su entrada con una línea de proceso hasta que se genere el producto final, en otras palabras, el trámite aprobado para ser ejecutado, por lo tanto, mientras más trámites se procesen hay más documentos que archivar y estos van en aumento y se hacen más voluminosos ocasionando el colapso.

La deficiencia de los espacios físicos para el archivo de los documentos impide aplicar las buenas prácticas en los procesos organizacionales; donde existe un archivo inadecuado, desorganizado, afecta el tiempo de búsqueda de la información y la conservación física con riesgo de seguridad.

Es importante destacar que los documentos en una institución pública tienen gran valor, porque representa una actividad, una gestión administrativa realizada y ejecutada en las que refleja un acontecimiento histórico que debe ser registrada y conservada en un espacio llamado ARCHIVO. Según las normas ISO 15489. (Norma.Internacional.ISO.15489-1, 2001). “La norma ISO 15489:1-2006 se declara que la gestión de documentos de archivo regula las prácticas efectuadas tanto por los responsables de su gestión como por cualquier otra persona que cree o use documentos en el ejercicio de sus actividades”

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

¿Qué método es adecuado para la implementación del proceso documental físico y digital para el manejo óptimo de tiempo, espacio y conservación de los archivos en las entidades del sector público de la ciudad de Milagro?

## **OBJETIVO GENERAL**

Analizar el método adecuado para el proceso de documentación física y digital del manejo óptimo de tiempo, espacio y conservación de los archivos en las entidades del sector público de la ciudad de Milagro.

## **OBJETIVO ESPECÍFICO**

- Determinar las causas del retraso de la búsqueda de información.
- Analizar las causas de la falta de capacidad en la infraestructura para el archivo físico.
- Establecer la capacidad de la infraestructura para la conservación del archivo.
- Evaluar un modelo existente de gestión para el control, organización y búsqueda de documentos.

## **JUSTIFICACIÓN**

La necesidad de las instituciones públicas es tener un plan de gestión documental para el cumplimiento del cometido estatal, este programa es creado para las entidades públicas con la finalidad de que cumplan sus funciones a cabalidad; los procesos de la documentación en general se aplican con cualquier tecnología que produzca información, se debe considerar además una gestión electrónica de archivos y un departamento de gestión documental donde reposen los archivos físicos en buen mantenimiento.

Es importante tener en cuenta que esta propuesta brinda la solución para la ejecución de la toma de decisiones que apoyen las metas a corto, mediano, y largo plazo apunten la visión

y costo beneficio, tiempo de sus procesos y mejoras de su eficiencia y estrategia en la institución.

De acuerdo a las normas internacionales ISO 15489 se debe implementar un sistema de gestión documental óptimo para el éxito y la competitividad en el ámbito global a fin de analizar todos los procesos archivísticos contemplado en la normativa, en este sistema se puede integrar la organización, conservación, consulta y préstamo de los expedientes de la manera adecuada y eficaz de los archivos.

La implementación de la herramienta de gestión documental permite compartir, distribuir y gestionar la documentación de la institución en formato digital, utilizando las seguridades que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información evitando el crecimiento de los documentos en archivos físicos, mejora el tiempo en los envíos y recepción de documentos a nivel institucional, disminuye gastos en adquisición de papelería.

La creación y conservación de la documentación en los departamentos y la administración de las instituciones públicas superiores deben ser administradas en un sistema de gestión documental, si los documentos no se custodian adecuadamente, existe dificultad para obtener y recuperar con eficiencia y eficacia la información, su función no será de utilidad y la calidad del manejo de la información perjudica a la toma de decisiones y cumplimiento de responsabilidades con la institución universitaria, usuarios internos y externos.

## **CAPÍTULO 2**

### **MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**

Desde la antigüedad los documentos son considerados una especie de objeto portador de información con base, registrados en libros, manuscritos, diarios, revistas y otros. A partir de la segunda revolución industrial se producen múltiples formas informativas y cambia la concepción del documento como información fijada solo en impresos, conceptualizada, enseñada y aprendida (Cano Inclán, 2012).

El derecho administrativo de comienzos del siglo XIX consolidó al archivo como herramienta de los procedimientos públicos y de la estadística. (Johann L.Klüber, 1831) Será a partir de la segunda mitad del siglo XIX que los archivos se justificarán por su utilidad general y como herramienta de los historiadores (Cornelia Vismann, 2000).

Cada sociedad usa y usará las tecnologías de información y comunicaciones para alcanzar sus metas y difundir sus valores; para expandir las oportunidades tanto de sus individuos, de sus comunidades y de sus organizaciones como un todo. No existen estrategias únicas para el tránsito de las sociedades hacia sociedades de la información (Ponjuán Dante, 1998)

Se debe considerar la valoración documental no sólo como un proceso para separar lo que se va y lo que se queda en un archivo de trámite o de concentración, sino como una actitud que nace del servidor público ante el documento y que le da la posibilidad de vislumbrar el efecto informativo que un documento tiene presente y que podrá tener en el futuro próximo, tanto para la propia administración pública como para el cumplimiento (Nacif Mina, 2008).

Con la influencia de los avances tecnológicos, los nuevos campos han surgido junto con los tipos de registros y la gestión de documentos en el ámbito de gestión de contenidos empresariales. Entre ellos se encuentra la gestión de correo electrónico que ha sido que ha sido uno de estos nuevos aspectos (Beltrán, 2017).

La sociedad moderna enfrenta un incremento y expansión en la generación de información y documentación, su valor real lo evidencia su correcto uso, comunicación y distribución

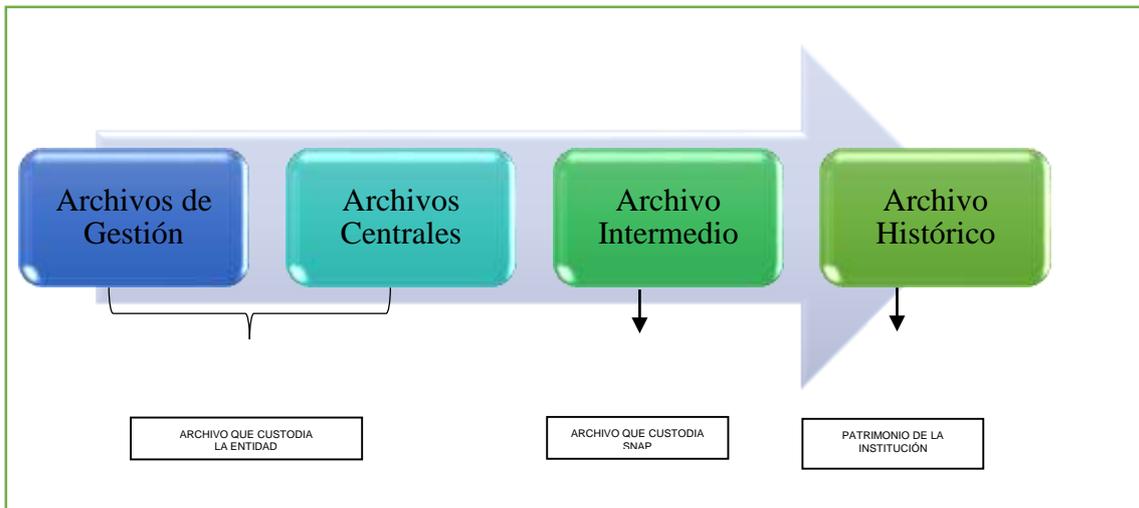
entre los miembros que la utilizaban. Por lo tanto, las organizaciones deben reconocer que si la información no es administrada eficientemente y no está disponible para su utilización en el momento adecuado, puede perder todo o gran parte de su valor (Ruiz-Gonzalez-M.A-Bodes-Bas, 2014).

Según la parte de la Norma ISO 15489, se aplica a la gestión de documentos, en todos los formatos o soportes, creados o recibidos por cualquier organización pública y privada en el ejercicio de sus actividades o por cualquier individuo responsable de crear y mantener documentos de archivo; regula la asignación de las responsabilidades de las organizaciones respecto a los documentos de archivo y las políticas, procedimientos, sistemas y procesos relacionados con estos documentos (Norma-ISO-15489-1:2001(E),p.1, 2001).

El concepto de documento es amplio porque abarca a un conjunto de datos significativos expresados en un lenguaje natural o convencional, gráfico o sonoro, registrados en cualquier tipo de soporte (Quispe Limachi, 2007)

***El Artículo 4. Del ciclo vital del documento.*** - Corresponde a las etapas por las que sucesivamente pasan los documentos desde su producción o recepción en una dependencia, hasta la determinación de su destino final, que puede ser baja documental o conservación permanente en el Archivo Nacional del Ecuador o en el Archivo Histórico que corresponda. Los tipos de archivo que se contemplan en el ciclo vital del documento son: Archivo de Gestión o Activo, Archivo Central, Archivo Intermedio y Archivo Histórico (SNAP-Norma-Técnica-de-Gestión-Documental-archivo.(p.7)., 2016).

**Figura 1- Categoría de archivo**



**Fuente: SNAP**

Según el Acuerdo Ministerial No. 718 de 27 de julio 2011, la Secretaría Nacional de la Administración Pública, expide el Instructivo para Normar el Uso del Sistema de Gestión Documental y archivo con visión estratégica como el punto de partida que permita promover la defensa y protección de los derechos fundamentales como el de acceso a la información pública, y permita mejorar la eficiencia, eficacia de los servicios que prestan así como fortalecer la transparencia y rendición de cuentas a la ciudadanía (Secretaría-Nacional-de-la-Administración-Pública & Acuerdo, 2015).

Las diferentes definiciones e importancia de la gestión documental para las instituciones públicas es considerada como el conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación acceso y difusión de documentos (Ruso Gallo, 2009).

Todas las empresas u organizaciones mantienen diferentes formas, metodologías y gestiones de trabajo, lo cual depende de un sin número de situaciones, como la actividad que esta desarrolle de acuerdo al sector al que está dirigido el producto o servicio que ofrece si es pública o privada. Son tantas las situaciones que pueden hacer diferente a una empresa de otra, pero lo que no se puede evitar indistintamente con el fin que se haya sido creada, es que todo trámite y movimiento de actividades administrativas, financieras, ventas, inventario, etc., por más pequeña que sea esta realice debe quedar plasmado y documentado

como evidencia, contar con este sistema en la organización es administrar la información que existe en los documentos, teniendo en cuenta que no pueden ser desechados ya que contribuyen a la productividad de una empresa, por medio del análisis de procesos lo que aporta a solucionar problemas futuros y a preverlos, son útiles también en auditorías también favorecer a la reducción de costos ya que por medio de la gestión de información se obtendrá todo acerca de los aspectos importantes de la información que se mantiene archivada.

Mediante una óptima gestión archivística esta información se mantendrá preservada en las condiciones adecuadas de difusión y acceso que serán apropiados para contribuir a los objetivos y beneficios que la organización necesita crear con eficiencia y eficacia al llevar la documentación archivada de manera física en un registro digital aportando con mejoras, disminución de tiempos en los procesos de búsquedas y organización de la documentación. “Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde el origen hasta el destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación” (El Congreso de Colombia, 2000).

“La gestión documental consiste en controlar de un modo eficiente y sistemático la creación, la recepción, el mantenimiento, la utilización y la disposición de los documentos. (ISO 15489-1: 2001 [E], Información y documentación – Gestión documental)” (Universitat Oberta de Catalunya, s.f.).

La importancia de los “procesos integrales relacionados con la gestión documental y archivo en las dependencias, cualquiera que sea su soporte; para garantizar su integridad, autenticidad, fiabilidad y disponibilidad” (Dirección-Nacional-De-Archivo).

Un archivo es la memoria colectiva de una empresa y por tanto es de suma importancia para su supervivencia y su buen funcionamiento. Para ello precisa que todos estén involucrados en la labor, aunque la gestión y ordenación sea realizada por un profesional especializado y que el archivo sea fácil de manejar (Garcíann, 2017)

Según Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, promulgada en el Suplemento del Registro Oficial Nro. 337, de 18 de mayo de 2004, en el Art. 10 obliga a las

instituciones públicas crear y mantener registros públicos de manera profesional, para que el derecho a la información se pueda ejercer a plenitud.

Las normas de gestión documental para entidades de administración públicas respaldadas bajo acuerdo ministerial 1043

Registro Oficial Suplemento 445 de 25-feb.-2015,

Última modificación: 15-jun.-2016

Estado: Reformado

Considerando:

Que, el artículo 18 de la Constitución de la República, en su numeral segundo, establece que es derecho de todas las personas el acceso a la información generada en instituciones públicas o privadas que manejen fondos públicos o realicen funciones públicas. Además del derecho de acceso universal a las tecnologías de información y comunicación:

Que, el artículo 227 de la carta magna, determina que: "La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación"

Que, el artículo 10 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, establece que: "Es responsabilidad de las entidades públicas, personas jurídicas de derecho público y demás entidades públicas, crear y mantener registros públicos de manera profesional, para que el derecho a la información se pueda ejercer a plenitud, por lo que, en ningún caso se justificará la ausencia de normas técnicas en el manejo y archivo de la información y documentación para impedir u obstaculizar el ejercicio de acceso a la información pública, peor aún su destrucción... (Finder)"

La Constitución del Ecuador

Sección cuarta

Acción de acceso a la información pública

Art. 91.- La acción de acceso a la información pública tendrá por objeto garantizar el acceso a ella cuando ha sido denegada expresa o tácitamente, o cuando la que se ha proporcionado no sea completa o fidedigna. Podrá ser interpuesta incluso si la negativa se sustenta en el carácter secreto, reservado, confidencial o cualquiera otra clasificación de la información. El carácter reservado de la

información deberá ser declarado con anterioridad a la petición, por autoridad competente y de acuerdo con la ley (ECUADOR, s.f.).

“Expedir la Norma Técnica de Gestión Documental y Archivo, Art.2.- Ámbito de aplicación. Esta Norma Técnica es de aplicación obligatoria para todas las entidades de la Administración Pública Central, Institucional y dependientes de la Función Ejecutiva” (SECRETARIA-NACIONAL-DE-LA-ADMINISTRACIÓN-PÚBLICA).

“Se delinea una teoría y práctica archivística más innovadora para abordar el manejo y tratamiento de la información documental con una metodología archivística moderna armonizada con la técnica de Gestión Documental. Se planteó la idea de desarrollar la disciplina como archivística integrada para poder intervenir en todo el ciclo de vida de los documentos y su entorno que significa unir en una misma metodología las técnicas tradicionales del tratamiento archivístico documental con una gestión adecuado en el nivel primario” (Escobedo Guerrero, 2003).

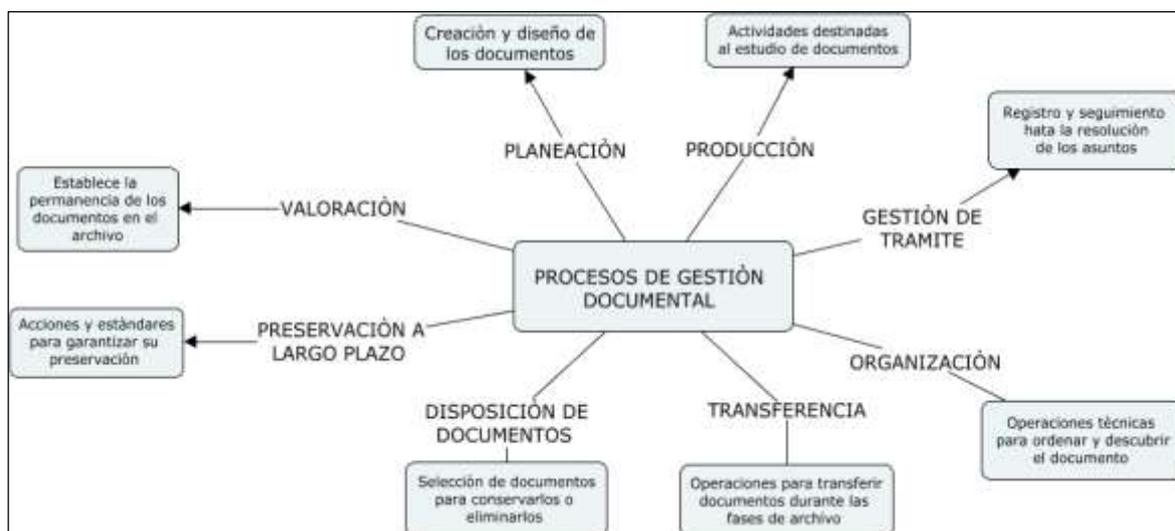
Los archivos son vistos desde el punto de vista utilitario y por lo tanto, requieren una valoración utilitaria basada en una valoración de uso; la que considera el análisis del uso por el cual los archivos fueron colocados por la sociedad que los creó en el continuum de su existencia, determinada, continuada o terminada sobre la base de la utilidad. (Terry Eastwood, 1992)

Es necesario destacar que el patrimonio principal de una institución pública o privada a parte de sus activos fijos y capital, también son los archivos, documentos que representan un sustento, una evidencia desde su inicio de actividades que se vincula con una administración general para el desarrollo efectivo y organizada dentro de la institución, se considera como la historia de operaciones relacionadas con acciones para el levantamiento y crecimiento.

“Los archivos fueron dotados de un sistema y un orden espacial para garantizar el acceso a los documentos: hacia fines del XIX, los repertorios y los catálogos se combinaron con la construcción, el diseño y patentes de estanterías y dispositivos para colocar e identificar esa masa documental que se empezaba a abrir a la consulta” (Von Rudolf, 1906).

El modelo de gestión documental es un esquema teórico que facilita la comprensión y la homogénea implantación de la gestión documental corporativa del Gobierno Vasco; describe y concreta las funciones, procesos y roles en materia de Gestión documental con el objetivo final de contribuir a la eficacia organizativa. Este modelo contempla las técnicas y procedimientos de la Archivística, ya implantados en el Gobierno Vasco, y está en línea con las estrategias administración electrónica definidas e impulsadas por el Gobierno Vasco. El Modelo de Gestión Documental contempla todo el ciclo de vida de los documentos, desde que se crean e ingresan hasta que se conservan de manera definitiva o se eliminan. Las directrices generales del modelo son independientes del soporte físico del documento (papel, electrónico, etc.). No obstante, ya que es un objetivo del modelo la progresiva sustitución del soporte papel por el soporte electrónico, en algunos casos concretos se ha desarrollado más las particularidades que presentan los documentos electrónicos (HERRI JUSTIZIA, 2011).

**Figura 2 - Proceso de Gestión Documental**



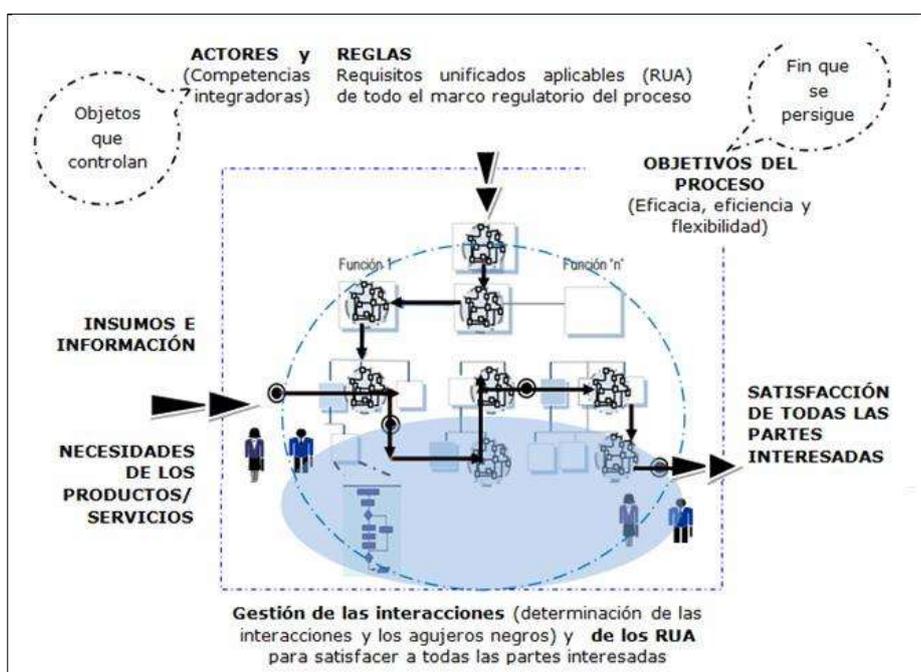
**Fuente:** mapas.eafit.edu.com

La gestión de documentos es un método de gestión empresarial orientado al aprovechamiento de los documentos y la información contenida en ellos por parte de las organizaciones, sean estas públicas o privadas, la gestión de documentos, es decir desde que estos se producen o reciben en un organización, hasta su eliminación final o conservación permanente en un archivo histórico (Sánchez, 2014).

En este contexto se menciona el proceso integrado que centra su atención de las interacciones y de los RUA, identificándose, además, los insumos que se transforman durante su realización, los agujeros negros, los recursos usados, las reglas y actores (destacándose las competencias integradoras para desarrollar la nueva cualidad de gestión integrada) que controlan y regulan el proceso bajo el alcance del sistema integrado de gestión normalizado y los resultados dirigidos a la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas, a largo plazo de modo equilibrado (Llanes Font, Isaac Godinez, Moreno Pino, & Garcia Vidal, 2014).

Además, podemos mencionar que la gestión documental está enfocada en procesos, la incidencia en el flujo de documentos se convierte en una *oficina sin papel*, entendida como “la gestión documental vinculada con el uso de documentos basados en mensajes de datos y métodos de firma electrónica, realizada con el objetivo de reducir costos, mejorar la gestión, crear servicios centrados en el ciudadano y reducir el impacto ambiental generado por la acción de la Administración Pública” (Proyecto de Decreto Reglamentación de la Estrategia Distrital de Gobierno Electronico, 2012).

**Figura 3 - Proceso Integrado**



Fuente: M. LLANES FONT, C. L. ISAAC GODINEZ, M. MORENO PINO, G- GARCÍA-VIDAL

La integración de varios sistemas de gestión, entre los que se destacan la calidad, el medio ambiente, la salud y seguridad en el trabajo, y recientemente el sistema de gestión energética. De esta forma, las organizaciones gestionan sus procesos y brindan productos y servicios con mayor calidad, garantizando la preservación del medio ambiente, la salud y seguridad de sus trabajadores y mayor exigencia e integralidad en el control y sostenibilidad de sus recursos energéticos (Vivian Isabel, 2016).

La gestión documental por procesos influye significativamente en el establecimiento de una cultura de planeación orientada hacia la mejora del desempeño de los procesos, definiendo claramente metas, objetivos, tiempos de consecución de metas, actores involucrados, y monitoreo de los resultados alcanzados (Lacouture, 2009)

En este proceso también se aplica la valoración que implica un trabajo de cuidadoso análisis y de erudición y no un mero procedimiento como lo ven algunos; ya que implica entender factores como: la historia del creador de documentos, las funciones, las atribuciones legales, la estructura organizacional, los procesos de toma de decisión, los procedimientos de creación de documentos, la naturaleza, organización y administración de los documentos y los cambios ocurridos en el tiempo (Rivas Fernandez J. B., 2000)

Desde el punto de vista de este enfoque, tanto los creadores de documentos como los administradores y los usuarios, buscan retener aquella documentación que refleje alguna área del esfuerzo humano partiendo del análisis del universo a ser documentado mediante la comprensión de los problemas documentales inherentes y la formulación de un plan que permita una adecuada documentación, ya sea de un asunto, una actividad o de un área geográfica (Rivas Fernandez, 2000)

Muchas veces el trabajo en red, más que facilitar el trabajo, provoca todavía más desorganización. Esto se debe en la mayoría de los casos a que cada persona crea y almacena “sus” papeles o sus ficheros informáticos a “su” manera. No hay que olvidar nunca que los documentos no “pertenecen” a un departamento o persona determinados, son documentos de la organización y que se deben establecer procedimientos comunes de gestión de los documentos. No tiene ninguna utilidad que una persona tenga muy bien ordenada la de localizar con facilidad un documento cuando lo necesitan (Asociados, 2003)

Según (Fernando Machicado, 2006) es importante elaborar un plan global para identificar los problemas, objetivos general y específicos del plan y los recursos a tomar en cuenta. Es muy importante considerar que al desarrollar el plan global se forme un grupo de profesionales que usualmente existen en la organización, estos son especialistas en organización y métodos, en sistemas y en documentación o archivística. Este equipo debe trabajar en forma coordinada y dinámica en los detalles del plan global y la ejecución del Sistema de Gestión Documental.

La necesidad de una metodología se justifica por el rápido proceso de cambio a que se ve sometida la Industria de la Información, cada vez más importante. Nuevas bases de datos son creadas y nuevas interfaces de usuario implementadas, lo que produce, cada vez con más frecuencia, la necesidad de acometer por parte de los SID proyectos especiales y complejos. Estos proyectos de desarrollo de un producto documental, conllevan, en primer lugar, una serie de operaciones que tienen unas características diferentes de las que se presentan en las actividades de la explotación habitual y, en segundo lugar, generan constantemente a lo largo de su desarrollo, una cantidad importante de información y documentación, que exige un método riguroso para su producción y control (Fernandez, Salvador, Vilas, & Angos, 1998)

## **CAPÍTULO 3**

### **METODOLOGÍA**

La metodología que se aplica en este trabajo es documental como su nombre lo indica es el método investigativo basado en la revisión de textos, artículos, bibliografías, videos, películas entre otros ya existentes sobre un tema y que pueden ser utilizadas para dar inicio o traer a flote un tema ya tratado. Ahí se puede encontrar una investigación histórica hecha ya sobre el tema de interés (García-Glosario-Investigación-Documental). El término de investigación documental comienza adquirir carta de ciudadanía a partir de la publicación del INFORME UNISIST, el servicio de información retrospectivo, en oposición a un servicio de información corriente, de una Unidad de Información, institución dedicada a la recopilación, procesamiento y difusión de la información científica y técnica (Lic.ConstantinoTancara.Q(p.92)).

En este contexto se emplea el enfoque cualitativo, utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación (Hernandez Sampieri & Fernandez Collado, 2010). La lógica inductiva, de lo particular a lo general (de los datos a las generalizaciones –no estadísticas –y la teoría) con una naturaleza de datos, en que se involucra en el análisis sus propios antecedentes y experiencias, así como la relación que obtiene con las participantes (CarlosFernandez, Sampieri, & Baptista, 2010).

También se utiliza los estudios exploratorios que se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual tiene muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan solo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre el tema y área desde nuevas perspectivas (Hernandez Sampieri, 2010).

### **Cuadro 1 - Población y muestra**

<b>CATEGORIA</b>	<b>ENTREVISTADOS</b>
1	Gerente
2	Administradores
3	Directores

Elaborado por: Sofía Rivera y Katherine Bonilla

Se obtiene la información de los sujetos de las 3 categorías con entrevistas enfocadas a la investigación planteada para recolectar y analizar criterios de diferentes instituciones públicas.

Para realizar el levantamiento de información se emplea la entrevista a los actores que poseen el conocimiento del proceso de la gestión documental en estas instituciones, por lo que ayuda a obtener la información con diferentes puntos de vista para la aplicación de este método para optimizar tiempo, espacio, recurso y tratamiento de la documentación.

En el presente trabajo de investigación se estudia 4 variables, siendo las siguientes:

- Tiempo de búsqueda de los archivos
- Capacidad de la infraestructura
- Conservación de documentos originales
- Innovación de procesos de los documentos

### **Cuadro 2 - Variables e Indicadores**

<b>VARIABLES</b>		<b>INDICADORES</b>	
A	Tiempo de búsqueda	A1	Cantidad de minutos
		A2	Eficacia
B	Capacidad	B1	Número de documentos archivados
C	Conservación	C1	Calidad
		C2	Mantenimiento de archivo
D	Innovación	D1	Número de actividades implementadas
		D2	Cantidad de propuestas

Elaborado por: Sofía Rivera y Katherine Bonilla

## ANÁLISIS DE PROCESOS DE DOCUMENTACIÓN FÍSICA Y DIGITAL EN ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO DE LA CIUDAD DE MILAGRO

### GENERAL

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	PREGUNTAS
¿Qué método es adecuado para la implementación del proceso de documentación física y digital para el manejo óptimo de tiempos, espacios y conservación de los archivos en la Universidad Estatal de Milagro?	Analizar el método adecuado para el proceso de documentación física y digital para el manejo óptimo de tiempos, espacios y conservación de los archivos en la Universidad Estatal de Milagro.	Los métodos que se implementan en el proceso de documentación física y digital para el manejo documental optimizan tiempos, espacios y conservación del archivo en la Universidad Estatal de Milagro.			

### ESPECÍFICO

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	PREGUNTAS
Retraso en búsqueda de información.	Determinar las causas del retraso de la búsqueda de información.	La desorganización incide en el retraso de la búsqueda de información.	Desorganización Retraso	Tiempo Eficacia	¿Cuántos minutos le toma buscar un documento? ¿Cuál es el método de ordenamiento que utiliza?
Falta de inmueble y mobiliarios para archivar la documentación física.	Analizar las causas sobre la falta de inmuebles y mobiliarios para los archivos físicos.	El conocimiento sobre la optimización de procedimiento de documento ayuda en la selección del tipo del mobiliario a usar en el resguardo de la documentación.	Espacio capacidad dimensiones	Número de documentos (memorando, oficios, etc.)	¿Cuenta con áreas destinadas especialmente para el archivo o compartidas? ¿Establezca el número aproximado de documentos resguardados en el archivo? ¿Su mobiliario es suficiente para albergar el acervo documental? ¿Conoce la aplicación de las tablas de plazos de valoración, conservación y eliminación de documentos?
Instalaciones inadecuadas para el mantenimiento de los archivos físicos	Establecer la capacidad de las instalaciones para conservar el archivo físico	El número de documentos resguardados en el archivo incide en el compartimiento con otras áreas.	Conservación	Calidad mantenimiento del archivo	¿Qué tipo de archivo está bajo su resguardo? ¿Cómo es el área donde se resguarda el acervo? ¿El área donde se resguarda el acervo cuenta con ventanas, tragaluces, domos que permitan la incidencia de luz natural al interior del archivo? Señale el tipo de mobiliario en que está colocada la documentación para su resguardo?
La inexistencia de un modelo de trabajo para el control, organización, y búsqueda de documentos e información en las organizaciones.	Evaluar un modelo ya existente de gestión para el control, organización y búsqueda de documentos.	La falta de un modelo archivístico físico o digital incurre en aumentar gastos en las organizaciones, desperdiciar tiempo en los procesos de búsquedas y pérdida de documentación e información.	Innovación	Número de actividades implementadas Número de propuestas	¿Cómo considera usted que una organización puede ser eficaz en la organización, búsqueda y mantenimiento documental? Existe una posibilidad de propuesta para la implementación de la gestión documental.

## **HIPÓTESIS**

### **HIPÓTESIS GENERAL**

Los métodos que se implementan en el proceso de documentación física y digital para el manejo documental optimizan tiempo, espacio y conservación del archivo en las entidades del sector público de la ciudad de Milagro.

### **HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- La desorganización incide en el retraso de la búsqueda de información.
- El conocimiento sobre la optimización de procedimiento de documento ayuda en la selección del tipo del mobiliario a usar en el resguardo de la documentación.
- El número de documentos resguardados en el archivo incide en el compartimiento con otras áreas.
- La falta de un modelo archivístico físico o digital incurre en aumentar gastos en las organizaciones, desperdiciar tiempo en los procesos de búsqueda y pérdida de documentación e información.

## **CAPÍTULO 4**

### **DESARROLLO DEL TEMA**

Esta propuesta tiene como objetivo analizar los métodos utilizados para los procesos de documentación física y digital en el manejo óptimo de tiempo, espacio y conservación de los archivos en la Universidad Estatal de Milagro, con el fin de plantear métodos adecuados para estandarizar y optimizar la elaboración de las actividades para la organización, control y archivo de la documentación generada por los diferentes departamentos de la Universidad Estatal de Milagro. Lo cual establece posibles soluciones que ayuden a la automatización en la búsqueda y mantenimiento de información, contar con un espacio adecuado para mantener permanentemente el archivos físicos y estos no se conserven dentro de las áreas de trabajo, y un sistema paralelo que pueda conservar los archivos digitales, recordando que actualmente existe una sistematización de gestión mixta, al igual que el origen de la documentación que es física y digital, considerando que para alcanzar una óptima gestión electrónica debemos mantener una buena gestión en documentación física. El mantenimiento de la información controlada y centralizada es uno de los numerosos beneficios que brindan la aplicación de modeladores de gestión documental, permitiendo también almacenar y preservar archivos, la gestión de archivos no es más que el ciclo de vida de la documentación, su nacimiento, mantenimiento y las reglas de eliminación, lo cual es un tema de considerable importancia a través de las tablas de plazos de valoración, conservación y eliminación de documentos para que las instituciones no almacenen documentación que no sea necesaria, la cual no solo ocupará espacio sino dinero y otros recursos para su conservación. La gestión de información en los procesos organizativos, son herramientas de apoyo para las distintas áreas de una organización indiferentemente del fin que la organización se dedique; la gestión documental optimiza procesos, en la actualidad las instituciones van contra el tiempo y constantemente trabajan en desarrollar fortalezas que permitan mantenerse continuamente alcanzando sus objetivos, optimizando recursos y la “innovación de procesos suelen implicar aumentos significativos en la productividad de este o consecuencias negativas. Entre tanto, las innovaciones se ven como promisorias para la ampliación de puestos de trabajo por la apertura de nuevas industrias o empresas o por la ampliación de puestos dentro de una línea de producción en las ya existentes” (Isaza, 2006)

Además, que la gestión documental es la gestión eficaz de los recursos de información y documentación en las empresas, genera la búsqueda de soluciones prácticas y exitosas, desde la antigüedad hasta la actualidad y su influencia en las funciones que desarrollan las organizaciones empresariales, como elementos indispensables para su cambio continuo. La propuesta de un archivo de gestión con sus respectivas fases de: análisis, diseño e implementación, tiene en cuenta la interrelación existente entre fases y etapas con un enfoque sistemático, con la finalidad de organizar conservar y difundir la documentación como parte estratégica del patrimonio documental (Torres & Morales, 2011).

La norma técnica de gestión documental y archivo establece en el artículo 1.- el objeto de la presente norma técnica es normar la gestión documental y archivo para cada una de las fases del ciclo de vital del documento así como la preservación del patrimonio documental de la nación con base en las buenas prácticas internacionales, a fin de asegurar en el corto, mediano y largo plazo, el cumplimiento de los requisitos de autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad de los documentos de archivos, en beneficios de una gestión pública eficiente, eficaz y transparente (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2011).

Ante un escenario que demanda la planificación coordinación y control de la información

En forma ordenada, para aumentar los beneficios y mantener la competitividad en las empresas, se establecen políticas de prioridad relacionadas con estas acciones (Torres & Morales, 2011)

- ✓ Desarrolla niveles de eficiencia en la gestión empresarial.
- ✓ Manejo apropiado de las informaciones y actividades de la empresa.
- ✓ Desarrollo de los procesos de gestión documental, gestión de información y la gestión del conocimiento, en estrecha relación con los elementos organizativos y tecnológicos (Torres & Morales, 2011).
- ✓ Incrementa la cultura organizacional de la empresa a través de la superación constante de los implicados en materia de archivos (Torres & Morales, 2011).
- ✓ Conocimiento de las legislaciones vigentes.
- ✓ Control y seguimiento de la documentación.
- ✓ Espacio apropiado para la conservación de los archivos físicos y digitales.

Se utiliza la técnica de la entrevista para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar, se argumenta que la entrevista es más eficaz que el cuestionario porque se obtiene información más completa y profunda (Díaz Bravo, Torruco García, & Martínez, 2013).

Las entrevistas están dirigidas a diez instituciones públicas y se aplicaron preguntas abiertas, directas e indirectas a los responsables de la documentación en las instituciones antes mencionadas, los mismos que con sus experiencias y respuestas ayudaron significativamente para conocer e interpretar de una manera más adecuada las situaciones afortunadas y desafortunadas más relevantes que entorpecen a las instituciones públicas en cuanto a los métodos de documentación.

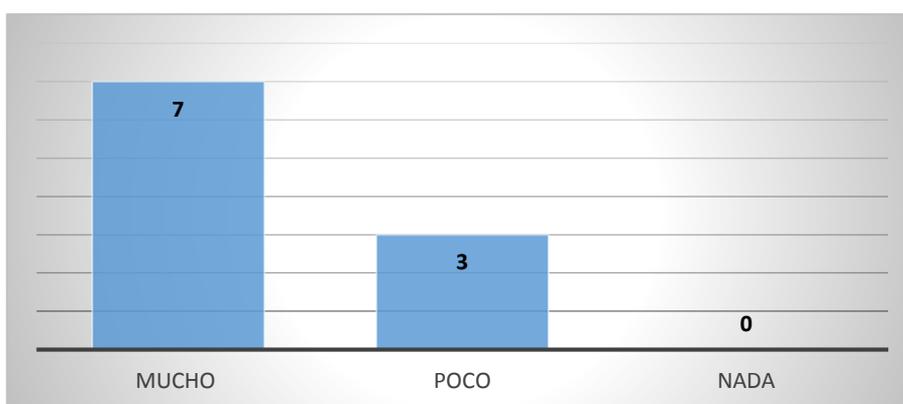
## 1. ¿Conoce sobre el sistema de optimización de procesos de documentos?

*Cuadro 3 – Opinión sobre el sistema de optimización de procesos de documentos*

ALTERNATIVAS	RESULTADO	
	CANTIDAD	%
Mucho	7	70%
Poco	3	30%
Nada	0	0%
TOTAL	10	100%

*Fuente: Entrevista a instituciones públicas  
Elaborado por: Sofía Rivera y Katherine Bonilla*

*Figura 4 - Opinión sobre el sistema de optimización de procesos de documentos*



*Fuente: Entrevista a instituciones públicas  
Elaborado por: Sofía Rivera y Katherine Bonilla*

De las 10 personas entrevistadas de las diferentes instituciones públicas, 7 conocen sobre el sistema de optimización para los procesos de documentación, esto es el 70% mientras que 3 entrevistados lo desconocen.

Claramente podemos observar que es mayor la cantidad de funcionarios que conocen sobre el sistema de optimización de procesos de archivo, como también podemos apreciar que existen responsables de procesos de documentación que no conocen sobre los métodos y sistemas de optimización.

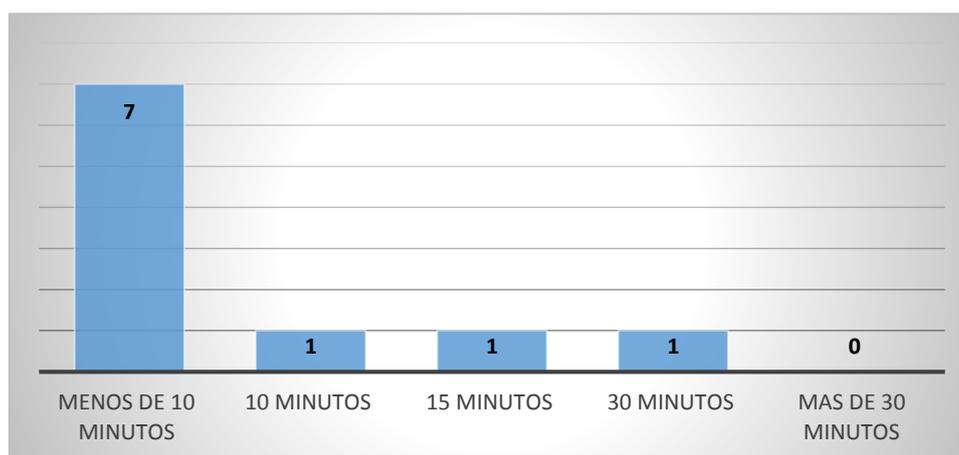
## 2. ¿Cuántos minutos le toma buscar un documento?

*Cuadro 4 – Opinión de cuantos minutos le toma buscar un documento*

ALTERNATIVAS	RESULTADO	
	CANTIDAD	%
Menos de 10 minutos	7	70%
10 minutos	1	10%
15 minutos	1	10%
30 minutos	1	10%
Más de 30 minutos	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Entrevista a instituciones públicas  
Elaborado por: Sofía Rivera y Katherine Bonilla*

*Figura 5 - – Opinión de cuantos minutos le toma buscar un documento*



*Fuente: Entrevista a instituciones públicas  
Elaborado por: Sofía Rivera y Katherine Bonilla*

Los 10 entrevistados que conocen o manejan un sistema de gestión documental le toma menos de 10 minutos encontrar una información, a diferencia de los que no conocen el sistema, se toman más tiempo en la búsqueda de documentación.

La optimización de tiempo dentro una organización es uno de los factores más importante para mantener la eficacia de la misma, pero al no manejar un sistema de gestión documental podemos deducir que estas instituciones están perdiendo tiempo valioso en sólo buscar información, es lo que se deduce al saber que los 3 entrevistados que no conocen de un proceso son los que más tiempo les lleva la búsqueda de un documento o información.

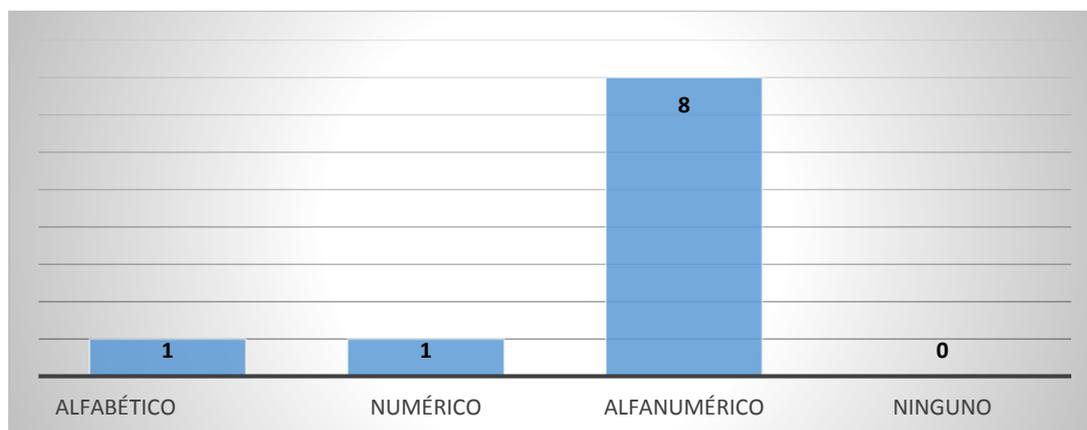
### 3. ¿Cuál es el método de ordenamiento de archivo que utiliza?

*Cuadro 5 – Opinión sobre el método de ordenamiento de archivo que utiliza*

ALTERNATIVAS	RESULTADO	
	CANTIDAD	%
Alfabético	1	10%
Numérico	1	10%
Alfanumérico	8	80%
Ninguno	0	0%
<b>TOTAL</b>	10	100%

*Fuente: Entrevista a instituciones públicas  
Elaborado por: Sofía Rivera y Katherine Bonilla*

*Figura 6 – Opinión sobre el método de ordenamiento de archivo que utiliza*



*Fuente: Entrevista a instituciones públicas  
Elaborado por: Sofía Rivera y Katherine Bonilla*

El 80% de los entrevistados utilizan un método mixto, esto es alfanumérico para estas instituciones los resultados de búsqueda son más óptimos.

El método que utilizan las instituciones dependerá del propósito de la misma, instituciones como el registro de la propiedad utiliza un método alfabético al archivar por inicial de apellidos la documentación, las metodologías de archivo son importante ya que establecen un orden en los datos o documentación que almacene la finalidad de utilizar los procesos en mover u ordenar los archivos en una secuencia para que estos se mantengan.

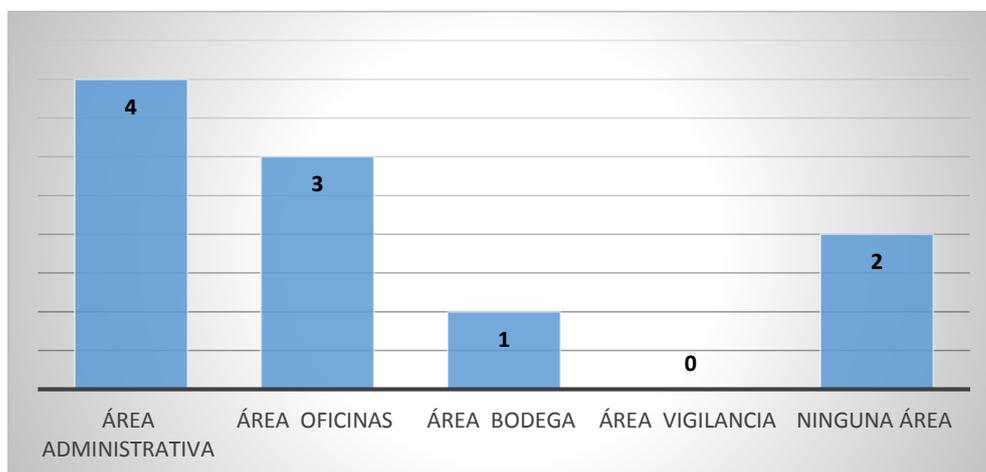
#### 4. ¿Las instalaciones del archivo se comparten con otras áreas?

*Cuadro 6 – Opinión de las instalaciones del archivo si se comparten con otras áreas*

ALTERNATIVAS	RESULTADO	
	CANTIDAD	%
Área Administrativas	4	40%
Área Oficinas	3	30%
Área Bodega	1	10%
Área Vigilancia	0	0%
Ninguna Área	2	20%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Entrevista a instituciones públicas  
Elaborado por: Sofía Rivera y Katherine Bonilla*

*Figura 7 - Opinión de las instalaciones del archivo si se comparten con otras áreas*



*Fuente: Entrevista a instituciones públicas  
Elaborado por: Sofía Rivera y Katherine Bonilla*

El 20% de los entrevistados afirman no tener áreas destinadas para el archivo, mantienen un sistema, pero no el área; el 40% tiene un área administrativa para el archivo.

Dentro de los métodos de optimización de documentos también se encuentra el mantenimiento del archivo físico y digital, es así como algunos de los entrevistados indicaron que tienen métodos de documentación y archivo, pero no cuentan con áreas destinadas únicamente para el acervo documental y tienen que compartir espacio.

## 5. Establezca el número aproximado de documentos resguardados en el archivo

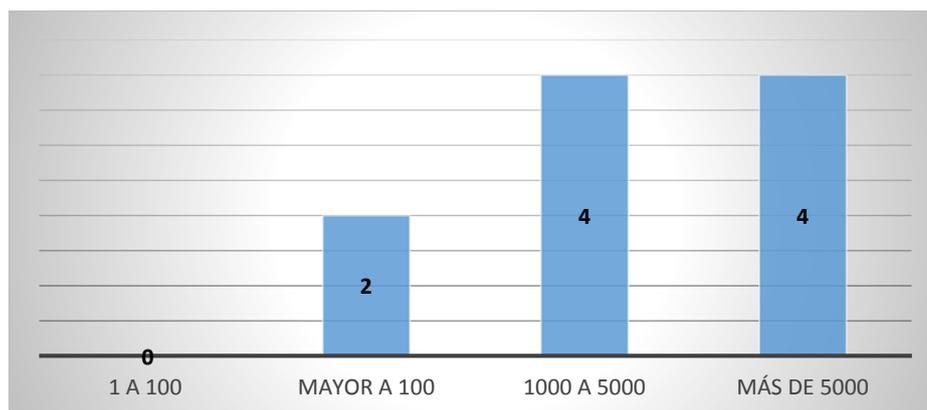
*Cuadro 7 – Opinión sobre el número aproximado de documentos resguardados en el archivo*

ALTERNATIVAS	RESULTADO	
	CANTIDAD	%
1 a 100	0	0%
mayor a 100	2	20%
1000 a 5000	4	40%
más de 5000	4	40%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Entrevista a instituciones públicas*

*Elaborado por: Sofía Rivera y Katherine Bonilla*

*Figura 8 - – Opinión sobre el número aproximado de documentos resguardados en el archivo*



*Fuente: Entrevista a instituciones públicas*

*Elaborado por: Sofía Rivera y Katherine Bonilla*

El 40% de las instituciones entrevistadas manejan de 1.000 a 5.000 y de más de 5.000 documentos en las afirman mantener un acervo documental y el 20% manejan más de 100 documentos que cuentan con un lugar destinado para el archivo.

Se estipula que de acuerdo al número de archivos y documentos que manejan las empresas entrevistadas sería un caos manejar toda esa documentación sin un gestor de documentos o procesos de gestiones de documentos, ya que al mantener estos sistemas optimizan tiempo y recursos.

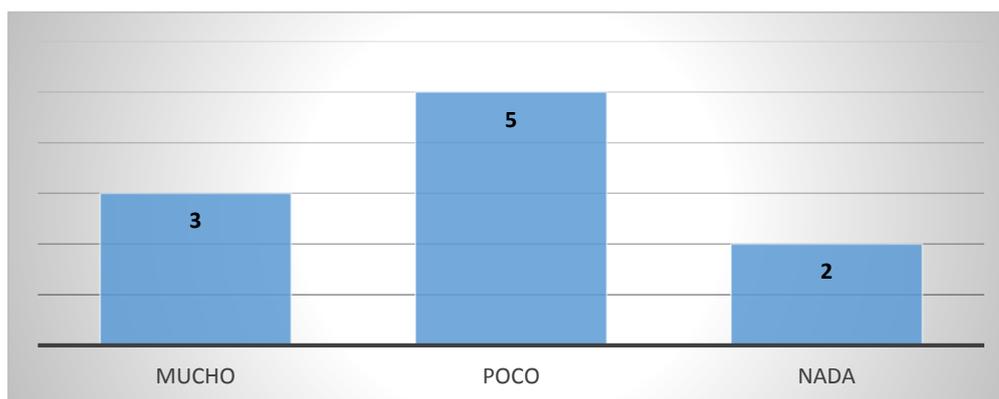
## 6. ¿Conoce la aplicación de las tablas de plazos de valoración, conservación y eliminación de documentos?

**Cuadro 8 – Opinión sobre la aplicación de las tablas de plazos de valoración, conservación y eliminación de documentos.**

ALTERNATIVAS	RESULTADO	
	CANTIDAD	%
Mucho	3	30%
Poco	5	50%
Nada	2	20%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Entrevista a instituciones públicas  
Elaborado por: Sofía Rivera y Katherine Bonilla*

**Figura 9 Opinión sobre la aplicación de las tablas de plazos de valoración, conservación y eliminación de documentos**



*Fuente: Entrevista a instituciones públicas  
Elaborado por: Sofía Rivera y Katherine Bonilla*

El 50% de los entrevistados conoce poco algún sistema de gestión de documental incluyendo las tablas de valoración, conservación y eliminación de documentos, mientras el 30% conoce mucho sobre las tablas de valoración.

Según lo expuesto por los entrevistados, se interpreta que las 7 empresas que los responsables de la documentación no conocen mucho sobre las tablas de valoración y clasificación de documentos quizás mantienen archivos que no son necesarios para sus organizaciones gastando recursos y espacios dentro del archivo.

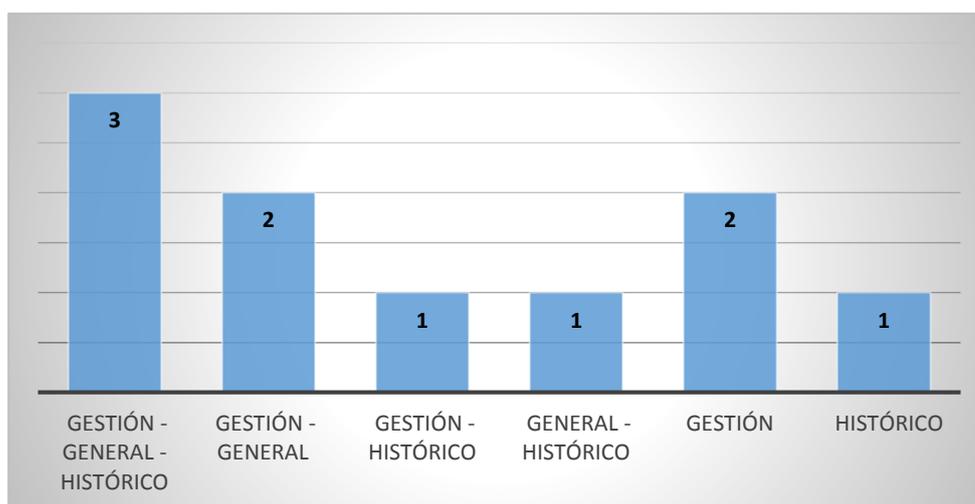
## 7. ¿Qué tipo de archivo está bajo su resguardo?

**Cuadro 9 – Opinión de que tipo de archivo está bajo su resguardo**

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	
	CANTIDAD	%
Gestión - General - Histórico	3	30%
Gestión - General	2	20%
Gestión - Histórico	1	10%
General - Histórico	1	10%
Gestión	2	20%
Histórico	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Entrevista a instituciones públicas  
Elaborado por: Sofía Rivera y Katherine Bonilla*

**Figura 10 – Opinión de que tipo de archivo está bajo su resguardo**



*Fuente: Entrevista a instituciones públicas  
Elaborado por: Sofía Rivera y Katherine Bonilla*

De las 10 instituciones el 30% mantienen clasificado su archivo, el cual contiene de gestión, general y el histórico, el 20% trabajan con archivos de gestión y general, y el 10% mantiene un archivo de gestión e histórico.

Mantener métodos para los archivos y documentos es indispensable para estas empresas públicas al igual que lugares apropiados para conservar dicha documentación, recordemos que preservar documentación histórica es costosa y mantener esta información ordenada y clasificada bajo un método físico y digital, evita tener contratiempos en casos de auditorías entre otras situaciones para las que son necesarias estos documentos.

**8. ¿El área donde se resguarda el acervo cuenta con ventana, domos que permitan la incidencia de luz natural al interior del archivo?**

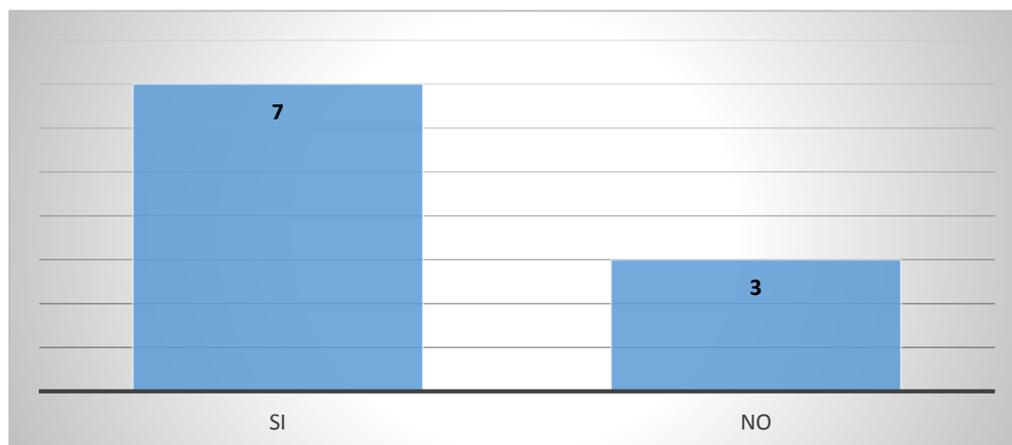
*Cuadro 10 – Opinión del área donde se resguarda el acervo si cuenta con una ventana, domos que permitan la incidencia de luz natural al interior del archivo*

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	
	CANTIDAD	%
SI	7	70%
NO	3	30%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Entrevista a instituciones públicas*

*Elaborado por: Sofía Rivera y Katherine Bonilla*

*Figura 11- – Opinión del área donde se resguarda el acervo si cuenta con una ventana, domos que permitan la incidencia de luz natural al interior del archivo*



*Fuente: Entrevista a instituciones públicas*

*Elaborado por: Sofía Rivera y Katherine Bonilla*

El 70% de las 10 instituciones entrevistadas mantienen un área adecuada para la conservación prolongada de su documentación, a diferencia del 30% que no poseen un lugar implementado para conservar la documentación.

Siete instituciones cuentan con un lugar para mantener el archivo, pero este no se encuentra en las condiciones necesarias y establecidas para la preservación de la documentación. A diferencia de las 3 instituciones que mantienen los archivos sin ventanas, ni la incidencia de luz incluso cuentan con aires acondicionados, ventiladores, extractores que ayudan a conservar el papel sin humedad.

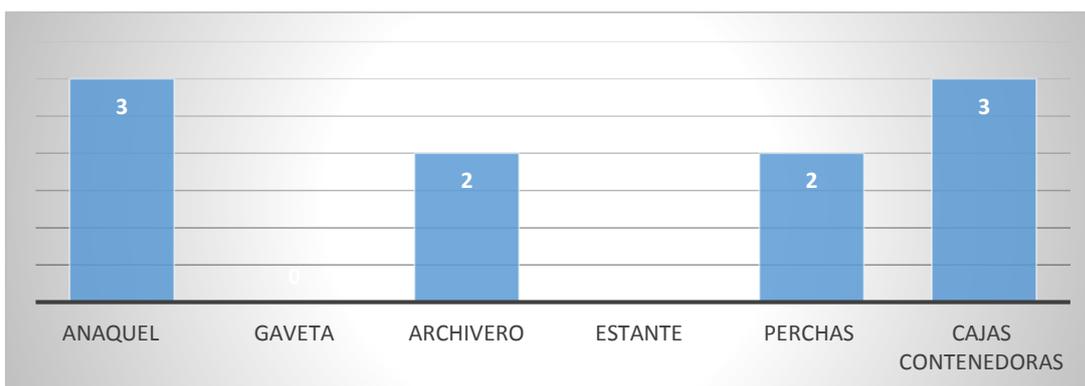
**9. Señale el tipo de mobiliario en que está colocada la documentación para su resguardo:**

*Cuadro 11- Opinión el tipo de mobiliario en que está colocada la documentación para su resguardo*

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	
	CANTIDAD	%
Anaqueles	3	30%
Gaveta	0	0%
Archivero	2	20%
Estante	0	0%
Perchas	2	20%
Cajas contenedoras	3	30%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Entrevista a instituciones públicas  
Elaborado por: Sofía Rivera y Katherine Bonilla*

*Figura 12 - - Opinión del tipo de mobiliario en que está colocada la documentación para su resguardo*



*Fuente: Entrevista a instituciones públicas  
Elaborado por: Sofía Rivera y Katherine Bonilla*

El 30% de las instituciones entrevistadas poseen su archivo con anaqueles, cajas contenedoras mientras que el 20% utilizan archiveros y perchas.

Las empresas que mantienen sus archivos en anaqueles utilizan folder por lo que expusieron que es difícil conservar la documentación, los que utilizan archiveros conservan su documentación, pero dentro de las áreas de trabajos, mientras que las que utilizan vitrinas mantienen sus archivos empastados y clasificados por colores perseverando su conservación ya que son archivos con ciclos de vida largos (históricos). Las instituciones que cuentan con cajas contenedoras conservan sus archivos dentro de cajas de cartón de un espesor grueso y los documentos ingresan a las cajas en carpetas y fundas para su conservación.

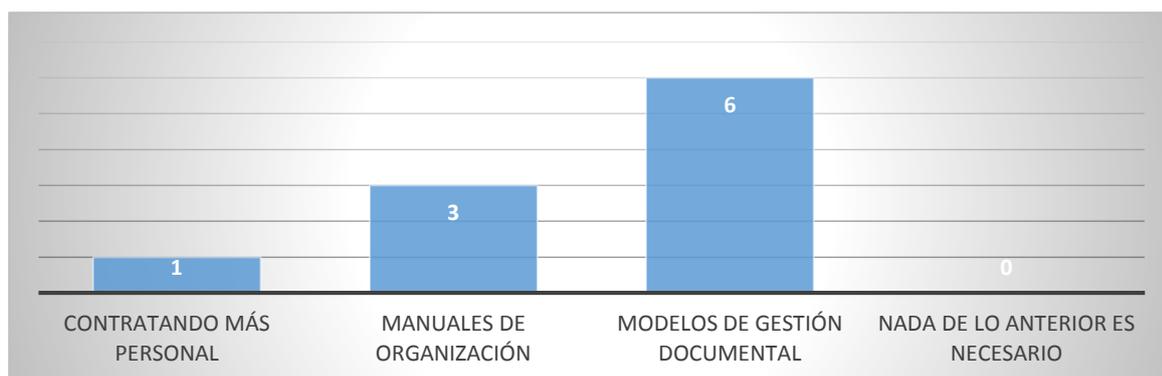
## 10. ¿Cómo considera usted que una organización puede ser eficaz en la organización, búsqueda y mantenimiento documental?

*Cuadro 12 – Opinión de cómo se considera una organización eficaz en la organización, búsqueda y mantenimiento documental*

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	
	CANTIDAD	%
Contratando más personal	1	10%
Manuales de organización	3	30%
Modelos de gestión documental	6	60%
Nada de lo anterior es necesario	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Entrevista a instituciones públicas  
Elaborado por: Sofía Rivera y Katherine Bonilla*

*Figura 13 – Opinión de cómo se considera una organización eficaz en la organización, búsqueda y mantenimiento documental*



*Fuente: Entrevista a instituciones públicas  
Elaborado por: Sofía Rivera y Katherine Bonilla*

El 60% de los entrevistados expusieron la necesidad de conocer los manejos sobre los modelos de gestión documental para su correcta aplicación y utilización, en el caso del 30% de las organizaciones expusieron su necesidad sobre un manual de organización, mientras que el 10% expuso contar con los sistemas, pero no con el recurso humano.

Los entrevistados exponen que el método para alcanzar la eficiencia dentro de la organización es conocer los métodos para utilizar adecuadamente los modelos de gestión documental para cumplir los objetivos propuestos.

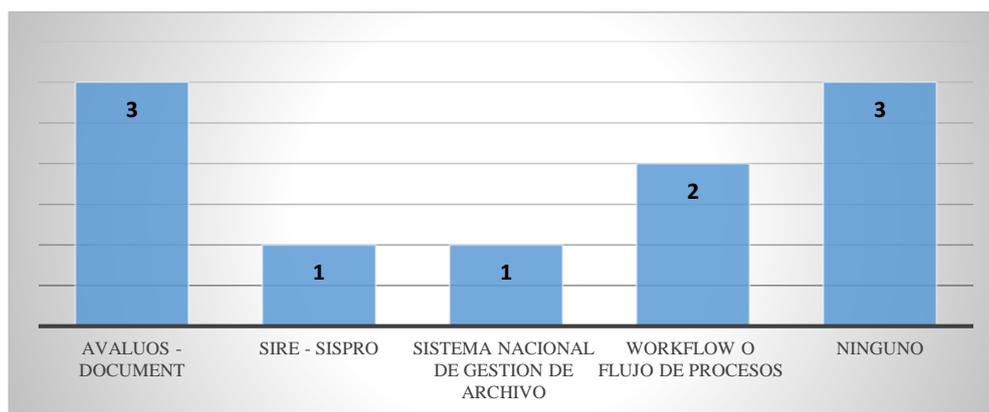
## 11. Conoce usted alguna propuesta para la implementación del sistema de gestión documental que se haya presentado en la institución.

*Cuadro 13 – Opinión de que conoce alguna propuesta para la implementación del sistema de gestión documental que se haya presentado en la institución.*

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	
	CANTIDAD	%
AVALUOS - DOCUMENT	3	30%
SIRE - SISPRO	1	10%
SISTEMA NACIONAL DE GESTION DE ARCHIVO	1	10%
WORKFLOW O FLUJO DE PROCESOS	2	20%
NINGUNO	3	30%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Entrevista a instituciones públicas  
Elaborado por: Sofía Rivera y Katherine Bonilla*

*Figura 14 – Opinión de que conoce alguna propuesta para la implementación del sistema de gestión documental que se haya presentado en la institución.*



*Fuente: Entrevista a instituciones públicas  
Elaborado por: Sofía Rivera y Katherine Bonilla*

Como podemos apreciar en la tabla el 30% de las instituciones no cuentan con un modelo de gestión documental y el otro 30% conoce el sistema de Avalúos-Documents; mientras que el 20% conocen el Workflow o Flujo de Procesos y el 10% los demás sistemas como SIRE-SISPRO, Sistema Nacional de Gestión de Archivo.

De las 10 empresas públicas entrevistadas en la ciudad de Milagro sólo 7 cuentan con un sistema de documentación para su correcta organización, conservación y búsqueda. Mientras que las restantes no cuentan con un sistema implementado.

## RESULTADOS

*Cuadro 14 – Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis Particular 1*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,156 <sup>a</sup>	4	,038
Razón de verosimilitud	6,752	4	,150
Asociación lineal por lineal	,648	1	,421
N de casos válidos	10		

El nivel de significancia que se utilizaremos en el chi-cuadrado de Pearson es de 0,05.

En el cuadro 14 se demuestra que la probabilidad de la hipótesis de la desorganización que incide en el retraso de la búsqueda de información tiene una significación estadística del 0.038 es aceptable.

*Cuadro 15 - Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis Particular 2*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,000 <sup>a</sup>	3	,019
Razón de verosimilitud	12,217	3	,007
Asociación lineal por lineal	6,679	1	,010
N de casos válidos	10		

El nivel de significancia que se utilizaremos en el chi-cuadrado de Pearson es de 0,05.

En el cuadro 15 se demuestra que la probabilidad de la hipótesis el conocimiento sobre la optimización de procedimiento de documentos ayuda en la selección del tipo del mobiliario a usar en el resguardo de la documentación tiene una significación estadística del 0.019 es aceptable.

**Cuadro 16 - Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis Particular 3**

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,333 <sup>a</sup>	6	,038
Razón de verosimilitud	13,460	6	,036
Asociación lineal por lineal	6,715	1	,010
N de casos válidos	10		

El nivel de significancia que se utilizaremos en el chi-cuadrado de Pearson es de 0,05.

En el cuadro 16 se demuestra que la probabilidad de la hipótesis del número de documentos resguardados en el archivo incide en el compartimiento con otras áreas tiene una significación estadística del 0.038 es aceptable.

**Cuadro 17 - Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis Particular 4**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,444 <sup>a</sup>	8	,036
Razón de verosimilitud	16,774	8	,033
Asociación lineal por lineal	1,639	1	,200
N de casos válidos	10		

El nivel de significancia que se utilizaremos en el chi-cuadrado de Pearson es de 0,05.

En el cuadro 17 se demuestra que la probabilidad de la hipótesis de la falta de un modelo archivístico físico o digital incurre en aumentar gastos en las organizaciones, desperdiciar tiempo en los procesos de búsqueda y pérdida de documentación e información tiene una significación estadística del 0.036 es aceptable.

## **CAPÍTULO 5**

### **CONCLUSIONES**

La aplicación del proceso de gestión documental nos permite automatizar los procesos y centralizar los expedientes permitiendo el adecuado procesamiento de la información, que garantiza la disponibilidad y acceso rápido a los documentos, archivos y procedimientos. Desarrollando la eficiencia administrativa, evitando posibles errores como la dispersión o el extravío de documentos optimizando tiempo y reduciendo costes de operación.

Actualmente la mayoría de las instituciones públicas no poseen la infraestructura adecuada para el archivo físico, por lo que aún existen métodos anticuados o métodos sin ninguna técnica archivística que ponen en riesgo el deterioro o pérdida de documentos y desorganización. La implementación de un adecuado sistema de gestión documental con un software que permita reducir el exceso de documentación física repetitiva, ofreciendo beneficios como el almacenamiento centralizado, control a la accesibilidad, recuperación y búsqueda rápida, sin contratiempos gracias a la digitalización; conservando archivos físicos puntuales, reduciendo costes en fotocopios y la necesidad de amplios espacios.

La gestión documental también fomenta a las organizaciones a mantener una gestión archivística, motivando a poseer un archivo central el cual permite contar con personal especializado, mantiene la responsabilidad y control de duplicidad de archivos, vela por la conservación de la documentación ya que las instituciones tienen exigencias legales o la necesidad de contar con un respaldo por proceso y necesita espacios exclusivos que ayuden a la permanencia y subsistencia del archivo, para cumplir con las normas ISO-15489-2001.

Se debe establecer métodos de evaluación para conocer el nivel de eficiencia que existe en cuanto a los métodos y gestión documental interna y externa para optimizar recursos en beneficio de la institución en la gestión académica y administrativa. La implementación de modelos de programas de gestión documental, aportan al alcance de los objetivos de la institución.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABEDUL,p.19, E. C. (14 de julio de 2000). LEY GENERAL DE ARCHIVOS. COLOMBIA, COLOMBIA, COLOMBIA.
- ALVAREZ BELTRÁN, E. L. (2017). *LA GESTION DOCUMENTAL FRENTE AL RETO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN*. Obtenido de repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle
- Betzabe, Q. L. (FEBRERO de 2007). *LA ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO CENTRAL EN EL INSTITUTO NORMAL SUPERIOR "SIMÓN BOLIVAR"*. Obtenido de LA PAZ - BOLIVIA: www.revistasbolivianas.org.bo
- CANO INCLÁN, A. e. (2012). Estructura del Sistema de Gestión Integral de Documentos de archivo. *Revista Interamericana de Bibliotecología*2012, 150.
- Cornelia Vismann. (2000). *Akten. Medientechnik und Recht*.
- DIRECCIÓN-NACIONAL-DE-ARCHIVO. (s.f.). *SECRETARIA NACIONAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA*. Obtenido de Norma Técnica de Gestión Documental y Archivo: www.ecuadorencifras.gob.ec
- ECUADOR, C. D. (s.f.). *Repositorio.dpe.gob.ec*. Obtenido de <http://repositorio.dpe.gob.ec/bitstream/39000/638/1/NN-001-Constituci%C3%B3n.pdf>
- Escobedo Guerrero, S. (2003). Contrucción de un modelo de trabajo de gestion documental en la organización, en el contexto de la actividad archivística. *Redalyc.org*, 0.
- FernandoMachicadoMendoza. (2006). METODOLOGÍA PARA ESTABLECER UN SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL EN UNA ORGANIZACION. *SCIELO*, 69.
- FINDER, L. (s.f.). *LEXIS FINDER* . Obtenido de [http://www.puertodemanta.gob.ec/wp-content/uploads/2016/12/6.-NORMA\\_DE\\_GESTION\\_DOCUMENTAL\\_PARA\\_ENTIDADES\\_DE\\_ADMINISTRACION\\_PUBLICA.pdf](http://www.puertodemanta.gob.ec/wp-content/uploads/2016/12/6.-NORMA_DE_GESTION_DOCUMENTAL_PARA_ENTIDADES_DE_ADMINISTRACION_PUBLICA.pdf)
- GALLO, P. R. (2009). *GESTION DOCUMENTAL EN LAS ORGANIZACIONES* . BARCELONA : UOC.
- García-Glosario-Investigación-Documental, L. M. (s.f.). *Aprende en línea.udea.ed.co*. Obtenido de [www.aprendeonline.udea.edu.co](http://www.aprendeonline.udea.edu.co)
- GloriaPonjuánDante-CAPITULO I. (1998). *GESTION DE INFORMACION EN LAS ORGANIZACIONES:PRINCIPIOS, CONCEPTOS Y APLICACIONES*. Santiago de Chile: CECAPI.
- HERRI, J. E. (20 de 4 de 2011). *Dirección de Innovación y Administración Electrónica*. Obtenido de

[http://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/modelo\\_gestion\\_documental/es\\_mogdesdo/adjuntos/MGD\\_2.0.pdf](http://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/modelo_gestion_documental/es_mogdesdo/adjuntos/MGD_2.0.pdf)

- Isaza, G. A. (2006). PERSPECTIVAS PARA EL ANÁLISIS. *SCIELO* , 247.
- Johann L.Klüber. (1831). *Oeffentliches Recht des Teutschen Bundes und der Bundesstaaten 2, Enthaltend das Staatsrecht Teutscher Bundesstaaten.*
- JordiAmado&ConsultoresAsociados. (2003). *GUIAS PRACTICAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE ARCHIVO Y LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS.* Obtenido de <http://www.guiagestiondocumental.com/documental>
- JoséAngos&MaríaFernandez&JoséSalvador&MartaVilas. (1998). *NECESIDAD DE UNA METODOLOGÍA QUE OPTIMICE LA GESTIÓN DOCUMENTAL-Estudio de un caso práctico.* Obtenido de [www.dialnet.unirioja.es](http://www.dialnet.unirioja.es)
- Lacouture, M. R. (2009). LA GESTION DOCUMENTAL EN PROCESOS ESTRATEGICOS DE MEJORA, UN AGENTE DE OPORTUNIDAD EN UNA INSTITUCION PUBLICA DE EDUCACION SUPERIOR: EL CASO CIDE. *Revistas.um.es*, 232. Obtenido de Centro de Investigación y Docencia Económicas. Planeación de Archivos. México: <http://revistas.um.es/analesdoc/>
- Laura Díaz-Bravo, U. T.-G.-H. (2013/05/13). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *REDALYC*, 163.
- Lic.ConstantinoTancara.Q(p.92). (s.f.). La Investigación Documental. *SCIELO*, 92.
- Llanes-Font, M., Isaac-Godínez, C. L., Moreno\_Pino, M., & García-Vidal, G. (2014). De la gestión por procesos a la Gestión integrada por procesos. *Redalyc*, 259-260.
- MiguelAngelFernándezGarcía. (2017). *IMPORTANCIA DE LA ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS.* Obtenido de ACADEMIA.EDU.EC: [http://www.academia.edu/11056093/IMPORTANCIA\\_DE\\_LA\\_ORGANIZACION\\_DE\\_DOCUMENTOS](http://www.academia.edu/11056093/IMPORTANCIA_DE_LA_ORGANIZACION_DE_DOCUMENTOS)
- Nacif Mina, J. (2008). El Archivo General de la Nación en la era de la apertura de la información pública. *Scielo*, [www.scielo.org](http://www.scielo.org).
- NORMA.INTERNACIONAL.ISO.15489-1. (15 de 09 de 2001). *norma iso internacional 15489-1 - PGR.* Obtenido de [norma iso internacional 15489-1 - PGR: www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa.../GESTexto1\(CS\).pdf](http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa.../GESTexto1(CS).pdf)
- NORMA-ISO-15489-1:2001(E).p.1. (21 de 09 de 2001). *NORMA ISO INTERNACIONAL 15489-1.* Obtenido de [www.informacionpublicar.gob.sv](http://www.informacionpublicar.gob.sv)
- NORMA-ISO-15489-1:2001(E).p.8. (21 de 09 de 2001). *NORMA ISO INTERNACIONAL 15489-1.* Obtenido de [www.informacionpublicar.gob.sv](http://www.informacionpublicar.gob.sv)
- Proyecto-de-Decreto-Reglamentación-de-la-Estrategia-Distrital-de-Gobierno-Electronico. (2012). ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ. *Internacional Biblioteca, Medellín*, 247.

- PUBLICA, S. N. (29 de diciembre de 2011). Obtenido de NORMA TÉCNICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DEL ARCHIVO: <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/09/Acuerdo-Ministerial-Firmado.pdf>
- Rivas Fernandez, J. B. (2000). La Valoración fundamento teórico de la archivística. *Redalyc*, 7.
- Rivas-Fernandez-José-Bernal:La-Valoración-fundamento-teórico-de-la-archivística. (2000). La Valoración fundamento teórico de la archivística-Universidad Costa Rica. *Redalyc. Diálogos Revista Electrónica de Historia(en línea) 2000*, [www.redalyc.org](http://www.redalyc.org).
- RobertoHernandezSampieri.p.79. (2010). METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN. En R. H. Sampieri, C. F. Collado, & P. Baptista, *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN* (pág. 79). México: MG GRAW-Hill.
- RobertoHernandezSampieri-CarlosFernandezCollado-PilarBaptistaLucio.p.7. (2010). *Metodología de la Investigación-5ta.Edición*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES,S.A DE C.V.
- Ruiz-Gonzalez-M.A-Bodes-Bas, A. d. (2014). *La Gestión Documental y su Impacto en el Sector Empresarial Cubano*. Obtenido de Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología: [www.upo.es/revistas](http://www.upo.es/revistas)
- Sampieri, R., CarlosFernandez, & PilarBaptista.p.14. (2010). METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN. En R. Sampieri, *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN* (pág. 14). México: McGRAW-GRILL.
- Sánchez, A. E. (2014). La gestión de documentos como estrategia de innovación empresarial. *Redalyc*, 30.
- Sanchez, A. E.-U. (2014). La gestión de documentos como estrategia de innovación empresarial. *Redalyc.org*, 28.
- SECRETARIA-NACIONAL-DE-LA-ADMINISTRACIÓN-PÚBLICA. (s.f.). *NORMA TÉCNICA DE GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVO*. Obtenido de [www.gobiernoelectronico.gob.ec](http://www.gobiernoelectronico.gob.ec)
- Secretaría-Nacional-de-la-Administración-Pública, & Acuerdo. (02 de 02 de 2015). *Norma Técnica de Gestión Documental y Archivo*. Obtenido de [www.gobiernoelectronico.gob.ec](http://www.gobiernoelectronico.gob.ec)
- SNAP-Norma-Técnica-de-Gestión-Documental-archivo.(p.7). (6 de 12 de 2016). *NORMA TECNICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO*. Obtenido de [www.puertodemanta.gob.ec](http://www.puertodemanta.gob.ec)
- Terry, E. A. (1992). "Towards a social theory of appraisal". *Redalyc*.
- Torres, I. C., & Morales, I. M. (2011). Propuesta organizacional de un archivo de. *scielo*, 77.
- UOC, U. O. (s.f.). *UOC, Universitat Oberta de Catalunya*. Obtenido de <https://www.uoc.edu>

Vivian Isabel, A. S. (2016). Sistemas Integrados de Gestión de la teoría a la práctica empresarial en Cuba. *SCIELO*.

Von Rudolf, O.-A. i. (1906). *Archive*. Berlin.