

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

COHORTE AGOSTO 2018

Tema: “La gestión documental como estructura en la eficiencia de las actividades en el sector público”.

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas Mención Sistemas Integrados de Gestión, Calidad, Seguridad y Ambiente

Autor: Ingeniero Hugo Alejandro Padilla Guamán.

Director: Ingeniero Juan Carlos Castro Analuiza, PhD.

Ambato – Ecuador

2021

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad Ciencias Administrativas.

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA., e integrado por los señores: Ingeniero Víctor Hugo Córdova Aldás, PhD e Ingeniero Hernán Mauricio Quisimalín Santamaría, PhD, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para recibir el Informe Investigación con el tema: “La gestión documental como estructura en la eficiencia de las actividades en el sector público”, elaborado y presentado por el señor Ingeniero Hugo Alejandro Padilla Guamán, para optar por el Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas Mención Sistemas Integrados de Gestión, Calidad, Seguridad y Ambiente; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.

Presidente y Miembro del Tribunal

Ing. Víctor Hugo Córdova Aldás, PhD.

Miembro del Tribunal

Ing. Hernán Mauricio Quisimalín Santamaría, PhD.

Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el Trabajo de Titulación, presentado con el tema: “La gestión documental como estructura en la eficiencia de las actividades en el sector público”, le corresponde exclusivamente a: Ingeniero, Hugo Alejandro Padilla Guamán, Autor bajo la Dirección de Ingeniero Juan Carlos Castro Analuiza, PhD. Director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Ingeniero Hugo Alejandro Padilla Guamán

c.c.:1804203659

AUTOR

Ingeniero Juan Carlos Castro Analuiza, PhD.

c.c.:0201801768

DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

Ingeniero Hugo Alejandro Padilla Guamán
c.c.:1804203659

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN.....	III
DERECHOS DE AUTOR	IV
AGRADECIMIENTO	VIII
DEDICATORIA	IX
RESUMEN EJECUTIVO	X
EXECUTIVE SUMMARY.....	XII
INTRODUCCIÓN	1
1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO.....	2
2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO	2
2.1. Área de conocimiento	2
3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	2
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA	3
4.1. Definición del problema de la investigación.....	3
4.2. Objetivos de la investigación	6
Objetivo general.....	6
Objetivos específicos	6
4.3. Justificación de la investigación.....	7
4.4. Marco teórico referencial.	8
4.5. Metodología	14
5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	23
5.1 CONCLUSIONES	29
5.2 RECOMENDACIONES	29
6. PROPUESTA.....	30
7. REFERENCIAS CITADAS.....	38
8. ANEXOS	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Clasificación del financiamiento de la investigación.....	2
Tabla 2. Documentos ingresados en el año 2019.....	15
Tabla 3. Descripción de la clasificación documental.....	24
Tabla 4. Descripción de la clasificación más significativa.	24
Tabla 5. Comparación de documentos enero – abril 2019.....	25
Tabla 6. Comparación de documentos mayo – agosto 2019.....	26
Tabla 7. Comparación de documentos septiembre – diciembre 2019.	27

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Proceso del sistema de gestión documental.....	17
Figura 2. Proceso de recepción documental.....	18
Figura 3. Proceso de clasificación documental.	19
Figura 4. Proceso de ordenación documental.	20
Figura 5. Proceso de escaneo documental.....	21
Figura 6. Proceso de direccionamiento documental.	22
Figura 7. Primer cuatrimestre del año 2019	25
Figura 8. Segundo cuatrimestre del año 2019.....	26
Figura 9. Tercer cuatrimestre del año 2019.	27
Figura 10. Modelo gráfico; Gestión de procesos como herramienta estratégica.	34
Figura 11. Modelo para la agrupación de procesos en el mapa de procesos	35
Figura 12. Cadena de valor.	36
Figura 13. Interrelaciones procesos estratégicos, centrales y de apoyo.....	36
Figura 14. Mapa de procesos entradas y salidas de acuerdo al diagrama SIPOC.....	37
Figura 15. Modelo de control para mejora continua.	37

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la Sabiduría de poder realizar este proyecto. Asimismo, agradezco a la Universidad Técnica de Ambato por permitirme continuar creciendo profesionalmente, también para mi director de tesis que gracias a su conocimiento pude concluir con éxito, a mi madre que es mi motivación de superación, y a mi esposa por apoyarme en todo.

DEDICATORIA

Dedico de manera especial
a mi madre ya que ella fue
el principal cimiento para la
construcción de mi vida
profesional, que forjó en mí
bases de responsabilidad,
humildad, perseverancia y
deseos de superación.
A mi esposa que siempre
está apoyándome y
dándome ánimo en cada
peldaño que dé.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
COHORTE AGOSTO 2018

TEMA:

LA GESTIÓN DOCUMENTAL COMO ESTRUCTURA EN LA EFICIENCIA DE
LAS ACTIVIDADES EN EL SECTOR PÚBLICO

AUTOR: *Ingeniero Hugo Alejandro Padilla Guamán*

DIRECTOR: *Ingeniero Juan Carlos Castro Analuiza, PhD.*

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: *Desarrollo territorial y empresarial*

FECHA: *3 de mayo del 2021*

RESUMEN EJECUTIVO

La presente tesis fue desarrollada bajo la línea de investigación de desarrollo territorial y empresarial, en la Empresa Pública – Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado – Ambato, lo que determinó la importancia que tiene la gestión documental en las actividades del sector público, tuvo como objetivo examinar el ingreso y direccionamiento de los documentos al sistema de gestión documental, bajo un enfoque cuantitativo, con una modalidad no experimental de corte transversal y nivel de investigación descriptivo. La población está delimitada por las 30 unidades departamentales y la muestra está conformada de todos los documentos ingresados al sistema de gestión documental entre los meses de enero a diciembre del año 2019, en la recolección de datos se utilizó como instrumento la plataforma interna de la empresa, los cuales arrojaron los siguientes resultados en la clasificación y ordenación de documentos de cada departamento el 22.38 por ciento de documentación externa obteniendo como resultado la mayor demanda, lo que coincide en todos los meses del año 2019, seguido de los documentos más significativos con el 73.08 por ciento en pedidos de roturas de tuberías que fueron los requerimientos más urgentes en el año 2019, se observó en la comparación de documentos administrativos según indicadores cuatrimestrales en los meses de (enero – abril del año 2019) se obtuvo el 22.17 por

ciento, de igual manera en los meses (mayo – agosto del año 2019) con el 24.16 por ciento y seguido de los últimos meses (septiembre – diciembre del año 2019) con el 21.13 por ciento, los datos se relacionan teniendo como resultado que los documentos externos son de mayor demanda en todo el año en la gestión administrativa ingresadas en la unidad de archivo documental de la EP-EMAPA-A.

Los resultados obtenidos del trabajo de investigación concluyen que existe una relación significativa entre la gestión documental y el desempeño laboral del personal administrativo realizando el ingreso de los requerimientos, búsqueda de información, seguridad y manejo de procesos de manera más fácil y eficiente permitiendo tomar decisiones. Para lo cual es necesario contar con personal capacitado que maneje con mucha seguridad el archivo documental ya que es un área muy sensible donde reposan documentos de la empresa.

El objetivo de la presente investigación es mejorar el desarrollo de su gestión documental, entendida como una práctica clave asociada al desarrollo de tratamiento de información, calidad y atención a las necesidades de los ciudadanos.

Por ello se tiene la necesidad de proponer un plan de capacitación en archivología en el sector público para mejorar la gestión estratégica y así conocer los estándares necesarios para un correcto funcionamiento en los procesos de la unidad de gestión documental y archivo, y poder brindar un servicio eficiente y de calidad a nuestros usuarios y funcionarios satisfaciendo sus necesidades.

DESCRIPTORES: *ADMINISTRACIÓN, CALIDAD DE SERVICIO, CAPACITACIÓN, CLASIFICACIÓN, COMPARACIÓN, GESTIÓN DOCUMENTAL, INFORMACIÓN, ORDENACIÓN, PROCESOS, SISTEMA.*

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
COHORTE AGOSTO 2018

THEME:

“DOCUMENTARY MANAGEMENT AS A STRUCTURE IN THE EFFICIENCY OF ACTIVITIES IN THE PUBLIC SECTOR”

AUTHOR: *Ingeniero Hugo Alejandro Padilla Guamán*

DIRECTED BY: *Ingeniero Juan Carlos Castro Analuiza, PhD.*

LINE OF RESEARCH: *Desarrollo territorial y empresarial*

DATE: *03 de mayo de 2021*

EXECUTIVE SUMMARY

This thesis was developed under the line of territorial and business development research, in the Public Company - Municipal Potable Water and Sewerage Company - Ambato, which determined the importance of document management in public sector activities, had as objective to examine the entry and direction of documents to the document management system, under a quantitative approach, with a non-experimental cross-sectional modality and descriptive research level. The population is delimited by the 30 departmental units and the sample is made up of all the documents entered into the document management system between the months of January to December of the year 2019, in the data collection the internal platform of the company was used as an instrument , which yielded the following results in the classification and ordering of documents of each department, 22.38 of external documentation, obtaining the highest demand as a result, which coincides in all months of 2019, followed by the most significant documents with 73.08. percent in orders for pipe breakages that were the most urgent requirements in 2019, it was observed in the comparison of administrative documents according to quarterly indicators in the months of (January - April of the year 2019) 22.17 percent was obtained, in the same

way in the months (May - August of the year 2019) with 24.16 percent and followed by the last months (September - December of the year 2019) with 21.13 percent, the data are related, resulting in the fact that external documents are in greater demand throughout the year in administrative management, entered in the document archive unit of EP-EMAPA-A.

The results obtained from the research work conclude that there is a significant relationship between the document management and the work performance of the administrative staff making the entry of the requirements, search for information, security and process management in an easier and more efficient way allowing to make decisions. For which it is necessary to have trained personnel who handle the documentary archive with great security since it is a very sensitive area where company documents rest.

The objective of this research is to improve the development of its document management, understood as a key practice associated with the development of information processing, quality and attention to the needs of citizens.

For this reason, there is a need to propose a training plan in archival science in the public sector to improve strategic management and thus know the standards necessary for a correct operation in the processes of the document and archive management unit, and to be able to provide a service efficient and quality to our users and officials satisfying their needs.

KEYWORDS: *ADMINISTRATION, CLASSIFICATION, COMPARISON, DOCUMENTARY MANAGEMENT, INFORMATION, ORDER, PROCESSES, QUALITY OF SERVICE, SYSTEM, TRAINING.*

INTRODUCCIÓN

En la organización pública es necesario utilizar un sistema administrativo que permita verificar un correcto manejo en la gestión documental, es por ello que la Empresa Pública-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado-Ambato - EP-EMAPA-A, permite examinar el sistema de gestión documental conforme al ingreso y direccionamiento de la documentación, para agilizar los trámites administrativos, cumpliendo con los requerimientos de los usuarios, manteniendo seguridad de la información. El trabajo está estructurado por seis capítulos.

El primer capítulo trata sobre el tema de la investigación “La gestión documental como estructura en la eficiencia de las actividades en el sector público”.

El segundo capítulo menciona la línea de investigación desarrollo territorial y empresarial, con un área de conocimiento administrativa.

El tercer capítulo es sobre la información del trabajo, el tiempo de ejecución, el financiamiento que es acorde a la magnitud de la investigación y los datos del autor de la investigación.

El cuarto capítulo es sobre la descripción detallada, la definición del problema de la investigación en general, se formuló el objetivo de estudio examinar el sistema de gestión documental conforme al ingreso y direccionamiento de la documentación continuando con la justificación de la investigación continuando con del marco teórico Donde consta estudios de la clasificación y direccionamiento de la documentación, seguido de la metodología que explica la modalidad de investigación, teniendo en cuenta la población y muestra de 30 unidades departamentales del año 2019, se destaca además el instrumento que fue una herramienta tecnológica interna de la EP-EMAPA-A denominada sistema de gestión documental (SGD).

El quinto capítulo denominado resultados de la investigación, en donde se enfatizó las variables, mediante cuadros y figuras estadísticas, además la discusión de resultados, también se formuló las conclusiones y recomendaciones donde se plasma en base a los objetivos a través de los resultados.

El sexto capítulo la propuesta, donde se formula un plan de capacitación en archivología en el sector público para mejorar la gestión estratégica de la EP-EMAPA-A.

1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

La Gestión Documental como estructura en la eficiencia de las actividades en el sector público.

2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO

2.1. Área de conocimiento

Administrativa

2.2. Líneas de investigación

Desarrollo territorial y empresarial

3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

3.1. Tiempo de ejecución

26 de Septiembre de 2020 / 24 de Abril de 2021

3.2. Financiamiento

El financiamiento está calculado por 5 meses

Tabla 1. Clasificación del financiamiento de la investigación.

ÍTEM	COSTO UNITARIO	SUBTOTAL
Internet	30	180
Insumos de oficina	130	130
Equipo de cómputo	1200	1200
Total		1510

Fuente: Elaboración propia.

3.3. Autor

Nombre: Padilla Guamán Hugo Alejandro

Grado académico: Tercer Nivel

Teléfono: 0995984398 / 032845721

Correo electrónico: hugal_pa@hotmail.com

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA

4.1. Definición del problema de la investigación

Una mala administración en la gestión documental presenta la necesidad de una normativa con relación a los procesos de transparencia y acceso a la información, retrasando los trámites y poniendo en riesgo la toma de decisiones (Mena Mujica, 2020). Los archivos públicos constituyen un pilar importante en la transparencia administrativa, en la rendición de cuentas que es el derecho y lucha contra la corrupción, el acceso a la información se debe presentar en forma clara y fácilmente accesible a los ciudadanos (De Andrés Díaz & Sierra Rodríguez, 2018).

Con los antiguos problemas que presentaba la gestión administrativa para acceder a la información, una de las principales estrategias es la implementación del sistema de gestión documental electrónica en el sector público, que consiste en un sistema integrado de caratulación, numeración, seguimiento de los expedientes, facilitando el acceso a los ciudadanos con mayor eficiencia promoviendo transparencia en la administración pública (Tirenti, 2019).

La implementación del sistema de gestión documental en las instituciones públicas establece la importancia de la documentación como patrimonio cultural de la nación, indicando que el manejo es responsabilidad de los entes territoriales, en donde intervienen documentos acumulados que datan desde el año 1959, las historias laborales ocupan un 59% y las nóminas un 23% del archivo total, teniendo en cuenta que hasta el año 2001 las historias laborales de la federación de educadores nacionales ocupan el 58% del porcentaje total (Medina Fajardo, 2019).

A diario ingresan documentos internos y externos los cuales son resguardados por la unidad de archivo, en donde pese a los procedimientos de sus manuales, afrontan problemas de búsqueda, almacenamiento, preservación y trazabilidad, poniendo en riesgo el patrimonio documental de la empresa y resulta ineficiente al realizar un requerimiento, asimismo carece de respaldo, los documentos se encuentran

clasificados en forma tradicional dentro de folders y ordenados en estantería volviendo a la información vulnerable (Aguiluz Yanes, 2020).

Las entidades deben poseer archivos actualizados y sistematizados que den una investigación de calidad, los archivos ambiguos conllevan al ocultamiento de información para evadir responsabilidades. La demanda que genera en la actualidad crea la necesidad de implementar un sistema eficaz y transparente en la gestión documental como fuente de acceso a la información, que facilite el manejo del archivo (Bravo Saldaña, 2019).

Debido a la problemática que existe en el archivo por la demora en la entrega de información ya que ingresa mucha documentación a diario y esto genera que no hay un buen manejo en cuanto a la organización de los documentos lo que causa malestar en los usuarios y funcionarios, es así que se pretende realizar este trabajo en busca del mejoramiento del manejo adecuado de la gestión documental y poder mejorar los tiempos de entrega de información a quien los requiera (Lavalle Perea & Silva Gutiérrez, 2018). Los problemas que se presentan a menudo es porque no cuentan con personal que conozca las distintas operaciones de la gestión, causando retraso en los procesos por lo que no es posible localizar inmediatamente los documentos (Cisneros Sánchez, 2020).

La integración del Sistema de Gestión de Calidad y Sistema de Gestión Documental, facilita el desempeño de las normativas internas y externas, optimizando y fortaleciendo los recursos para poder formular las estrategias de integración, cumpliendo con los procesos institucionales (Moreno Rodríguez, 2018).

El control de los expedientes médicos es obsoleto lo cual resulta ineficiente al momento de realizar una búsqueda ya que esta se encuentra en una enorme acumulación de papeles y tarda en la búsqueda, incluso no cuenta con copias de respaldo de los mismo, lo que es vulnerable la información (Menchú Castillo, 2020).

La Gestión Documental ha venido manejando por personas sin experiencia en el medio archivístico dando como resultado caos de documentación acumulada y dificultades

riesgosas en la administración de información de la Gestión Documental (Alonso Verano, 2018).

En la Gestión Documental debe existir un orden lógico de tareas permanentes con objetivos a la racionalización y normalización de las documentaciones, teniendo en cuenta el lapso de cadena documental, diseñar un sistema de gestión documental, que se encargue de controlar, distribuir, proteger, custodiar y garantizar la integridad de los documentos (Ayala Mora & Moreno Orjuela, 2018).

La rendición de cuentas en una administración pública refleja en la buena organización de sus archivos que permita el acceso a la información de forma transparente, por lo que se recomienda analizar una estrategia digital nacional y su relación con los sistemas de gestión documental y archivo, a fin de proponer la formulación de un sistema de preservación digital (Castillo Fonseca, 2016).

La ineficiencia productiva en la gestión documental de las entidades públicas ha originado baja productividad y pérdida de competitividad del país, debido a la ineficiencia en el uso de recursos, la solución podría ser mediante la utilización de TIC, el desarrollo de herramientas automatizadas y la disponibilidad de la información integrada entre entidades públicas relacionadas (Molina Maraví, 2016).

La deficiencia de un moderno sistema, ocasiona retraso en los procesos, falta de talento humano capacitado, lo cual dificulta mantener un control de la información eficaz, dando lugar a pérdida y retraso en los procesos de los trámites, causando malestar en los ciudadanos y al personal de la institución (Zurita, 2019).

La falta de infraestructura se suma a un inadecuado sistema de gestión documental, la institución genera información de entrada y salida de forma obsoleta, ocasionando pérdida de documentación no cuenta con mobiliarios adecuados, los que genera pérdida de tiempo e incomodidades a los usuarios (Tapuy Andy, 2017).

4.2. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Examinar el sistema de gestión documental conforme al ingreso y direccionamiento de la documentación para dar trámite a los requerimientos e incidencias solicitadas a la Empresa Pública-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado-Ambato.

Objetivos específicos

- Definir los documentos administrativos tomando en cuenta la clasificación, ordenación, conforme al ingreso y direccionamiento para dar trámite a los requerimientos e incidencias solicitadas entre los meses de enero-diciembre 2019.
- Clasificar los documentos administrativos más significativos, conforme al ingreso y direccionamiento a la unidad solicitada para el trámite respectivo de acuerdo a los requerimientos e incidencias solicitadas entre los meses de enero-diciembre 2019.
- Comparar los documentos administrativos según la demanda mensual de ingreso y direccionamiento a las unidades de acuerdo a los requerimientos e incidencias solicitadas entre los meses de enero-diciembre 2019.

4.3. Justificación de la investigación

La gestión documental en la eficiencia de las actividades permitirá dar una mejor atención siguiendo procesos interrelacionados entre sí tales como recepción, clasificación, ordenación y direccionamiento de los documentos a las unidades correspondientes para su trámite respectivo.

Todos los documentos administrativos se clasifican jerárquicamente dependiendo el grado de importancia o urgencia solicitada, la ordenación de los documentos tiene como objeto una secuencia cronológica, son tramitados en un sistema de gestión documental y direccionados a cada unidad para su trámite correspondiente (Ángeles Fernández, 2019).

Clasificar los documentos es indispensable ya que existen requerimientos prioritarios por su alto nivel de importancia o emergencia por roturas de tuberías, inundaciones, o daños relacionados con agua potable y alcantarillado que son emergente, también hay documentos significativos para gerencia como pagos varios, invitaciones por las diferentes entidades públicas y el resto de documentación se ingresa al sistema en el orden de llegada (Cornejo Aparicio & Bedregal Alpaca, 2019).

La clasificación de documentos internos y externos identifica el análisis de contenido para tener el control de nuestra gestión, su procedencia con la finalidad de dar solución a los requerimientos más significativos en menor tiempo tomando en cuenta que no debemos dejar de lado el resto de solicitudes para su trámite respectivo, direccionando a las diferentes unidades solicitadas dentro del tiempo establecido (Arriola Silva, 2018).

La documentación externa ingresada desde enero - diciembre 2019, tuvo mayor incidencia con problemas relacionados a daños de tuberías y mantenimiento de agua potable y alcantarillado lo cual el DOM, se encargó de dar solución a todos los requerimientos de los usuarios, también ingresó documentación dirigido al GPI en la ejecución de proyectos de redes de agua potable y alcantarillado para mejorar el servicio a la ciudadanía (Torral Maroto & Tola Zambrano, 2020). En cambio los demás

departamentos tuvieron poca demanda de documentación atendiendo y dando solución a todos los requerimientos establecidos.

4.4. Marco teórico referencial.

4.4.1. Eficiencia en la gestión, clasificación y ordenación documental.

La Gestión Documental como elemento positivo en la clasificación de documentos según (Aguiluz Yanes, 2020) con el nuevo sistema abarcaría el 100% de respuesta de las solicitudes generando información inmediata. Coincide con (Intriago Rezabala & Villavicencio, 2019) de una manera eficiente y eficaz que un 86% considera importante la organización de la documentación ya que se puede dar seguimiento a los trámites de manera fácil y rápida. Mientras que para (Luna Fores, 2020) el desenvolvimiento administrativo tiene que ir a la par, la atención al cliente con la documentación interna con un indicador promedio del 46.5% incidiendo a la mejora de la gestión documental.

En el sistema de gestión documental permite direccionar los requerimientos a las diferentes unidades de manera rápida y eficiente sin que haga falta el documento físico para dar trámite al pedido (Chang Rodriguez, 2020). Se verifica la importancia de la gestión documental en la empresa, siendo el centro de información útil para los usuarios brindando servicio de calidad (Florez Huicho, Implementacion del modelo de gestion documental digital para mejorar la calidad de servicio en la empresa enter sac, 2019). Es viable la eficiencia en la gestión documental ya que los servidores públicos pueden dar trámite a los requerimientos de una manera transparente siguiendo procesos de entrega (Cuesta Taipe, 2020).

Para dar soluciones al sistema de gestión documental según (Arequipa Garcés, 2016) existen herramientas informáticas a través de un software que permite tener mejor resultado en la eficiencia administrativa teniendo que Orfeo con 91.22% es la herramienta con mayor facilidad de uso y dando solución a los requerimientos en el archivo central. De igual forma coincide (Huayapa Corrales, Pato, & Villalba Holzinger, 2017) que la gestión pública debe ser transparente a través de un sistema que permita que cualquier funcionario pueda dar seguimiento algún trámite, sin

embargo el 18% de encuestados dijo que debe haber una mejora en el sistema en cambio para (Romaguera Terrero, 2017) existe desconocimiento de un sistema informático que de seguridad al control interno de la institución y de la importancia de la gestión de documentos identificando los riesgos que estos podrían causar.

Con indicadores positivos (Báez Mancera, 2013) enfatizó la transparencia que hay con la implementación de un sistema de gestión documental, mejorando los niveles de desarrollo y brindando un servicio de calidad de manera eficiente y eficaz. De la igual forma (Wilkenmann, y otros, 2016) dice que una de las métricas más relevantes es un sistema informático que brinde información al 100% por su número de documento y poder dar seguimiento del trámite en poco tiempo. En cambio para (Cáceres, 2020) existe falencias en la gestión documental ya que no cuenta con un sistema informático eficiente que permita generar un plan de mejoras que ayude a los lineamientos a cumplir con la normativa de acuerdo a la ley establecida.

De manera que la documentación es la parte esencial del inicio de un proceso según (Tafur Mejía, 2020) el control interno de documentación es muy importante porque es la evidencia para cualquier trámite y nos indica que el 70% tiene algún control y el 30% casi siempre se lleva a cabo el control cuando se consulta o se presta documentos. Mientras que para (Torres Prada, 2020) el 86% de empleados considera una adecuada gestión documental en la producción, recepción y coordinación y solamente el 2% de los empleados la consideran inadecuada. Así mismo coincide (Florez Huicho, Implementación del modelo de gestión documental digital para mejorar la calidad de servicio en la empresa enter sac, 2019) la importancia de implementar un sistema digital para la gestión documental considerando que el 90% de los juicios emitidos por los expertos es adecuado efectuar el sistema para brindar un servicio de calidad a los usuarios y funcionarios de la institución.

Se toma en cuenta los porcentajes obtenidos de los trabajadores de la empresa y poder sacar recomendaciones según (Navarrete Machuca, 2019) la gestión documental actual en un 77.27% de los trabajadores encuestados de la empresa no satisface la forma en la que gestionan la documentación así mismo el 22.73% de los trabajadores encuestados dijeron que si están satisfechos con la gestión documental actual. Sin

embargo (Barragan Espinoza & Reyes Corredor, 2020) dice que para que exista una buena gestión documental se debe implementar un sistema eficiente que preste un servicio de calidad y rapidez en la entrega de información solicitada. Por un lado (Vásquez Díaz, 2017) manifiesta que existe una buena orientación con respecto a la gestión documental y administración de archivos, con un 72% de los encuestados manifiestan que es alto el sistema de gestión documental y ningún participante manifiesta que es malo el nivel del sistema de gestión documental.

4.4.2. Los archivos históricos en la gestión documental como elementos positivos en eficiencia en el sector público.

La capacitación es esencial en toda organización para un óptimo desarrollo según (Pavón Rea, 2018) en el Instituto Nacional de Eficiencia Energética y Energías Renovables Ciudad de Quito se ha descuidado capacitar al personal del archivo acerca de la importancia del cuidado y conservación de la documentación que es la vida de la institución. Sin embargo, para (Espinoza Salvatierra, García Toledo, & Rosas Vara, 2015) los procedimientos archivísticos sustentan un adecuado funcionamiento y cuidado de los archivos de gestión administrativa incluidos los históricos fomentando una buena práctica de conservación. En cambio para (Sánchez Rodríguez, 2017) la gestión documental debe ser corregido en todas las unidades para fortalecer el desarrollo y participación de las mismas para beneficio de la institución integrando la custodia de los documentos.

La gestión documental obsoleta dificulta el manejo de documentos según (Amorruga Montes & Ticona Aruquipa, 2019) es importante mencionar que debido a la demanda de ingreso de documentos crear un sistema que permita organizar, controlar y custodiar la documentación dando acceso de manera eficaz y rápida alguna consulta en el archivo. Así mismo para (Orozco Cordero, 2018) cualquier documento administrativo debe ser organizado permitiendo garantizar procesos para el desarrollo de la comunidad y de la institución permitiendo transparencia a través de la documentación. En cambio para (Borja Mora, Murillo Dávila, Pizarro Villacis, Rendón García, & Meneses Castro, 2018) la falta de compromiso con el cumplimiento del proceso vital de la documentación repercute en los objetivos planteados de la institución sabiendo

que el 80% de los servidores consideran que no cumplen el ciclo de vida de los documentos en comparación con el 20% de servidores que consideran que si cumple.

Un sistema de gestión documental dentro del archivo de la institución según (Rivera Contreras & Bonilla Duarte, 2019) se maneja de manera rápida y eficaz pero dentro de la organización el 50% de los entrevistados conocen poco de algún sistema mientras que el 30% si conoce sobre el sistema y conservación de documentos. Por lo tanto las Universidades priorizan las buenas prácticas de gestión documental según (Parra Mora, 2017) en la elaboración de espacios para la conservación de la documentación capacitando a los funcionarios de manera adecuada para tener acceso a la información de manera eficaz. Sin embargo para (Barahona Castillo, 2018) dice que el 71% del personal administrativo de la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio no conocen acerca del manejo adecuado del archivo, el 29% manifiestan que si tienen conocimientos de las normativas del archivo lo que permite optimizar tiempo y recursos.

La ley general de archivos establece diferentes categorías, para (Placencia Bogarin, 2020) los archivos públicos tienen la obligación de clasificar, custodiar los archivos históricos que son el patrimonio documental de la organización, poniendo a disposición de a todos los usuarios la información que se requiera prohibiendo la venta de documentos históricos. De igual manera coincide (López Usma, 2020) que el desarrollo de la gestión documental es un proceso que tiene como objetivo la conservación de la información manteniendo atributos de autenticidad considerando actividades tecnológicas fortaleciendo los requerimientos solicitados. Así mismo (Alarcón Calderón & Gómez Maldonado, 2020) dice que la gestión documental en las instituciones públicas es esencial para el fortalecimiento de la organización mejorando la calidad de servicio y facilitando información requerida en poco tiempo.

En la gestión documental genera actividades en cada unidad administrativa, según (Chávez Morillo, 2020) el objetivo principal en la gestión documental es la conservación de la documentación en buenas condiciones a través de parámetros para archivar que permitan el acceso rápido de los mismos optimizando tiempo del personal autorizado. Por un lado para (Momblanc & Castro Milán, 2020) manifiesta que para

mantener una efectiva gestión documental debe darse cumplimiento a los objetivos estratégicos propuestos por la organización brindando una información veraz, confiable que sirva de prueba y evidencia para los requerimientos solicitados. Sin embargo para (Ayona Herrera & Fjardo Boada, 2019) según los usuarios existe una inconformidad en el servicio de los expedientes administrativos ya que no siguen los procesos archivísticos para dar cumplimiento con los requerimientos sabiendo que esto afecta a la gestión pública de la institución.

4.4.3. Documentación de incidencias en la gestión documental como elementos positivos en eficiencia de las actividades en el sector público.

La eficiencia laboral cumple con los objetivos planteados en la organización a través de procesos archivísticos, para (Hernandez Dangond, Suarez Fernandez, Cantillo Guerrero, & Sánchez Sánchez, 2019) nace con un objetivo que permita aumentar la eficiencia en el ámbito documental administrativo mejorando los indicadores con visión para planificar y controlar las actividades de la unidad de archivo documental. Sin embargo para (Zorrilla Bravo, 2018) dice que es importante la conservación de la documentación mediante un tratamiento adecuado que lo mantenga en buen estado tomando en cuenta que son esenciales para la organización en caso de ser requeridos por diferentes entidades o usuarios. Así mismo (Díaz Jiménez & González Pérez, 2020) menciona que la clave para un desarrollo eficiente de la organización se debe basar en los proceso que conlleven a dar solución a los requerimiento de los usuarios y funcionarios en menor tiempo.

El archivo es el responsable de la gestión de documentos que da solución a requerimientos solicitados, para (París Folch, 2015) un sistema archivístico se desarrolla a través de procesos generados por la organización iniciando con la recepción de documentación de manera íntegra y eficaz el cual permita controlar y garantizar la conservación del patrimonio documental de la Universidad Jaume I. En cambio para (Dibujés Recalde, 2018) manifiesta que los funcionarios encargados de la gestión documental deben realizar un trabajo eficiente evitando lentitud en la búsqueda de expedientes dando solución a requerimientos de los usuarios. Sin embargo para (Chillagana Quilachamín & Toscano Vizcaino, 2019) considera que hay

que mejorar la gestión documental utilizando un software en el Archivo documental con una aceptación del 80% de encuestados viendo positivo este requerimiento mientras que el 4% no esta de acuerdo con dicho requerimiento.

Dentro de la Unidad de Archivo Documental se da trámite a la documentación recibida siguiendo procesos, según (Meza Cruz, 2019) manifiesta que la satisfacción del usuario va en relación con la administración documental cuyo factor de correlación corresponde a alta confiabilidad de 0.920 basado en el sistema SPSS. Así también (Rosso Flores, 2018) dice que la administración documental es un proceso que se da a conocer por la clasificación de documentos, ya que existe documentación histórica que existe controles de seguridad de la información, como tambien de resguardo y mantenimiento. Por otro lado para (Pacheco, Gerardo Collino, & Zamory, 2019) sugiere que para fortalecer la gestión documental se debe crear un objetivo de trabajo a través de un sistema que de seguimiento al desempeño laboral de los funcionarios.

La aplicación de un sistema de gestión documental según (Ñopo Olazábal, 2020) dice que un software es seguro y amigable y además agiliza los trámites de información en tiempo record y producto de ello mejora la productividad y desarrollo de la Corporación Municipal. Por un lado (Baque Navas, 2020) dice que la gestión documental con la implementación de la aplicación si debe mejorar tomando en cuenta que el 91.80% de encuestados están de acuerdo con el sistema, mientras que el 8.20% de los encuestados no esta de acuerdo con la implementación del sistema, en conclusión es importante implementar ya que garantiza seguridad en la gestión documental. Sin embargo (Armijos Crespo & Correia Insuaste, 2020) demuestra que la parte documental es ineficiente con un 55.9 % de insatisfacción de los funcionarios y manifiesta que es importante crear un diseño de sistema documental que evite duplicidad de documentación y garantice correcto flujo de documentos.

En lo referente a la conservación de los documentos (Cisneros López, 2019) menciona que no cuentan con un criterio técnico en lo referente a la depuración o eliminación por lo que el 100% de encuestados recomiendan la elaboración de un modelo de gestión documental direccionado a la organización y preservación de documentos. Incorporar un cambio digital es importante para (Rincón Silva, 2020) porque fortalece

los procesos y se muestra que el 95.2% de los funcionarios si poseen conocimientos de la transformación digital como objetivo estratégico. Así mismo (Caisaguano Revelo, 2018) dice que la sociedad actual necesita sistemas administrativos innovadores, eficientes que satisfagan las necesidades de los usuarios dando una atención de calidad y brindando seguridad en menor tiempo.

4.4.4. Importancia del escaneo en la gestión documental del sector público

La importancia de tener documentación escaneada genera agilidad en la búsqueda de algún expediente sin embargo para (Pereira de Alba, 2017) encontró que la empresa investigada no se lleva un registro adecuado de la documentación lo que conlleva a retrasos en los procesos acumulando el trabajo suscitando mal estar en los usuarios. Es así que para (López Cabrera, 2019) indica que el modelo de gestión para el Banco Central de Ecuador la evolución archivística y la importancia de evidenciar la documentación se refleja a través de una encuesta realizada a los trabajadores teniendo como resultado que el 47% despachan directamente, el 22% escanean los documentos, obteniendo como resultado que si se escanean todos los documentos agiliza el trabajo en menor tiempo. Lo cual concuerda la importancia de llevar una gestión documental en la web según (Celis Anzola, 2019) menciona que en el sector petrolero se mantiene buenas practicas de la gestión documental tomando en cuenta las buenas condiciones de almacenamiento de los documentos ya escaneados.

4.5. Metodología

4.5.1. Enfoque de investigación

Dado los elementos de investigación se buscó en el estudio el desarrollo de la Gestión Documental como estructura en la eficiencia de las actividades en el sector público, bajo un enfoque cuantitativo, según (Torres Muñoz, 2017) el enfoque es la recolección de datos que permite analizar documentos administrativos entre los meses de enero-diciembre 2019. A esto se suma una modalidad no experimental (investigación sin manipular deliberadamente variables, situaciones ya existentes) de corte transversal (describir variables, documentos enero a diciembre) y nivel de investigación descriptivo (describiendo variables-tiempos de ingresos de documento) (Salgado Hidalgo, 2019).

En cuanto a la investigación cuantitativa enfatiza conocer la realidad, los documentos administrativos se clasificaron y se organizaron conforme al ingreso y direccionamiento según el grado de importancia, dando solución a los requerimientos suscitados entre los meses de enero – diciembre 2019 (Gallego Quiceno, y otros, 2017). Así también se comparó para establecer coincidencias los trámites con mayor incidencia ingresados y direccionados a las diferentes unidades administrativas según la demanda mensual del año 2019 (Heredia Herrera, 2016).

4.5.2. Población y muestra (Unidades de análisis)

Para el proceso cuantitativo la muestra está conformada de todos los documentos ingresados al sistema de gestión documental entre los meses de enero a diciembre de 2019, sobre el cual se recolectan datos.

La población está delimitada por las 30 unidades departamentales y el número de documentos ingresados al sistema para cada dependencia en el año 2019.

La muestra se comprobó tomando en cuenta las 30 unidades departamentales de la EP-EMAPA-A, con el número de documentos ingresados al SGD en el año 2019.

Tabla 2. Documentos ingresados en el año 2019

DEPARTAMENTO	SIGLAS	CANTIDAD DE DOCUMENTOS
Documentación Externa	Externo	4280
Asesoría Jurídica	AJ	618
Control y Reducción de Pérdida	CRP	1770
Comunicación Social	CS	348
Dirección Comercial	DC	740
Gerencia General	GG	1061
Gestión de Proyectos e Infraestructura	GPI	1204
Marketing	MK	29
Talento Humano	TH	815
Contabilidad	CON	129

Compras Públicas	CP	235
Departamento de Operación y Mantenimiento	DOM	2248
Servicios Generales	SG	995
Salud y Seguridad Ocupacional	SSO	391
Tesorería	TE	582
Dirección Administrativa	DA	300
Dirección Financiera	DF	312
Tecnologías de la Información	TIC	267
Archivo Documental	AD	254
Coactivas	COAC	47
Medición y Facturación	MYF	483
Sistema de Gestión de Calidad	SGC	455
Dirección Financiera - Gestión Presupuestaria	DF-GP	249
Atención al Usuario	AU	184
Resolución Administrativa Sancionadora	RAS-GG	218
Comité de Trabajadores Emapa	C.T.E.	18
Zimbra	ZIMBRA	47
Auditoría Interna	AI	12
Oficios Externos	OF.E.	785
Gestión Presupuestaria	GP	49
TOTAL		19125

Fuente: Base de datos del sistema de gestión documental de la EP-EMAPA-A.

4.5.3. Instrumento

La gestión documental denominado con las siglas SGD cuenta con las mejores herramientas tecnológicas que permiten garantizar la disponibilidad y el mantenimiento de la información permitiendo la estandarización y mejora continua, dentro del proceso de gestión documental se divide por funcionarios, unidades administrativas y documentos externos para el direccionamiento respectivo.

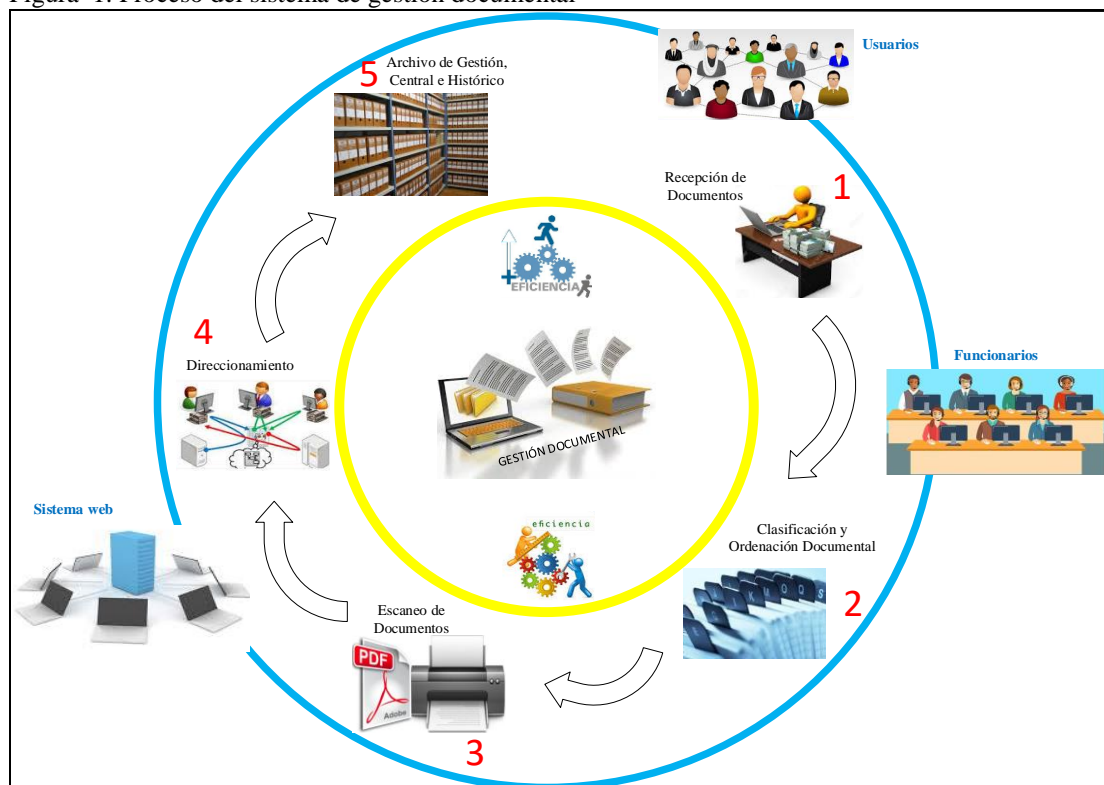
Este sistema es compatible con cualquier formato de documento además tiene conexión directa con escáner documental, se puede recuperar documentos desde cualquier punto de red, y la información estará segura y supervisada en el servidor documental.

La gestión documental abarca la planificación, manejo y organización de documentos internos y externos recibidos por la EP-EMAPA-A desde su origen hasta su destino final.

Se utilizó como instrumento la plataforma interna de la EP-EMAPA-A, al respecto (Arbeláez Gómez, 2016) Indicó, que el Sistema de Gestión Documental (SGD) nos permitió obtener datos necesarios para alcanzar los objetivos planteados del proyecto de investigación.

4.5.3.1. Modelo operativa de elementos dimensional del Sistema de Gestión Documental

Figura 1. Proceso del sistema de gestión documental

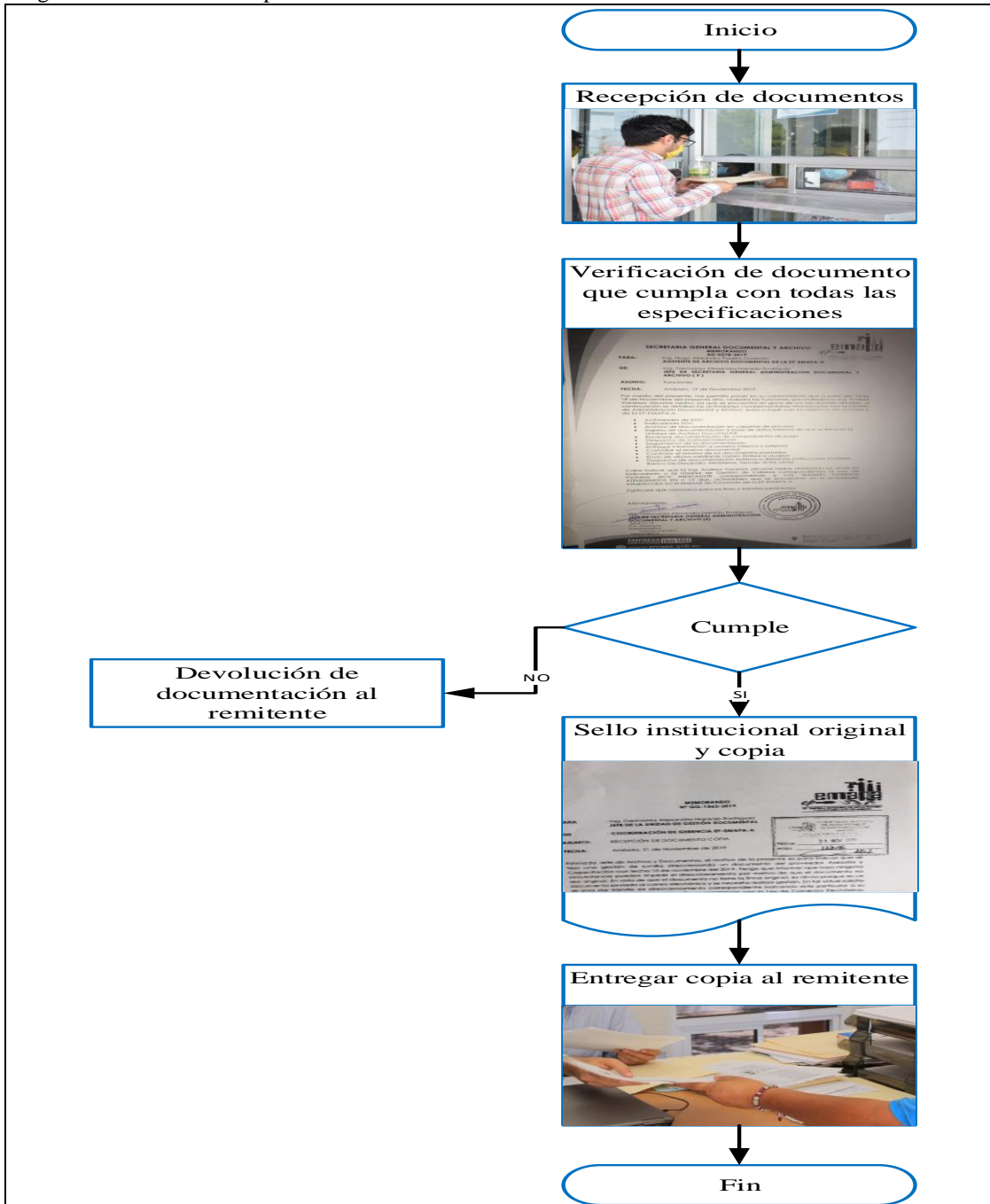


Fuente: Adaptado de (Freire, 2014) “Estudio de factibilidad para la implementación del Sistema de Gestión Documental”, Ecuador. pp. 96

4.5.4. Procedimiento

Etapa 1: Recepción de documentos físicos

Figura 2. Proceso de recepción documental.



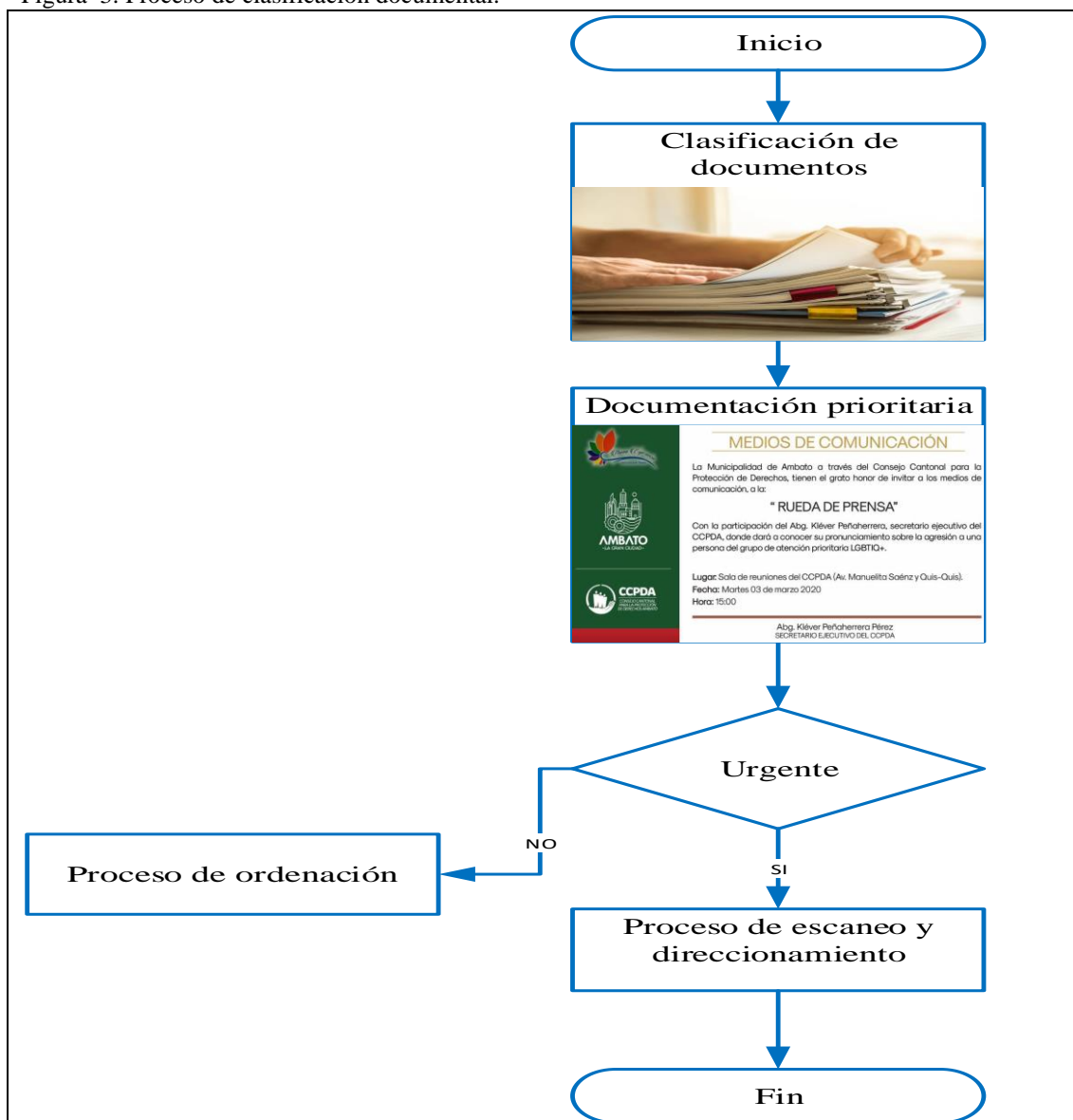
Fuente: Elaboración propia.

La Unidad de gestión documental receipta documentos internos y externos dirigidos a la EP-EMAPA-A, para lo cual se verifica que la fecha esté dentro del tiempo

establecido (7 días), el detalle del requerimiento sea entendible, que este firmado y sellado por el remitente y que contenga todos los adjuntos de la petición, a continuación se pone el sello institucional en el documento original y en la copia para el recibido como constancia respectiva.

Etapa 2: Clasificación de documentos

Figura 3. Proceso de clasificación documental.



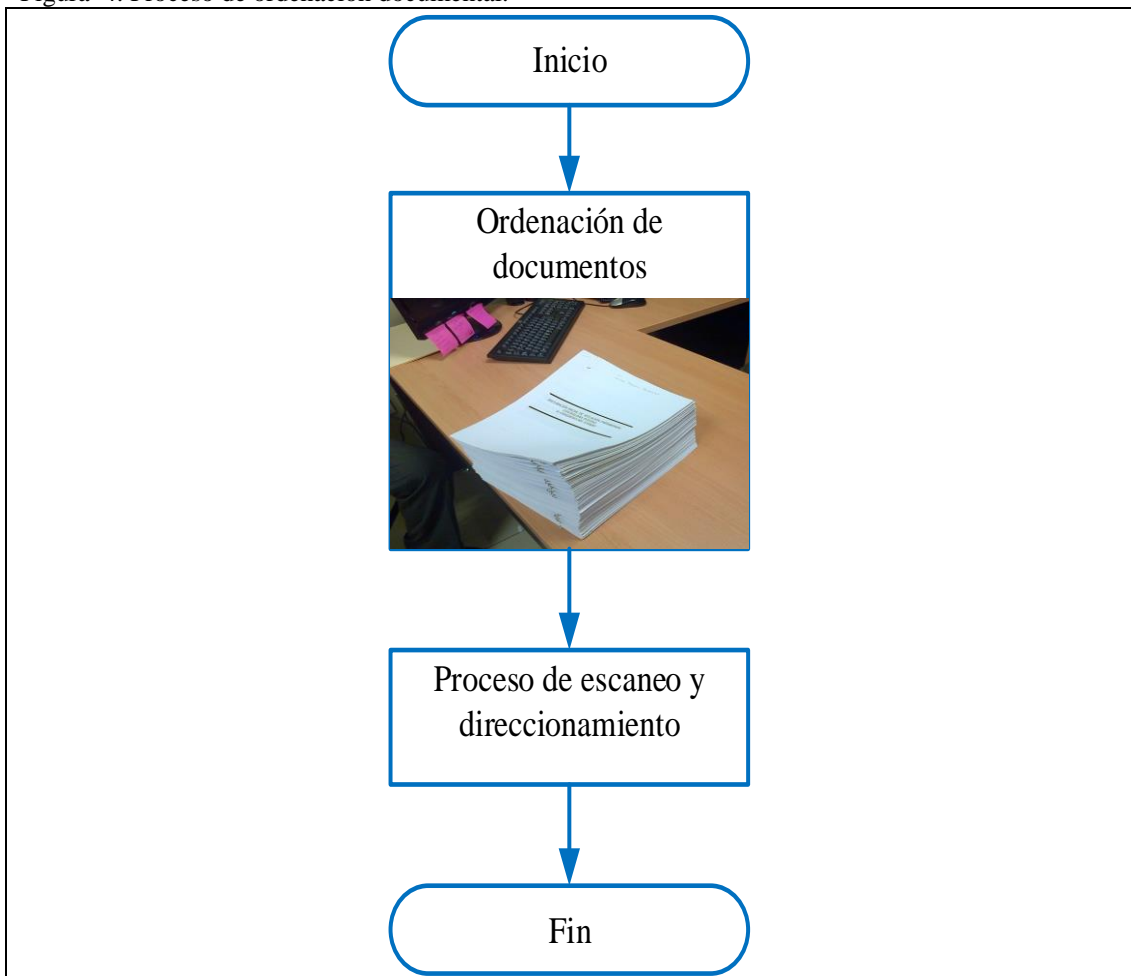
Fuente: Elaboración propia.

La clasificación se realiza dependiendo el requerimiento dando prioridad a lo más urgente ya sea quejas de roturas de tuberías de agua potable y alcantarillado, permisos

del personal y también invitaciones a gerente o directivos a varios eventos públicos y privados.

Etapa 3: Ordenación de documentos

Figura 4. Proceso de ordenación documental.

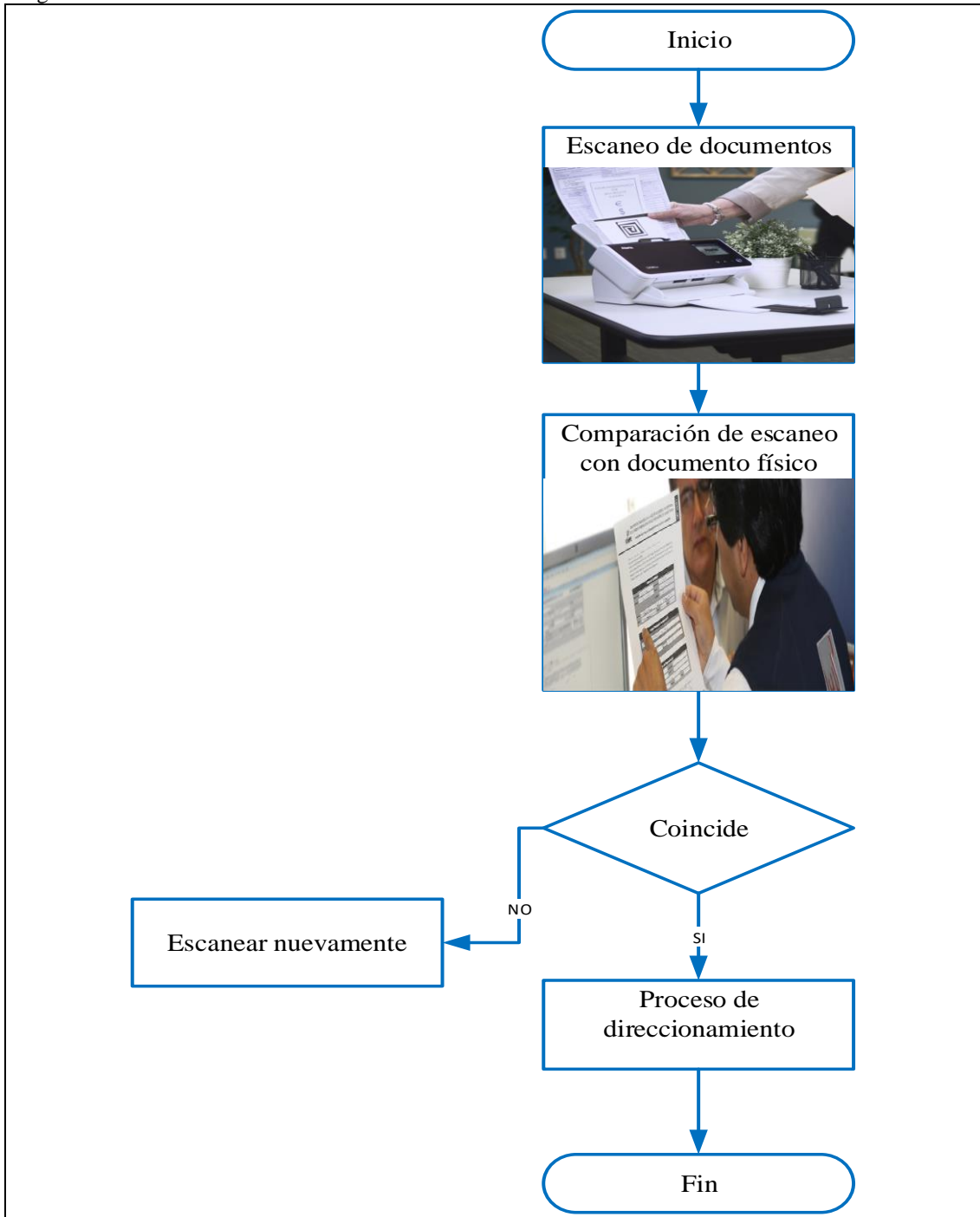


Fuente: Elaboración propia.

La documentación se la ordena dependiendo la hora de llegada ya que todos los documentos son importantes y continuar con el siguiente proceso.

Etapa 4: Escaneo de documentos

Figura 5. Proceso de escaneo documental.



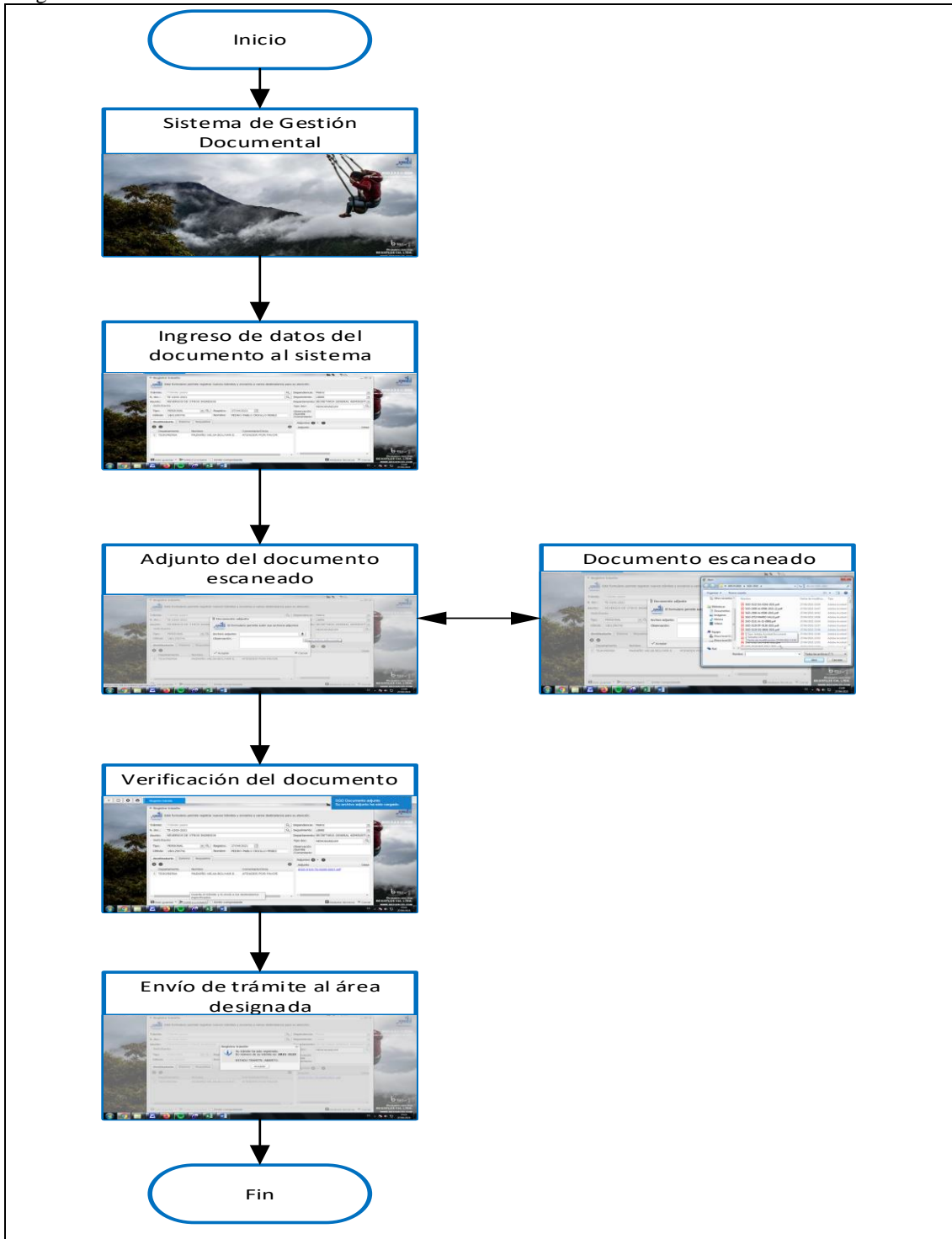
Fuente: Elaboración propia.

Los documentos se escanean por requerimiento en formato PDF y se guardan automáticamente en la plataforma de almacenamiento electrónico seguro, y se coteja

el contenido de la información electrónica con el documento físico original y podemos tener una aceptación o un rechazo, lo cual nos permite ser más ágiles y confiables.

Etapa 5: Direccionamiento

Figura 6. Proceso de direccionamiento documental.



Fuente: Elaboración propia.

Para direccionar hay que leer bien el documento y en el sistema poner un pequeño resumen del requerimiento, además adjuntar el documento escaneado y direccionar a la persona encargada para que de trámite al pedido.

Etapa 6: Archivo de documentos físicos

Finalmente la documentación física se clasifica por unidades administrativas, por procesos, etc, se guarda en folder y carpetas para su conservación en un ambiente adecuado para su respectivo custodio.

Para el estudio investigativo se tomó los datos de enero a diciembre de 2019, clasificando la documentación por orden jerárquico, empleando técnicas estadísticas descriptivas, lo cual se evidenció las variables presentadas.

Los datos obtenidos fueron ingresados en una hoja de cálculo del programa Microsoft Excel 2013, Se clasificó por departamento y el número de documentación ingresada por día, se evaluó los porcentajes de cada uno de ellos.

También se realizó los gráficos que permite entender mejor los resultados con su respectivo análisis.

5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Mediante la investigación de este estudio presentaremos los resultados del análisis de los datos obtenidos, enfatizaremos las variables que han intervenido significativamente en la mejora de la gestión documental y que han dado lugar a dichos resultados.

Documentos administrativos según su clasificación y ordenación de cada departamento

A continuación en la tabla 1 se muestra los Documentos administrativos según su clasificación, ordenación, conforme al ingreso y direccionamiento.

Tabla 3. Descripción de la clasificación documental

DEPARTAMENTO	SIGLAS													TOTAL	%	% OTROS DEPARTAMENTOS
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE			
Documentación Externa	Externo	318	314	294	300	365	315	429	336	390	415	413	391	4280	22,38	65,87
Asesoría Jurídica	AJ	40	41	29	37	39	23	51	48	57	70	61	122	618	3,23	
Control y Reducción de Pérdida	CRP	198	235	151	178	190	115	175	82	138	93	100	115	1770	9,25	
Comunicación Social	CS	27	19	25	25	21	33	22	25	28	27	50	46	348	1,82	
Dirección Comercial	DC	70	84	55	83	55	26	38	44	54	89	62	80	740	3,87	
Gerencia General	GG	117	106	94	155	151	39	69	33	39	76	105	77	1061	5,55	
Gestión de Proyectos e Infraestructura	GPI	70	78	61	46	59	79	90	88	163	205	133	132	1204	6,30	
Marketing	MK	9	3	1	6	7	3							29	0,15	
Talento Humano	TH	53	27	29	30	50	65	51	70	107	136	98	99	815	4,26	
Contabilidad	CON	7	9	6	5	17	7	13	12	13	11	15	14	129	0,67	
Compras Públicas	CP	22	10	3	6	36	23	41	10	32	20	10	22	235	1,23	
Departamento de Operación y Mantenimiento	DOM	190	173	128	147	173	159	188	182	227	194	220	267	2248	11,75	
Servicios Generales	SG	73	80	64	53	50	75	82	76	133	110	104	95	995	5,20	
Salud y Seguridad Ocupacional	SSO	21	24	15	38	42	22	50	36	30	45	28	40	391	2,04	
Tesorería	TE	42	48	50	48	49	51	32	28	41	66	66	61	582	3,04	
Dirección Administrativa	DA	18	10	7	27	23	30	14	25	76	39	19	12	300	1,57	
Dirección Financiera	DF	27	25	13	11	13	13	45	27	25	35	42	36	312	1,63	
Tecnologías de la Información	TIC	23	18	12	20	19	25	30	18	23	35	17	27	267	1,40	
Archivo Documental	AD	26	9	4	9	20	26	21	20	19	28	45	27	254	1,33	
Coactivas	COAC	5		2	3	4	3	4	9	5	4	3	5	47	0,25	
Medición y Facturación	MYF	43	65	46	42	33	37	45	34	32	31	30	45	483	2,53	
Sistema de Gestión de Calidad	SGC	8	13	24	15	36	43	28	40	58	77	51	62	455	2,38	
Dirección Financiera - Gestión Presupuestaria	DF-GP	47	42	31	24	14	19	11	7	18	12	20	4	249	1,30	
Atención al Usuario	AU	15	19	15	8	14	18	22	12	18	16	7	20	184	0,96	
Resolución Administrativa Sancionadora	RAS-GG	26	19	19	21	18	13	40	12	22	13	4	11	218	1,14	
Comité de Trabajadores Emapa	C.T.E.	1			2					3	1	6	5	18	0,09	
Zimbra	ZIMBRA	10	12	4	14	5	1			1				47	0,25	
Auditoría Interna	AI		2		3	2		1				1	3	12	0,06	
Oficios Externos	OF.E.					24	98	103	106	103	115	111	125	785	4,10	
Gestión Presupuestaria	GP							2	13	3	12	13	6	49	0,26	

Nota Primaria: *Adaptado de la base de datos del sistema de gestión documental de la EP-EMAPA-A. Donde se muestra la documentación ingresada a las unidades administrativas en el año 2019

El 22.38% de documentación externa tiene mayor demanda, seguido del 11.75% del departamento de operación y mantenimiento y el 65.87% corresponde al resto de departamentos, todos estos porcentajes pertenecientes a la clasificación, ordenación documental del año 2019.

Documentos administrativos más significativos según su clasificación

Tabla 4. Descripción de la clasificación más significativa.

REQUERIMIENTOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	%
Invitaciones	5	3	2	5	2	3	4	5	7	9	11	4	15,38
Rotura de Tuberías	18	7	12	17	21	16	20	13	18	16	9	19	73,08
Comprobantes de pago	1	2	0	3	1	6	5	5	7	5	2	2	7,69
Permisos	2	0	4	4	1	0	1	0	1	1	0	1	3,85
												26	100,00

Fuente: Base de datos del sistema de gestión documental de la EP-EMAPA-A.

El 73.08% en roturas de tuberías fue los requerimientos más significativos, el 15.38% invitaciones de instituciones públicas y privadas a diferentes eventos en el año 2019.

Comparación de documentos administrativos según la demanda mensual

Tabla 5. Comparación de documentos enero – abril 2019.

DEPARTAMENTO	SIGLAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL	%
Documentación Externa	Externo	318	314	294	300	1226	22,17
Asesoría Jurídica	AJ	40	41	29	37	147	2,66
Control y Reducción de Pérdida	CRP	198	235	151	178	762	13,78
Comunicación Social	CS	27	19	25	25	96	1,74
Dirección Comercial	DC	70	84	55	83	292	5,28
Gerencia General	GG	117	106	94	155	472	8,54
Gestión de Proyectos e Infraestructura	GPI	70	78	61	46	255	4,61
Marketing	MK	9	3	1	6	19	0,34
Talento Humano	TH	53	27	29	30	139	2,51
Contabilidad	CON	7	9	6	5	27	0,49
Compras Públicas	CP	22	10	3	6	41	0,74
Departamento de Operación y Mantenimiento	DOM	190	173	128	147	638	11,54
Servicios Generales	SG	73	80	64	53	270	4,88
Salud y Seguridad Ocupacional	SSO	21	24	15	38	98	1,77
Tesorería	TE	42	48	50	48	188	3,40
Dirección Administrativa	DA	18	10	7	27	62	1,12
Dirección Financiera	DF	27	25	13	11	76	1,37
Tecnologías de la Información	TIC	23	18	12	20	73	1,32
Archivo Documental	AD	26	9	4	9	48	0,87
Coactivas	COAC	5		2	3	10	0,18
Medición y Facturación	MYF	43	65	46	42	196	3,54
Sistema de Gestión de Calidad	SGC	8	13	24	15	60	1,09
Dirección Financiera - Gestión Presupuestaria	DF-GP	47	42	31	24	144	2,60
Atención al Usuario	AU	15	19	15	8	57	1,03
Resolución Administrativa Sancionadora	RAS-GG	26	19	19	21	85	1,54
Comité de Trabajadores Emapa	C.T.E.	1			2	3	0,05
Zimbra	ZIMBRA	10	12	4	14	40	0,72
Auditoría Interna	AI		2		3	5	0,09
Oficios Externos	OF.E.					0	0,00
Gestión Presupuestaria	GP					0	0,00
TOTAL						5529	100,00

Fuente: Base de datos del sistema de gestión documental de la EP-EMAPA-A.

Figura 7. Primer cuatrimestre del año 2019

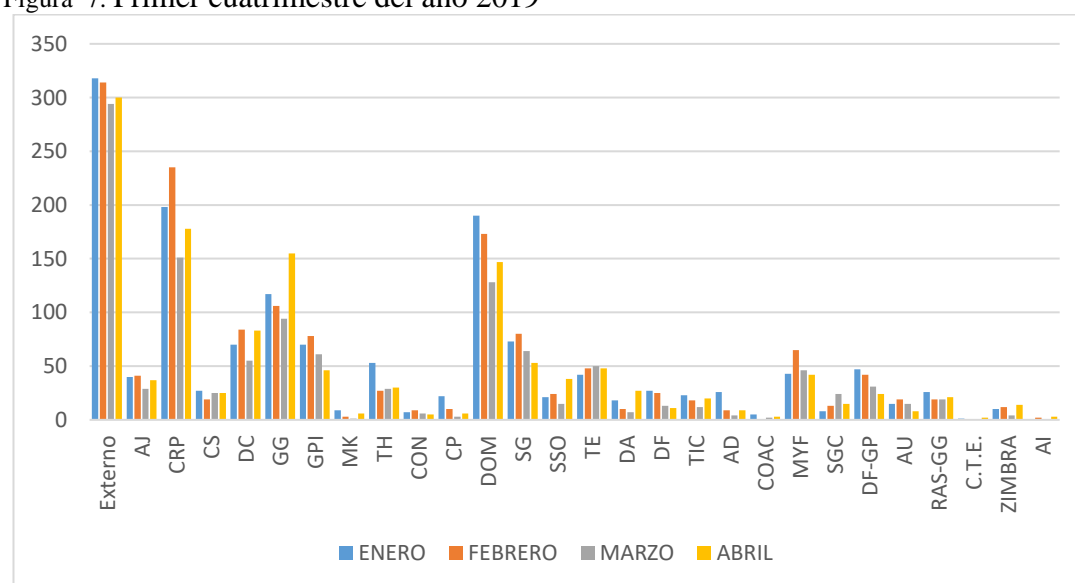


Figura 7. Comparación de documentos entre los meses de enero - abril 2019 y su relación adaptado al sistema de gestión documental

El 22.17% de la documentación externa tuvo mayor demanda, seguido con el 13.78% de la unidad de control y reducción de pérdidas, datos ingresados y comparados entre los meses de enero - abril 2019.

Tabla 6. Comparación de documentos mayo – agosto 2019.

DEPARTAMENTO	SIGLAS	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL	%
Documentación Externa	Externo	365	315	429	336	1445	24,16
Asesoría Jurídica	AJ	39	23	51	48	161	2,69
Control y Reducción de Pérdida	CRP	190	115	175	82	562	9,40
Comunicación Social	CS	21	33	22	25	101	1,69
Dirección Comercial	DC	55	26	38	44	163	2,73
Gerencia General	GG	151	39	69	33	292	4,88
Gestión de Proyectos e Infraestructura	GPI	59	79	90	88	316	5,28
Marketing	MK	7	3			10	0,17
Talento Humano	TH	50	65	51	70	236	3,95
Contabilidad	CON	17	7	13	12	49	0,82
Compras Públicas	CP	36	23	41	10	110	1,84
Departamento de Operación y Mantenimiento	DOM	173	159	188	182	702	11,74
Servicios Generales	SG	50	75	82	76	283	4,73
Salud y Seguridad Ocupacional	SSO	42	22	50	36	150	2,51
Tesorería	TE	49	51	32	28	160	2,68
Dirección Administrativa	DA	23	30	14	25	92	1,54
Dirección Financiera	DF	13	13	45	27	98	1,64
Tecnologías de la Información	TIC	19	25	30	18	92	1,54
Archivo Documental	AD	20	26	21	20	87	1,45
Coactivas	COAC	4	3	4	9	20	0,33
Medición y Facturación	MYF	33	37	45	34	149	2,49
Sistema de Gestión de Calidad	SGC	36	43	28	40	147	2,46
Dirección Financiera - Gestión Presupuestaria	DF-GP	14	19	11	7	51	0,85
Atención al Usuario	AU	14	18	22	12	66	1,10
Resolución Administrativa Sancionadora	RAS-GG	18	13	40	12	83	1,39
Comité de Trabajadores Emapa	C.T.E.					0	0,00
Zimbra	ZIMBRA	5	1			6	0,10
Auditoría Interna	AI	2		1		3	0,05
Oficios Externos	OF.E.	24	98	103	106	331	5,54
Gestión Presupuestaria	GP			2	13	15	0,25
TOTAL						5980	100,00

Fuente: Base de datos del sistema de gestión documental de la EP-EMAPA-A.

Figura 8. Segundo cuatrimestre del año 2019.

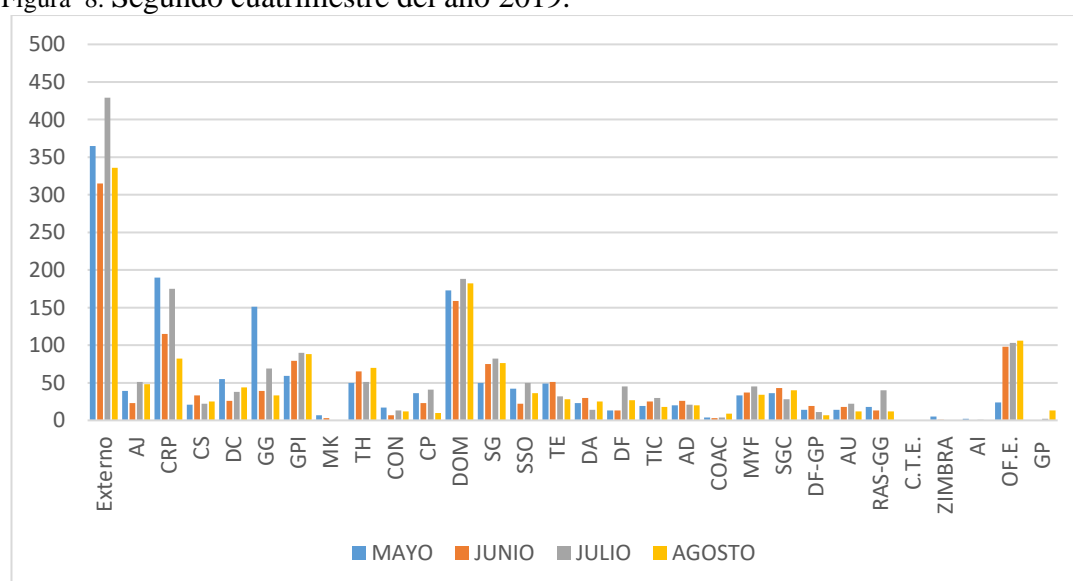


Figura 8. Comparación de documentos entre los meses de Mayo - Agosto 2019 y su relación adaptados al sistema de gestión documental

El 24.16% de documentación externa tuvo mayor demanda, seguido con el 11.74% perteneciente al departamento de operación y mantenimiento, datos ingresados y comparados entre los meses de mayo - agosto 2019.

Tabla 7. Comparación de documentos septiembre – diciembre 2019.

DEPARTAMENTO	SIGLAS	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
Documentación Externa	Externo	390	415	413	391	1609	21,13
Asesoría Jurídica	AJ	57	70	61	122	310	4,07
Control y Reducción de Pérdida	CRP	138	93	100	115	446	5,86
Comunicación Social	CS	28	27	50	46	151	1,98
Dirección Comercial	DC	54	89	62	80	285	3,74
Gerencia General	GG	39	76	105	77	297	3,90
Gestión de Proyectos e Infraestructura	GPI	163	205	133	132	633	8,31
Marketing	MK					0	0,00
Talento Humano	TH	107	136	98	99	440	5,78
Contabilidad	CON	13	11	15	14	53	0,70
Compras Públicas	CP	32	20	10	22	84	1,10
Departamento de Operación y Mantenimiento	DOM	227	194	220	267	908	11,92
Servicios Generales	SG	133	110	104	95	442	5,80
Salud y Seguridad Ocupacional	SSO	30	45	28	40	143	1,88
Tesorería	TE	41	66	66	61	234	3,07
Dirección Administrativa	DA	76	39	19	12	146	1,92
Dirección Financiera	DF	25	35	42	36	138	1,81
Tecnologías de la Información	TIC	23	35	17	27	102	1,34
Archivo Documental	AD	19	28	45	27	119	1,56
Coactivas	COAC	5	4	3	5	17	0,22
Medición y Facturación	MYF	32	31	30	45	138	1,81
Sistema de Gestión de Calidad	SGC	58	77	51	62	248	3,26
Dirección Financiera - Gestión Presupuestaria	DF-GP	18	12	20	4	54	0,71
Atención al Usuario	AU	18	16	7	20	61	0,80
Resolución Administrativa Sancionadora	RAS-GG	22	13	4	11	50	0,66
Comité de Trabajadores Emapa	C.T.E.	3	1	6	5	15	0,20
Zimbra	ZIMBRA	1				1	0,01
Auditoría Interna	AI			1	3	4	0,05
Oficios Externos	OF.E.	103	115	111	125	454	5,96
Gestión Presupuestaria	GP	3	12	13	6	34	0,45
TOTAL						7616	100,00

Fuente: Base de datos del sistema de gestión documental de la EP-EMAPA-A.

Figura 9. Tercer cuatrimestre del año 2019.

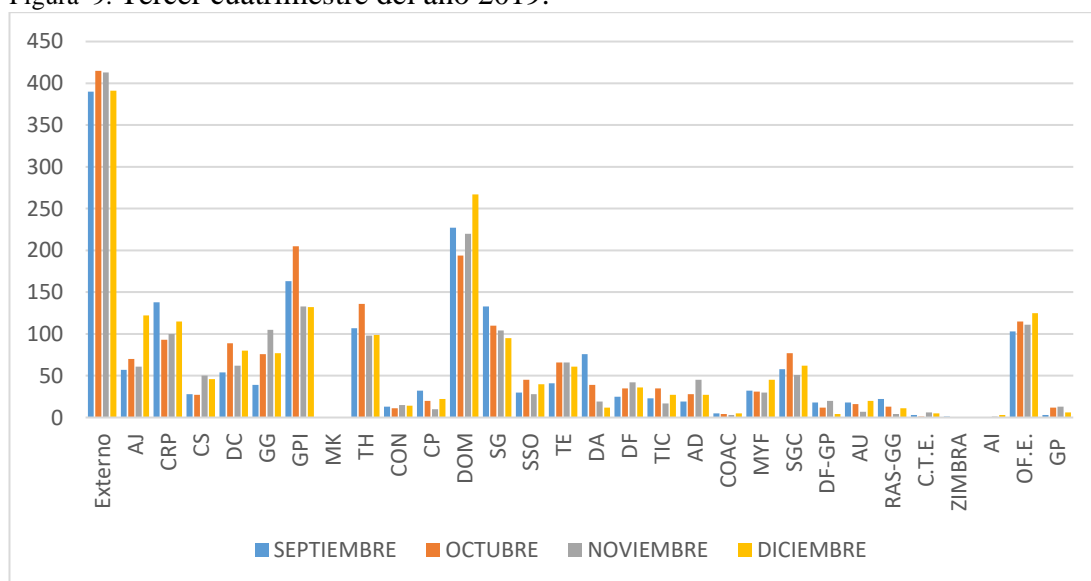


Figura 9. Comparación de documentos entre los meses de Septiembre - Diciembre del 2019 y su relación adaptados al sistema de gestión documental

El 21.13% de documentación externa tuvo mayor demanda, seguido con el 11.92% perteneciente al departamento de operación y mantenimiento, datos ingresados y comparados entre los meses de septiembre - diciembre 2019.

Discusión de resultados

Los resultados analizados estadísticamente en la clasificación, ordenación y direccionamiento de la documentación coinciden cada mes que la mayor demanda ingresada, pertenece a documentación externa con el 22.38% por lo que relaciona que la gestión documental influye efectivamente en la calidad de servicio a nuestros usuarios.

De la misma manera se clasificaron los documentos más relevantes obteniendo el 73.08% pertenecientes a roturas de calzada, datos que arrojaron resultados favorables, dando solución a los requerimientos solicitados. Esto se corrobora por (Aguiluz, 2020) donde menciona que la gestión documental y la clasificación de documentos tienen una relación positiva y que abarcaría el 100% de información inmediata dando respuestas rápidas a las solicitudes propuestas.

De la misma manera coincide con (Intriago Rezabala & Villavicencio, 2019) ya que considera que el 86% de efectividad da buenos resultados con una buena organización de documentación de una manera eficiente y eficaz obteniendo servicio de calidad para nuestros usuarios.

Así mismo para (Orozco Cordero, 2018) menciona que cualquier documento administrativo debe ser organizado permitiendo garantizar procesos para el desarrollo de la comunidad y de la institución permitiendo transparencia a través de la documentación. Sin embargo para (Arequipa Garcés, 2016) considera que el 91.22% con mayor efectividad tiene la herramienta informática permite tener mejores resultados, ya que la clasificación documental no tiene mucha relevancia en la eficiencia administrativa.

Así mismo tiene una diferencia según (Ayona Herrera & Fjardo Boada, 2019) manifiesta que los usuarios están inconformes con el servicio de expedientes

administrativos ya que no dan cumplimiento a los procesos archivísticos hay demoras en dar solución a requerimientos, sabiendo que esto afecta a la gestión pública de la institución.

Los indicadores cuatrimestrales del año 2019, en los meses (enero – abril) se obtuvo el 22.17% de igual manera en los meses (mayo – agosto) con el 24.16% seguido de los últimos meses (septiembre – diciembre) con el 21.13%, los datos se relacionan teniendo como resultado que los documentos externos son de mayor demanda en todo el año en la gestión administrativa ingresadas en la unidad de archivo documental de la EP-EMAPA-A.

5.1 CONCLUSIONES

- Se identifica que la clasificación documental se la realiza de manera empírica ya que el personal desconoce de técnicas para gestionar adecuadamente los documentos que ingresan y trabajar de manera eficiente.
- La clasificación de los documentos más significativos es de las roturas de tuberías con mayor demanda, lo cual permitió el desarrollo de la fase de direccionamiento, dando solución a los requerimientos solicitados.
- Los resultados obtenidos gráficamente muestran niveles similares de los documentos externos con mayor demanda en todo el año 2019, en los aspectos de ingreso y direccionamiento al sistema de gestión documental.

5.2 RECOMENDACIONES

- Brindar capacitación adecuada al personal de la unidad de archivo documental para que permita entender la finalidad del sistema de gestión documental.
- Mantener la clasificación documental significativa, según el servicio que realiza la EP-EMAPA-A.
- Se sugiere realiza el seguimiento mediante indicadores que demostrarán una mejora continua en el proceso de la gestión documental.

6. PROPUESTA

6.1.1 Título

Proponer un plan de capacitación en archivología en el sector público para mejorar la gestión estratégica de la Empresa Pública-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado-Ambato.

6.1.2 Institución ejecutora

Empresa Pública - Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado – Ambato (EP-EMAPA-A).

6.1.3 Beneficiarios

Gerente, funcionarios y usuarios de la EP-EMAPA-A.

6.1.4 Ubicación

- Provincia: Tungurahua
- Cantón: Ambato
- Dirección: Av. Antonio Clavijo e Isaías Sánchez

6.1.5 Tiempo estimado de ejecución

Inicio: Mayo 2021

Final: Agosto 2021

6.1.6 Equipo técnico responsable

- Director: Ing. Juan Carlos Castro
- Investigador: Ing. Hugo Padilla
- Gerente General: Ing. Ricardo López

6.1.7 Costo

La previsión del costo de la propuesta es de \$900

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

La gestión de capacitación pretende desarrollar de manera más oportuna los inconvenientes con el flujo de trámites para (Portillo Astudilo, 2020) es indispensable brindar un adecuado control y cuidado de los documentos, a través de las diferentes herramientas, encontrando una solución correcta a la mejora continua de la gestión documental. Es importante recalcar que en Ecuador se han aumentado empresas públicas a este nuevo sistema de capacitación, según (Perea Cuesta, 2020) dice que la empresa debe visionar mejoras en la administración documental presentando un nuevo enfoque basado en normas archivísticas con respectivo flujo de documentos. Así mismo para (Garrido Chiluisa, 2019) dice que una capacitación de gestión documental afirma la calidad de los servicios que presta a los usuarios y funcionarios de las empresas publicas afianzando buenos resultados en la mejora continua con resultados positivos.

La capacitación del personal encargado de la gestión documental para la EP-EMAPA-A, mejora los recursos, el aumento de servicio de calidad entregando satisfacción de los usuarios es así que (Montenegro Gavilanez, 2019) menciona que la demanda de documentación que ingresa diariamente se convierte en el factor clave para analizar los inconvenientes y reemplazar el modelo tradicional y adoptar un nuevo sistema de gestión con la finalidad de reducir tiempo innecesarios dando una mejor calidad de servicio.

Para una atención de calidad a nuestros usuarios y funcionarios es importante la capacitación ya que se enfoca en alcanzar los resultados con eficiencia dando importancia a una mejora continua que es el pilar básico de la empresa es así que (Romero Fernandez, 2020) menciona que para dar solución a la problemática de la gestión tradicional se propone un sistema de capacitación que se debe ejecutar en el sistema documental de la empresa dando una mejora continua que brinde claridad y satisfacción a los usuarios.

Debido a la carencia de capacitación en el área de gestión documental se propone un plan de capacitación en gestión documental para el mejoramiento de la satisfacción de la EP-EMAPA-A poniendo como eje principal a los usuarios, es así que (Andrade

Guerra, 2019) dice que este estudio tiene mucha importancia en la empresa tomando en cuenta que la administración es esencial para mejorar la gestión documental y aumentar el servicio de calidad.

6.3 JUSTIFICACIÓN

La gestión de capacitación de la EP-EMAPA-A es el inicio del proceso administrativo, definiendo como herramienta estratégica que permite beneficiar mediante identificación de entradas y salidas cuyo propósito es satisfacer las necesidades de los usuarios. Además la capacitación del personal de la unidad de archivo, tiene beneficios que permite cumplir objetivos enfocados en la mejora continua conllevando a un mejor sistema documental con eficientes resultados.

La EP-EMAPA-A busca una visión de desempeño administrativo, que ejecute los procesos para una mejora continua en el fortalecimiento de gestión documental que servirá de ayuda a los empleados en función y así mejorar la planificación, organización y ejecución de trabajo brindando un servicio de calidad para nuestros clientes.

Al capacitar al personal encargado de la gestión documental implica la transformación estratégica, para poder abarcar la demanda de las necesidades de los usuarios, es así que este personal capacitado brinde un trabajo eficiente con cambios positivos para la mejora continua con eficiencia en la gestión documental dando un valor agregado para mejor atención del usuario.

64. OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo General

Determinar cómo influye el plan de capacitación del personal de la unidad de archivo y gestión documental de la Empresa Pública-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado-Ambato.

6.4.2 Objetivo Específico

- Detallar los efectos de las técnicas de capacitación del personal de la unidad de archivo de la EP-EMAPA-A.
- Analizar la contribución de los temas de las técnicas de capacitación en el desempeño laboral del personal del archivo documental.
- Determinar si las técnicas de capacitación mejoran la gestión documental de la EP-EMAPA-A.

6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

Esta propuesta es factible porque mediante una capacitación al personal agiliza la administración documental, permitiendo dar solución a los requerimientos en menor tiempo y brindando una atención de calidad a nuestros clientes.

6.5.1 Factibilidad organizacional

Este estudio permite que los funcionarios y usuarios de la EP-EMAPA-A ayuden al desarrollo, ejecución y evaluación de esta propuesta dando cumplimiento a los objetivos propuestos.

6.5.2 Factibilidad financiera

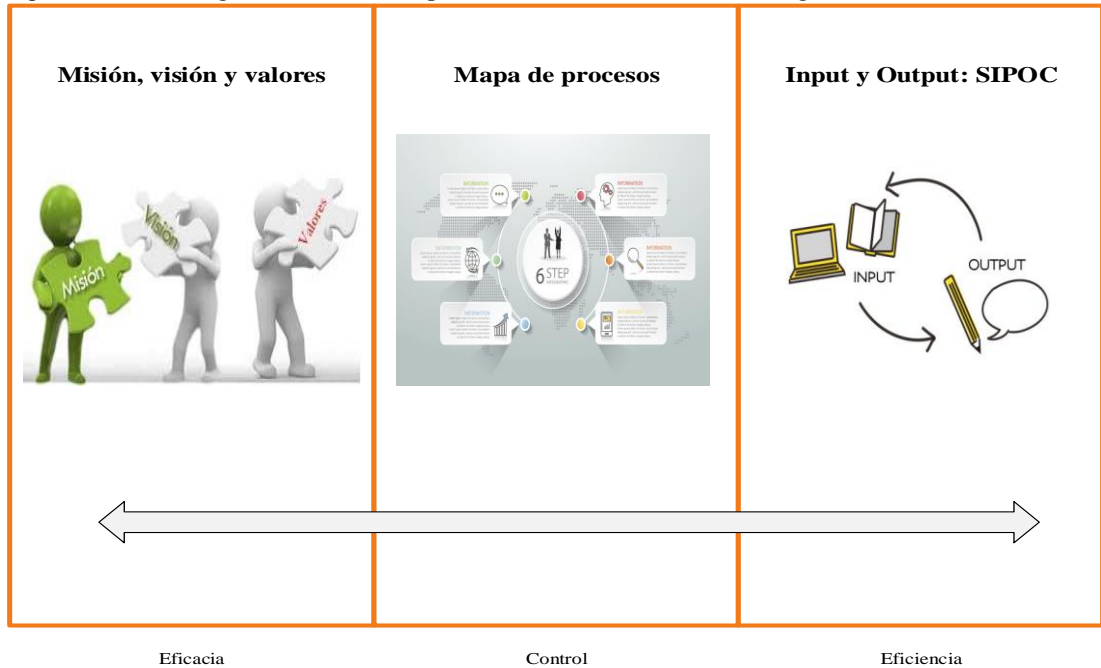
Se tiene el apoyo económico de la EP-EMAPA-A, lo que permite mejorar los procesos.

6.6 FUNDAMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

6.6.1 Modelo gráfico

El modelo gráfico enfatiza a la estudio de la misión, visión valores, elaboración del mapa de procesos, estudio de SIPOC, mediante el análisis de estudio interno y externo, permitiendo desarrollar estrategias.

Figura 10. Modelo gráfico; Gestión de procesos como herramienta estratégica.



Fuente. Elaboración propia

6.6.2 Misión, visión y valores

Misión

Desarrollar, mantener y operar la infraestructura instalada para la dotación de servicios básicos de agua potable y alcantarillado de manera eficiente para contribuir a la salud y bienestar de la ciudadanía ambateña, garantizando el mantenimiento y conservación de las fuentes de agua, apoyando en el cuidado ambiental de la zona de influencia, implementando tecnología adecuada y altos estándares de calidad.

Visión

Ser reconocida en el año 2022, como una empresa eficiente, rentable e innovadora en la dotación de servicios de agua potable y alcantarillado, con responsabilidad social y ambiental en el desarrollo de obras y proyectos de agua potable y alcantarillado.

Valores

Calidad: La EP-EMAMA-A cumple con normas con normas nacionales e internacionales

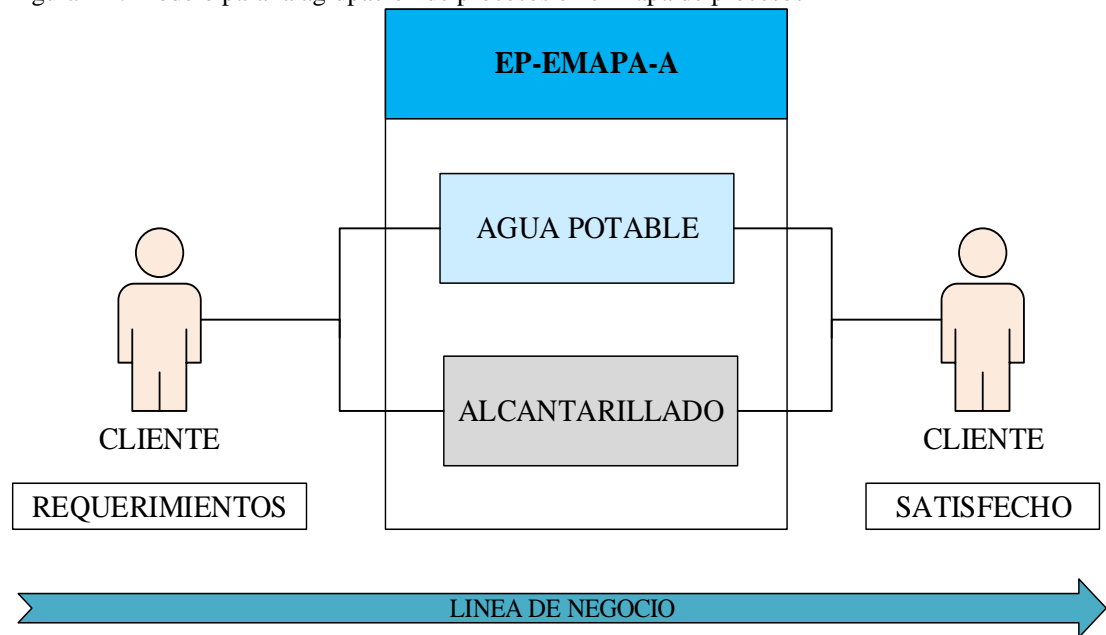
Responsabilidad: La empresa busca satisfacer a todos sus clientes cumpliendo con todos sus requerimientos.

Honestidad: La empresa se diferencia por transmitir con transparencia a las partes interesadas los cambios generados

6.6.3 Mapa de procesos

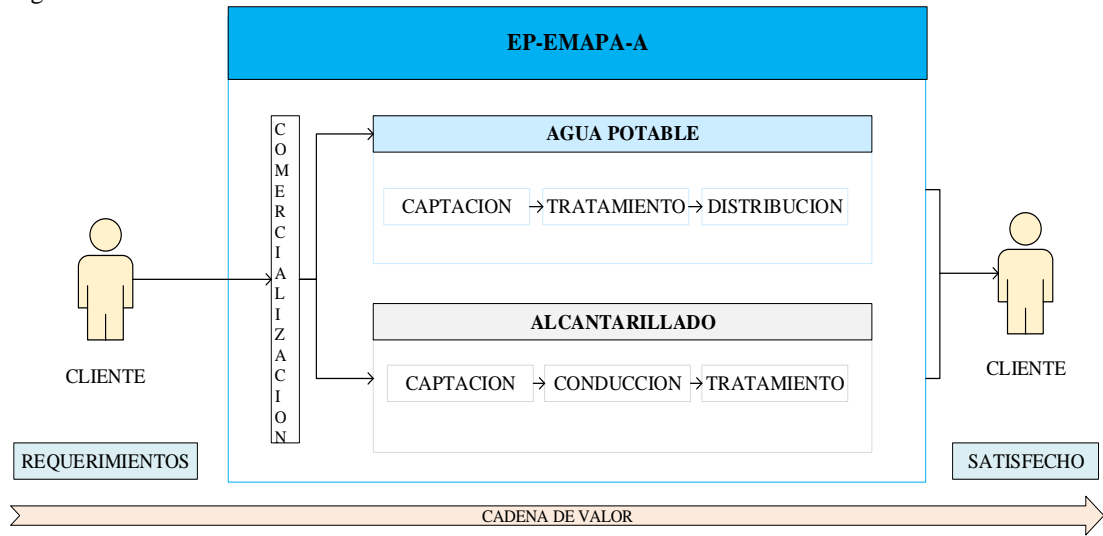
Los mapas de procesos son la base esencial de la empresa representada gráficamente, ya que suministra valor a la organización, facilitando la interrelación entre procesos. El mapa de procesos debe ser establecido por la organización de acuerdo a sus necesidades. El objeto es la satisfacción de los usuarios enfocado a la misión y visión que la organización persigue.

Figura 11. Modelo para la agrupación de procesos en el mapa de procesos



Fuente. EP-EMAPA-A

Figura 12. Cadena de valor.

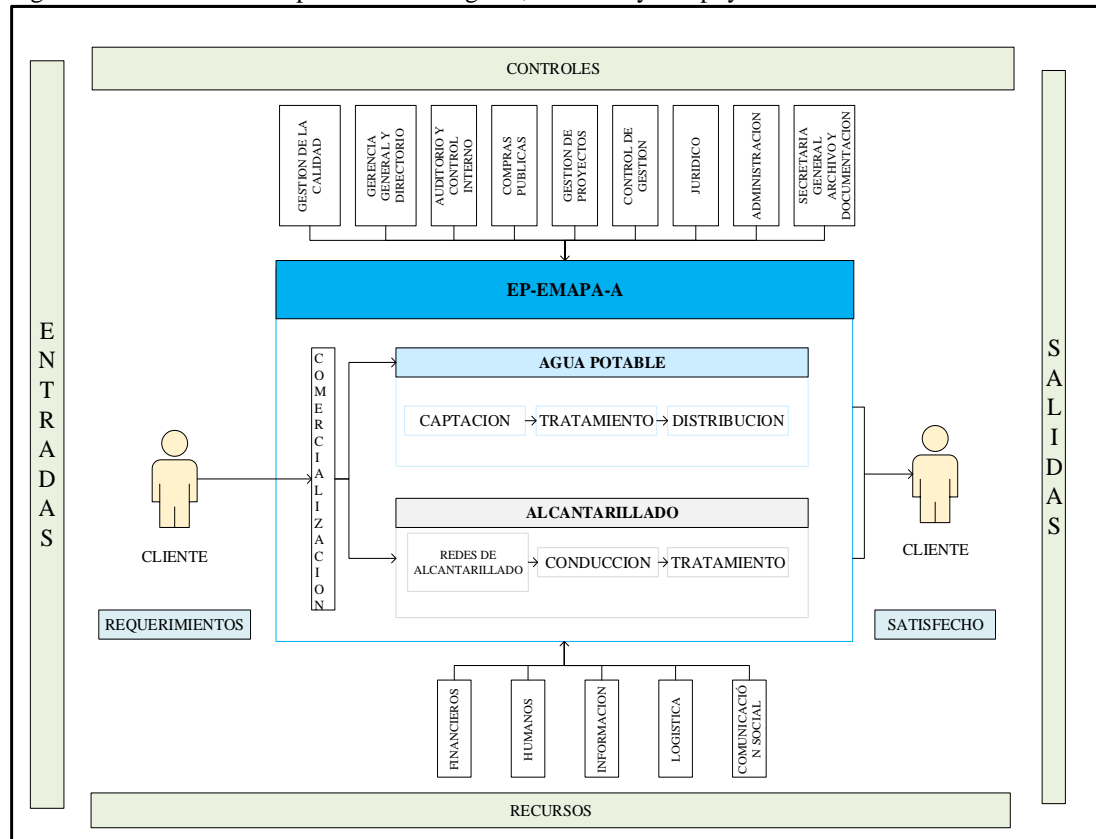


Fuente. EP-EMAPA-A

Análisis cadena de valor

La cadena de valor es una herramienta que busca ventajas competitivas a través de un análisis estratégico. La cadena de valor abarca todas las partes de un proceso.

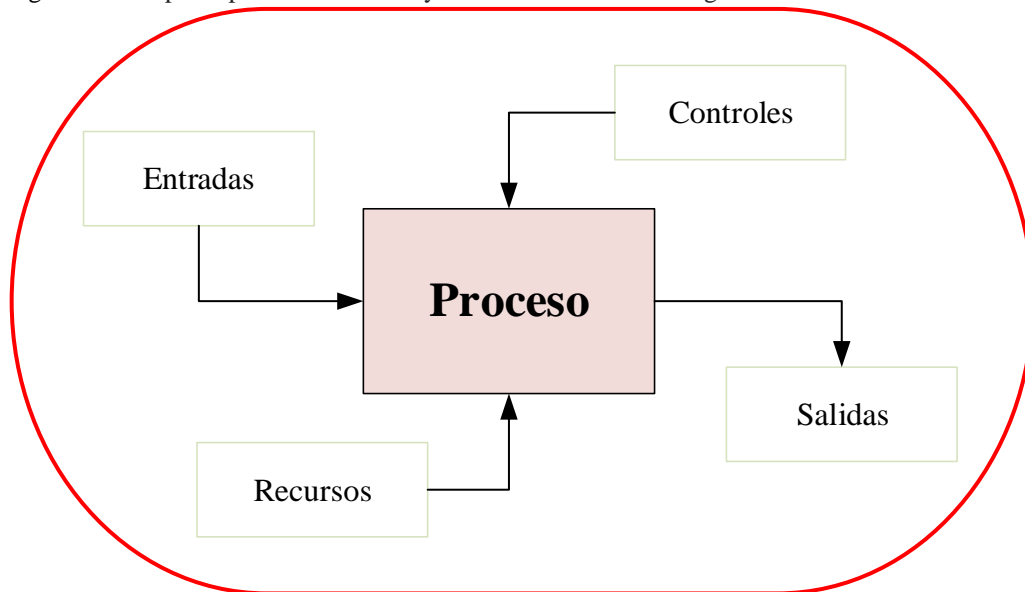
Figura 13. Interrelaciones procesos estratégicos, centrales y de apoyo.



Fuente. EP-EMAPA-A

6.6.4 Procesos: Input Output

Figura 14. Mapa de procesos entradas y salidas de acuerdo al diagrama SIPOC.

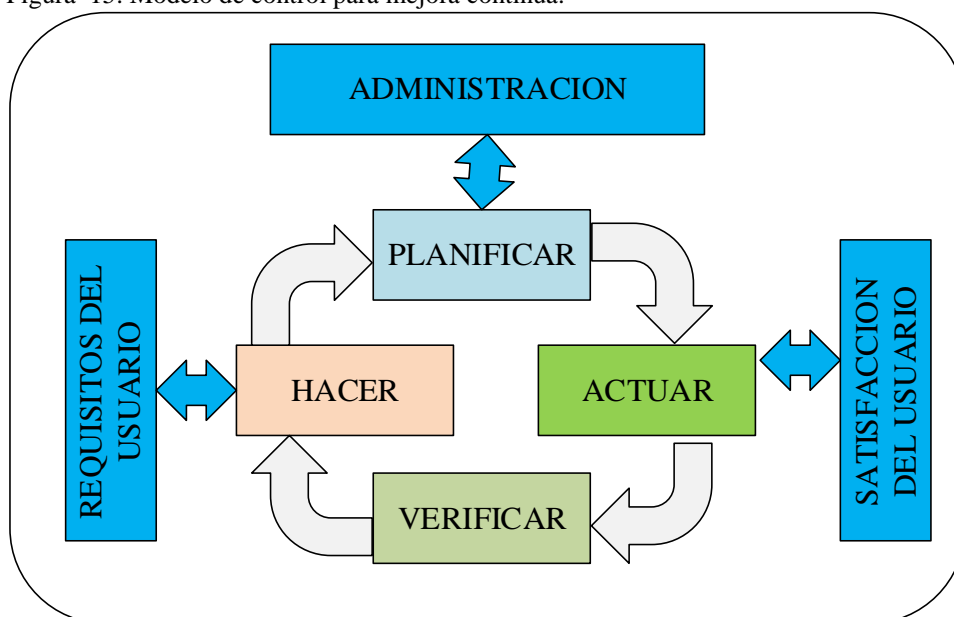


Fuente. EP-EMAPA-A

Diagrama SIPOC

El diagrama SIPOC que significa proveedores, entradas, procesos, salidas y clientes por sus siglas en inglés, es un diagrama que sirve de complemento al mapa de procesos, tiene la finalidad de definir todos y cada uno de los componentes de un proceso, así como los elementos que intervienen.

Figura 15. Modelo de control para mejora continua.



Fuente. EP-EMAPA-A

7. REFERENCIAS CITADAS

- Aguiluz Yanes, E. G. (Julio de 2020). Diseño de un sistema de gestión documental en el departamento de registros médicos del hospital Roosevelt. *Diseño de un sistema de gestión documental en el departamento de registros médicos del hospital Roosevelt*. Guatemala.
- Aguiluz Yanes, E. G. (Julio de 2020). Diseño de un sistema de gestión documental en el departamento de registros médicos del hospital Roosevelt. *Diseño de un sistema de gestión documental en el departamento de registros médicos del hospital Roosevelt*. Guatemala.
- Alarcón Calderón, I. P., & Gómez Maldonado, J. T. (2020). Diseño del programa de gestión documental de la Institución Educativa Técnica John F. Kennedy de Barrancabermeja. *Diseño del programa de gestión documental de la Institución Educativa Técnica John F. Kennedy de Barrancabermeja*. Barrancabermeja, Colombia.
- Alonso Verano, J. P. (2018). La gestión documental como modelo de negocio. *La gestión documental como modelo de negocio*. Bogotá, Colombia.
- Amorruga Montes, W., & Ticona Aruquipa, P. (2019). Implementación de un sistema de gestión documental en el archivo del departamento de auditoría interna de la universidad mayor de san andrés de las gestiones 1966 - 2017. *Implementación de un sistema de gestión documental en el archivo del departamento de auditoría interna de la universidad mayor de san andrés de las gestiones 1966 - 2017*. La Paz, Bolivia.
- Andrade Guerra, C. D. (2019). Diseño de un modelo de gestión de procesos operativos hoteleros para el mejoramiento de la satisfacción del cliente de la hostería santa fe del cantón cotacachi, provincia de imbabura en el año 2019. *Diseño de un modelo de gestión de procesos operativos hoteleros para el mejoramiento de la satisfacción del cliente de la hostería santa fe del cantón cotacachi, provincia de imbabura en el año 2019*. Guaranda, Bolívar, Ecuador.
- Angeles Fernández, A. (2019). Organización del archivo grupo de información en reproducción elegida. *Revistas Unam*, 240 - 264.
- Arbeláez Gómez, M. C. (2016). Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) un instrumento para la investigación. *Investigaciones andina*, 997-1000.

- Arequipa Garcés, L. N. (Diciembre de 2016). Análisis comparativo de herramientas de software libre y propietario para la gestión, control y organización de documentos en el archivo central del gobierno autónomo descentralizado de la provincia de esmeraldas “gadpe”. *Análisis comparativo de herramientas de software libre y propietario para la gestión, control y organización de documentos en el archivo central del gobierno autónomo descentralizado de la provincia de esmeraldas “GADPE”*. Esmeraldas, Esmeraldas, Ecuador.
- Armijos Crespo, D. L., & Correia Insuaste, J. J. (Junio de 2020). Diseño de un sistema documental basado en bpm para disminuir el exceso de documentación en una industria panificadora. *Diseño de un sistema documental basado en bpm para disminuir el exceso de documentación en una industria panificadora*. Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- Arriola Silva, A. L. (2018). La importancia del archivo Municipal histórico de la antigua Guatemala. *Revista Egresados escuela de Historia*, 47-65.
- Ayala Mora, M. L., & Moreno Orjuela, J. O. (2018). Guía para implementar la Gestión Documental armonizada con la Gestión de Calidad y la ley general de archivo. *Guía para implementar la Gestión Documental armonizada con la Gestión de Calidad y la ley general de archivo*. Bogotá, Colombia.
- Ayona Herrera, A. R., & Fjardo Boada, L. M. (Diciembre de 2019). El control documentario y su influencia en la gestión pública de la municipalidad distrital de Sunampe en el año 2019. *El control documentario y su influencia en la gestión pública de la municipalidad distrital de Sunampe en el año 2019*. Chíncha, Perú.
- Báez Mancera, L. G. (2013). Mejoramiento de la gestión pública con ISO 9001:2008, estudio de caso. *Scientia Et Technica*, 126-131.
- Baque Navas, Y. J. (2020). Aplicación informática para la gestión documental de la junta cantonal de protección de derechos de niños, niñas y adolescentes del cantón paján. *Aplicación informática para la gestión documental de la junta cantonal de protección de derechos de niños, niñas y adolescentes del cantón paján*. Manabí, Ecuador.
- Barahona Castillo, S. X. (2018). Procedimientos archivísticos para la unidad de gestión documental de la dirección provincial de chimborazo del ministerio de cultura y patrimonio, 2016. *Procedimientos archivísticos para la unidad de gestión*

documental de la dirección provincial de chimborazo del ministerio de cultura y patrimonio, 2016. Riobamba, Chimborazo, Ecuador.

- Barragan Espinoza, F. A., & Reyes Corredor, J. S. (30 de Abril de 2020). Propuesta de una herramienta que permita la documentación y digitalización de la información generada en el proceso de la administración de justicia para la rama judicial de santander. *Propuesta de una herramienta que permita la documentación y digitalización de la información generada en el proceso de la administración de justicia para la rama judicial de santander.* Bucaramanga, Colombia.
- Borja Mora, L. K., Murillo Dávila, N. V., Pizarro Villacis, L. E., Rendón García, D. A., & Meneses Castro, L. A. (2018). Definición de un sistema de gestion documental en la universidad estatal de milagro. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 1988-7833.
- Bravo Saldaña, S. M. (2019). Implementación de un modelo archivístico basado en la norma de gestión documental para entidades de la administración pública en el Ecuador. *Implementación de un modelo archivístico basado en la norma de gestión documental para entidades de la administración pública en el Ecuador.* Quito, Ecuador .
- Cáceres, C. (Febrero de 2020). Gestión documental en el archivo central, para fortalecer un plan de mejoras de la universidad técnica del norte en el periodo 2018-2019. *Gestión documental en el archivo central, para fortalecer un plan de mejoras de la universidad técnica del norte en el periodo 2018-2019.* Ibarra, Imbabura, Ecuador.
- Caisaguano Revelo, M. d. (2018). Análisis sobre gestión documental en las funciones administrativas y académicas de la unidad educativa “28 de abril” periodo 2017-2018. *Análisis sobre gestión documental en las funciones administrativas y académicas de la unidad educativa “28 de abril” periodo 2017-2018.* Ibarra, Imbabura, Ecuador.
- Castillo Fonseca, J. M. (2016). La estructuración de sistemas de gestión de documentos y archivos como base para la implementación de un sistema de preservación digital. *Cuadernos de Investigaciones de Ciencias de la Información* , 39-55.

- Celis Anzola, Y. C. (2019). Gestión documental electrónica de archivos en el sector petrolero. *Gestión documental electrónica de archivos en el sector petrolero*. Bogotá, Colombia.
- Chang Rodriguez, L. K. (2020). Impacto del modelo de gestion documental en los procedimientos administrativos de la UGEL . *Impacto del modelo de gestion documental en los procedimientos administrativos de la UGEL* . Lima, Perú.
- Chávez Morillo, M. A. (2020). Técnicas activas para el manejo de la gestión documental de la unidad educativo parambas. *Técnicas activas para el manejo de la gestión documental de la unidad educativo parambas*. Ibarra, Imbabura, Ecuador.
- Chillagana Quilachamín , J. R., & Toscano Vizcaino, S. A. (2019). Diseño de un sistema de gestión documental para el departamento de archivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Central del Ecuador. *Diseño de un sistema de gestión documental para el departamento de archivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Central del Ecuado*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Cisneros López, R. M. (2019). Modelo de Gestión Documental de la Universidad Técnica del Norte. *Modelo de Gestión Documental de la Universidad Técnica del Norte*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Cisneros Sanchez, D. E. (2020). Los archivos de gestión y el acceso a la información. Manual de lineaminetos técnicos departamentales. *Los archivos de gestión y el acceso a la información. Manual de lineaminetos técnicos departamentales*. Guayaquil, Ecuador.
- Cornejo Aparicio, V. M., & Bedregal Alpaca, N. N. (2019). Priorización de búsquedas en documentos luego de una clasificación . *Revista Ibérica de sistemas y tecnologías de información*, 548-557.
- Cuesta Taipe, D. F. (2020). Modelo de gestion del proceso de entrega de anticipos para los servidores publicos de la policia nacional del ecuador . *Modelo de gestion del proceso de entrega de anticipos para los servidores publicos de la policia nacional del ecuador* . Quito, Ecuador.
- De Andrés Díaz, R., & Sierra Rodríguez, J. (2018). *La función de archivo y la transparencia en España*. Universitaria: Universidad Complutense de Madrid.

- Díaz Jiménez, A., & González Pérez, A. (2020). La gestión documental en función de la gobernanza de la información. El caso de la universidad central “marta abreu” de las villas. *sapientiae*, 70-85.
- Dibujés Recalde, D. A. (2018). Diagnóstico de gestión documental y su incidencia en la atención al usuario en la sección fedoti - 4 de la fiscalía provincial de imbabura. *Diagnóstico de gestión documental y su incidencia en la atención al usuario en la sección fedoti - 4 de la fiscalía provincial de imbabura*. Ibarra, Imbabura, Ecuador.
- Espinoza Salvatierra, E. J., García Toledo, R. H., & Rosas Vara, J. L. (2015). El sistema institucional de archivos y la gestión documental en el sector público del Perú: caso de la municipalidad provincial del Callao. *Asociación de bibliotecarios, archiveros y museólogos de Perú*.
- Florez Huicho, R. Y. (2019). Implementación del modelo de gestión documental digital para mejorar la calidad de servicio en la empresa Enter SAC. *Implementación del modelo de gestión documental digital para mejorar la calidad de servicio en la empresa Enter SAC*. Lima, Perú.
- Freire, L. (2014). Estudio de factibilidad para la implementación del Sistema de Gestión Documental “Quipux” en la Universidad Regional Autónoma de los Andes. *Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 95-106.
- Gallego Quiceno, D. E., Bustamante Penagos, L., Gallego Ramírez, L., Salcedo Díaz, L., Gava, M., & Alfaro Melendez, E. (2017). Estudio cuantitativo sobre las concepciones de ciencia, metodología y enseñanza para profesores en formación. *Revista Lasallista de Investigación*, 144-161 .
- Garrido Chiluisa, J. (2019). Diseño de un modelo de gestión por procesos del Instituto de Postgrado basado en la norma ISO 9001:2015 de la Universidad Técnica del Norte. *Diseño de un modelo de gestión por procesos del Instituto de Postgrado basado en la norma ISO 9001:2015 de la Universidad Técnica del Norte*. Ibarra, Imbabura, Ecuador.
- Heredia Herrera, A. (2016). La Política de gestión de documentos electrónicos del Ministerio de Educación, Cultura y Deportes: un documento para comentar y comparar. *Boletín Anabad*. LXVI, 2444-7293.
- Hernández Dangond, A., Suárez Fernández, W., Cantillo Guerrero, E., & Sánchez Sánchez, F. (2019). Diseño de un sistema de gestión documental para el

- mejoramiento de la eficiencia del servicio y reducción del impacto ambiental en la alcaldía local suroriente de la ciudad de barranquilla. *Encuentro Internacional de Investigadores en Administración*, 247-259.
- Huayapa Corrales, Y., Pato, R., & Villalba Holzinger, N. (2017). Digitalización en el sector público: Gestión documental electrónica para la desburocratización. *Digitalización en el sector público: Gestión documental electrónica para la desburocratización*.
- Intriago Rezabala, G. A., & Villavicencio, J. G. (2019). El sistema de gestión documental Quipux y el manejo de la documentación digital en las empresas públicas. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*.
- Lavalle Perea, R. J., & Silva Gutierrez, O. J. (2018). Mejoramiento al sistema de gestión documental de la secretaría de educación distrital, Santa Marta. *Mejoramiento al sistema de gestión documental de la secretaría de educación distrital, Santa Marta*. Santa Marta, Colombia.
- López Cabrera, M. d. (2019). Modelo de Gestión Documental para el Banco Central del Ecuador. *Modelo de Gestión Documental para el Banco Central del Ecuador*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- López Usma, Y. A. (2020). Organización documental en archivos de gestión en entidades del sector público. 1-18.
- Luna Fores, G. (2020). Gestión documental y atención al usuario interno en la Facultad de Ingeniería pesquera y ciencias del mar de la Universidad Nacional de Tumbes . *Gestión documental y atención al usuario interno en la Facultad de Ingeniería pesquera y ciencias del mar de la Universidad Nacional de Tumbes*. Tumbes, Perú.
- Medina Fajardo, D. C. (2019). Implementación del sistema de gestión documental de la secretaria de educación de Bogotá . *Implementación del sistema de gestión documental de la secretaria de educación de Bogotá*. Bogotá, Colombia: Universidad Católica de Colombia.
- Mena Mujica, M. (2020). El papel de la gestión documental en los procesos de rendición de cuentas. Apuntes para una ley cubana de transparencia y acceso a la información . *Revista cubana de Información y comunicación* , 4-22.
- Menchú Castillo, J. E. (julio de 2020). Diseño de un Sistema de Gestión Documental en le Departamento de registros médicos del hospital Roosevelt . *Diseño de un*

Sistema de Gestión Documental en le Departamento de registros médicos del hospital Roosevelt . Guatemala.

- Meza Cruz, E. E. (2019). Gestión documental y satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de huari, 2018. *Gestión documental y satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de huari, 2018*. Huacho, Perú.
- Molina Maraví, C. A. (2016). Propuesta técnico-normativa para la aplicación idonea y masificación de la gestión documental con valor legal para entidades públicas de Perú. *Propuesta técnico-normativa para la aplicación idonea y masificación de la gestión documental con valor legal para entidades públicas de Perú*. San Miguel, Perú.
- Momblanc, L. C., & Castro Milán, H. Y. (2020). La gestión documental y el control interno: un binomio indispensable. *Revista del archivo nacional Ran* , 9-26.
- Montenegro Gavilanez, V. E. (2019). Diseño de un modelo de gestión por procesos para la empresa pública municipal de rastros y plazas de ganado, de la ciudad de santo domingo de los colorados, provincia de santo domingo de los tsáchilas. *Diseño de un modelo de gestión por procesos para la empresa pública municipal de rastros y plazas de ganado, de la ciudad de santo domingo de los colorados, provincia de santo domingo de los tsáchilas*. Riobamba, Chimborazo, Ecuador.
- Moreno Rodriguez, I. C. (2018). Estrategias para la integración de Sistemas de Gestión de Calidad y Sistemas de Gestión Documental, en una institución de educación superior. *Dialnet*, 113-125.
- Navarrete Machuca, A. D. (2019). Propuesta de implementación de un sistema de gestión documental de los procesos de adjudicación, para la unidad de logística del hospital eleazar guzmán barrón - nuevo chimbote; 2019. *Propuesta de implementación de un sistema de gestión documental de los procesos de adjudicación, para la unidad de logística del hospital eleazar guzmán barrón - nuevo chimbote; 2019*. Chimbote, Perú.
- Ñopo Olazábal, V. H. (2020). Propuesta de mejora del flujo documental en la subgerencia de gestión documental de la municipalidad de santiago de surco. *Propuesta de mejora del flujo documental en la subgerencia de gestión documental de la municipalidad de santiago de surco*. Lima, Perú.

- Orozco Cordero, E. S. (2018). Análisis de la gestión documental e incidencia en la atención al usuario en el gobierno autónomo descentralizado parroquial santa catalina de salinas. *Análisis de la gestión documental e incidencia en la atención al usuario en el gobierno autónomo descentralizado parroquial santa catalina de salinas*. Ibarra, Imbabura, Ecuador.
- Pacheco, A. B., Gerardo Collino, C. J., & Zamory, E. S. (2019). Impacto de la implementación de un sistema documental en el aseguramiento de la calidad en un laboratorio de análisis clínicos de un hospital público. *Gestión de la Calidad y Acreditación*, 511-524.
- París Folch, M. L. (Abril de 2015). La gestión documental en el Archivo General de la Universitat Jaume I. *La gestión documental en el Archivo General de la Universitat Jaume I*. Castellón de la Plana.
- Parra Mora, G. M. (2017). La gestión documental en las universidades públicas de bogotá d.c.: aplicación normatividad. *Información archivística*, 122-145.
- Pavón Rea, S. C. (2018). Estudio del proceso de gestión documental del instituto nacional de eficiencia energética y energías renovables en la ciudad de quito, periodo 2015-2016. Propuesta alternativa. *Estudio del proceso de gestión documental del instituto nacional de eficiencia energética y energías renovables en la ciudad de quito, periodo 2015-2016. Propuesta alternativa*. Ibarra, Imbabura, Ecuador.
- Perea Cuesta, E. (2020). Modelo estratégico para la gestión documental utilizando tecnología cloud computing en la contraloría municipal de villavicencio. *Modelo estratégico para la gestión documental utilizando tecnología cloud computing en la contraloría municipal de villavicencio*. Villavicencio, Colombia.
- Pereira de Alba, F. (2017). Apoyo al sistema de gestión documental y organización de procesos del departamento administrativo y financiero de la dirección de impuestos y aduanas nacionales dian seccional barrancabermeja. *Apoyo al sistema de gestión documental y organización de procesos del departamento administrativo y financiero de la dirección de impuestos y aduanas nacionales dian seccional barrancabermeja*. Colombia.
- Placencia Bogarin, D. (2020). La ley general de archivos y la conservación de la memoria histórica. *Historiagenda*, 18-29.

- Portillo Astudilo, F. (02 de 2020). Diseño de un modelo de gestión documental para el área administrativa de la empresa metserc ltda que garantice el flujo, cuidado y control adecuado de los documentos. *Diseño de un modelo de gestión documental para el área administrativa de la empresa metserc ltda que garantice el flujo, cuidado y control adecuado de los documentos*. Santiago de Cali, Colombia.
- Rincón Silva, D. S. (2020). Lineamientos para la gestión documental desde la perspectiva de transformación digital de las entidades públicas. *Lineamientos para la gestión documental desde la perspectiva de transformación digital de las entidades públicas*. Bogotá, Colombia.
- Rivera Contreras, S. I., & Bonilla Duarte, K. L. (Enero de 2019). Análisis de procesos de documentación física y digital en entidades del sector público de la ciudad de milagro. *Análisis de procesos de documentación física y digital en entidades del sector público de la ciudad de milagro*. Milagro, Guayas, Ecuador.
- Romaguera Terrero, D. (2017). La gestión documental en el sistema de control interno. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 1-10.
- Romero Fernandez, A. J. (2020). Modelo de gestión por procesos y mejora continua al departamento técnico de la empresa cocavision. *Modelo de gestión por procesos y mejora continua al departamento técnico de la empresa cocavision*. Ambato, Tungurahua, Ecuador.
- Rosso Flores, R. L. (2018). Administración y gestión de la información y documentación en la afp bbva prevision s.a. *administración y gestión de la información y documentación en la afp bbva prevision S.A*. La Paz, Bolivia.
- Salgado Hidalgo, E. A. (2019). La gestión de calidad bajo el enfoque de los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro gestión documental en archivo ubicada en el distrito del cercado de lima, 2018. *La gestión de calidad bajo el enfoque de los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro gestión documental en archivo ubicada en el distrito del cercado de lima, 2018*. Lima, Perú.
- Sánchez Rodríguez, C. (2017). La gestión documental en el siglo xxi, una apuesta a la gestión del conocimiento desde el ámbito académico. *Información Archivística*, 77-83.

- Tafur Mejía, V. C. (2020). Propuesta de sistema integrado de gestión documental y gestión administrativa de la Universidad Nacional Intercultural “Fabiola Salazar Leguía” de Bagua. *Propuesta de sistema integrado de gestión documental y gestión administrativa de la Universidad Nacional Intercultural “Fabiola Salazar Leguía” de Bagua*. Chiclayo, Perú.
- Tapuy Andy, C. E. (2017). Diseño de un sistema de gestión documental para el Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial rural de Montalvo de la provincia de Pastaza. *Diseño de un sistema de gestión documental para el Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial rural de Montalvo de la provincia de Pastaza*. Pastaza, Ecuador.
- Tirenti, C. E. (29 de Julio de 2019). Gobierno electrónico en el sector público nacional argentino. El sistema de gestión documental electrónica y su aporte a la transparencia. *Gobierno electrónico en el sector público nacional argentino. El sistema de gestión documental electrónica y su aporte a la transparencia*. Buenos Aires, Argentina: Universidad de San Andrés.
- Toral Maroto, J. M., & Tola Zambrano, D. P. (2020). Proyecto de prefactibilidad para la implementación del modelo de gestión de documentos normativos en hospitales públicos de tercer nivel de atención en la provincia del Guayas. *Proyecto de prefactibilidad para la implementación del modelo de gestión de documentos normativos en hospitales públicos de tercer nivel de atención en la provincia del Guayas*. Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- Torres Muñoz, N. (2017). Gestión administrativa y gestión documental del archivo general en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2016. *Gestión administrativa y gestión documental del archivo general en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2016*. Perú.
- Torres Prada, N. (2020). Análisis del proceso de gestión documental y desempeño laboral del personal de la coordinación de logística de la Corte Superior de Justicia del Callao, 2019. *Análisis del proceso de gestión documental y desempeño laboral del personal de la coordinación de logística de la Corte Superior de Justicia del Callao, 2019*. Lima, Perú.
- Vásquez Díaz, J. L. (2017). La gestión documental y la administración de archivos en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa - Lima - 2016. *La gestión*

documental y la administración de archivos en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa - Lima - 2016. Perú.

Wilkenmann, L., Medina, O. C., Molina, C., Funes, G., Quinteros, S., Muñoz, R., . . .

Marciszack, M. (2016). Sistema de Gestión Documental Integrada para el Sector Público Municipal. *SIE*, 261-275.

Zorrilla Bravo, K. M. (2018). Aplicación de un sistema de gestión documental (dms) para almacenamiento histórico de archivos de predios urbanos del gad municipal de isidro ayora en el 2018. *Aplicación de un sistema de gestión documental (dms) para almacenamiento histórico de archivos de predios urbanos del gad municipal de isidro ayora en el 2018*. Guayaquil, Guayas, Ecuador.

Zurita, F. (2019). Diseño de plan de mejoramiento de la gestión documental en la administración zona Tumbaco. *Diseño de plan de mejoramiento de la gestión documental en la administración zona Tumbaco*. Quito, Ecuador.

8. ANEXOS

En el apartado del marco teórico se aplicó el estado del arte para obtener una discusión de autores con referencia a los objetivos planteados.

Elisa Gisselle Aguiluz Yanes	Geovanna Luna Flores	Gissella Andreina Intriago Rezabala
<p>Al incorporar el sistema de gestión documental es posible la entrega de un número de 1000 expedientes de 1000 expedientes solicitados, que lograría una eficiencia del 100 % en entrega de expedientes; ya que el diseño contempla cuadros de clasificación, digitalización, para creación de expedientes electrónicos que permitirán generar información digital inmediata en lugar de buscar manualmente los expedientes; incluso de forma remota se podría obtener la información con los accesos autorizados.</p>	<p>La participación de sus elementos de: documentación interna, trámite, normatividad institucional y atención y servicio tuvieron un indicador promedio de 42.37 % situándose en un nivel alto, incidiendo en la mejora de la gestión documental con un nivel moderado de 46.5 %. debe lograrse mayor eficacia y economía en la explotación de los documentos en toda organización, para asegurar un buen desenvolvimiento administrativo y organizacional</p>	<p>Del personal administrativo secretarial afirmó que un 86% considera sumamente importante el mismo puesto que con este se obtiene una documentación más organizada, de fácil acceso, controlada y a la que se le puede hacer un seguimiento de los mismos de una manera eficiente y eficaz. Un 14% no lo considera importante debido a que muchos de estos no tienen los conocimientos previos para su uso.</p>
<p>Eficiencia en la gestión documental La Gestión Documental como elemento positivo en la clasificación de documentos según (Aguiluz Yanes, 2020) con el nuevo sistema abarcaría el 100% de respuesta de las solicitudes generando información inmediata. Coincide con (Intriago Rezabala</p>		

& Villavicencio, 2019) de una manera eficiente y eficaz que un 86% considera importante la organización de la documentación ya que se puede dar seguimiento a los trámites de manera fácil y rápida. Mientras que para (Luna Fores, 2020) el desenvolvimiento administrativo tiene que ir a la par, la atención al cliente con la documentación interna con un indicador promedio del 46.5% incidiendo a la mejora de la gestión documental.

Leidi Nataly Arequipa Garcés	Daineyis Romaguera Terrero	Huayapa Corrales Yessica
<p>El resultado del análisis comparativo de herramientas informáticas para la administración del Archivo Central del GADPE realizado a las herramientas: Alfresco, Nuxeo y Orfeo, ha dado como resultado que Orfeo con el 91.22% es la herramienta informática con mayores prestaciones y facilidad de implementación para dar soluciones a los requerimientos de archivos centrales.</p>	<p>A pesar de existir el plan de prevención de riesgos como parte del control interno, no se identifican los riesgos relacionados con los problemas de la gestión de documentos (confiabilidad, oportunidad, integridad, autenticidad, calidad...). Tampoco se emplea ninguna aplicación informática para la gestión de los documentos electrónicos. En entrevista realizada al Secretario General de la UG también fue posible determinar que a nivel de centro existe desconocimiento sobre la importancia, contenido y alcance de la gestión de documentos</p>	<p>Uno de los puntos con más relevancia para la gestión pública es la transparencia administrativa, la cual tuvo muy buenos resultados a partir de la implementación del sistema, ya que actualmente cualquier funcionario puede realizar el seguimiento de un expediente a través de un usuario. Sin embargo en las encuestas un 18% de los encuestados opinó que es un punto sobre el cual debe haber una mejora.</p>

Eficiencia en la gestión documental

Para dar soluciones al sistema de gestión documental según (Arequipa Garcés, 2016) existen herramientas informáticas a través de un software que permite tener mejor resultado en la eficiencia administrativa teniendo que Orfeo con 91.22% es la herramienta con mayor facilidad de uso y dando solución a los requerimientos en el archivo central. De igual forma coincide (Huayapa Corrales, Pato, & Villalba Holzinger, 2017) que la gestión pública debe ser transparente a través de un sistema que permita que cualquier funcionario pueda dar seguimiento algún trámite, sin embargo el 18% de encuestados dijo que debe haber una mejora en el sistema en cambio para (Romaguera Terrero, 2017) existe desconocimiento de un sistema informático que de seguridad al control interno de la institución y de la importancia de la gestión de documentos identificando los riesgos que estos podrían causar.

Luis German Baez Mancera	Liliana Wilkenmann	Carolina Cáceres
La gobernación de Boyacá mejoro sus indicadores de gestión tanto en transparencia como en gestión abierta (IGA, Procuraduría General de la Nación, 2011), llegando a ocupar el primer lugar a nivel nacional. Si bien estos resultados son el fruto de toda la gestión de la entidad, la conformación e implementación del sistema de gestión de calidad a través de su sistema integrado de	Una de las métricas positivas relevadas es la actualización de la información de pases de expedientes, que antes demoraba una semana aproximadamente y ahora se actualiza en línea. También se identifica al 100% de los iniciadores, ya sean personas físicas o jurídicas, por su número de documento o CUIT, lo que permite la trazabilidad por ciudadano y tipo documental y se inició el camino de la	Mediante la entrevista realizada a la secretaria del archivo central de la Universidad Técnica del Norte, se pudo evidenciar que existe falencias dentro de la institución es por eso que necesita un plan de mejoras que ayude a los lineamientos y a cumplir la normativa de acuerdo a la Ley establecida, ya que el archivo que posee la Universidad Técnica del Norte se encuentra descentralizado y su

<p>gestión institucional, que empoderó y afianzó el compromiso y conocimiento de los funcionarios públicos, mejorando el desarrollo de sus competencias hacia la gestión eficiente y efectiva, con altos niveles de calidad.</p>	<p>“despapelización”. En una primera instancia eliminando las carátulas de expedientes de cartón y disminuyendo la cantidad de folios impresos por pases y proveídos, con el consecuente ahorro de papel, electricidad y promoviendo el cuidado del medioambiente. Con la implementación de firma digital, prevista a futuro, se completaría el circuito documental de principio a fin con expedientes virtuales.</p>	<p>organización ha sido orientada en manuales de archivística como son de España y Colombia, en su mayor parte. Su fondo documental fue creado en el año 2016 en donde se hicieron transferencia de diferentes facultades para ser digitalizados sus documentos y poder tener una mejor conservación del mismo.</p>
--	---	---

Eficiencia en la gestión documental

Con indicadores positivos (Báez Mancera, 2013) enfatizó la transparencia que hay con la implementación de un sistema de gestión documental, mejorando los niveles de desarrollo y brindando un servicio de calidad de manera eficiente y eficaz. De la igual forma (Wilkenmann, y otros, 2016) dice que una de las métricas mas relevantes es un sistema informático que brinde información al 100% por su número de documento y poder dar seguimiento del trámite en poco tiempo. En cambio para (Cáceres, 2020) existe falencias en la gestión documental ya que no cuenta con un sistema informático eficiente que permita generar un plan de mejoras que ayude a los lineamientos a cumplir con la normativa de acuerdo a la ley establecida.

<p>Tafur Mejía Vanesa Carmen</p>	<p>Nuria Torres Prada</p>	<p>Ruth Yeny Florez Huicho</p>
--------------------------------------	---------------------------	--------------------------------

<p>Se indica que, un porcentaje del 70% indica que a veces tiene algún control cuando se consulta o preste documento a otras unidades administrativas y un 30% indica que casi siempre se lleva a cabo algún control cuando se consulta o prestan documentos a otras unidades administrativas de los archivos de la Universidad Nacional intercultural “UNIFSL - B” de Bagua.</p>	<p>El 86% de los empleados considera que existe una adecuada gestión documental en cuanto a producción y recepción en la Coordinación de Logística de la Corte Superior de Justicia del Callao, año 2019. Por su parte, el 12% mencionó que esta gestión documental es poco adecuada, y solamente el 2% la considera inadecuada</p>	<p>En este procedimiento cada experto emitió un juicio valorativo de un conjunto de aspectos referidos al cuestionario sobre la implementación del modelo de gestión documental digital y la calidad de servicio. El rango de los valores osciló de 0 a 100%. Teniendo en cuenta que el puntaje promedio de los juicios emitidos por cada experto fue de 90%, se consideró al calificativo superior a 90% como indicador de que el cuestionario sobre la implementación del modelo de gestión documental digital y la calidad del servicio, reunía la categoría de adecuado en el aspecto evaluado.</p>
---	---	---

Eficiencia en la gestión documental

Para (Tafur Mejía, 2020) el control interno de documentación es muy importante porque es la evidencia para cualquier trámite y nos indica que el 70% tiene algún control y el 30% casi siempre se lleva a cabo el control cuando se consulta o se presta documentos. Mientras que para (Torres Prada, 2020) el 86% de empleados considera una adecuada gestión documental en la producción, recepción y coordinación y solamente el 2% de los empleados la consideran inadecuada. Así mismo coincide

(Florez Huicho, Implementacion del modelo de gestion documental digital para mejorar la calidad de servicio en la empresa enter sac, 2019) la importancia de implementar un sistema digital para la gestión documental considerando que el 90% de los juicios emitidos por los expertos es adecuado efectuar el sistema para brindar un servicio de calidad a los usuarios y funcionarios de la institución.

Angel Dagomar Navarrete Machuca	Fabian Andres Barragán Espinosa	Jimmy Leslie Vásquez Díaz
<p>En relación a la Dimensión 01: Satisfacción de la gestión actual, en el resumen de esta dimensión, se puede observar que el 77.27% de los trabajadores encuestados expresaron que No, están satisfechos la manera cómo se está gestionando actualmente la documentación en la Unidad de Logística, mientras que el 22.73% de los encuestados indicó que Si, están satisfechos con la gestión documental actual</p>	<p>La revisión de la literatura arroja varios resultados: en primer lugar se ha logrado establecer que la necesidad de implementación de un sistema de gestión documental inicia en la búsqueda de eficiencias en las instituciones, que para el caso del sector público, deben no solamente prestar el mejor servicio para el que han sido creadas, con rapidez en su gestión y eficacia en la entrega y/o utilización de información a su cargo, sino que también deben superar exámenes y auditorías de los entes de control que las vigilan.</p>	<p>Se observa que existe buena orientación con respecto al nivel de la gestión documental y la administración de archivos en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa de ellos, se tiene al 72% de los encuestados manifiestan que el nivel de la administración de archivos es alto por lo que el nivel de la gestión documentaria es alto , así mismo se tiene que el 14% de los encuestados manifiestan que el nivel de la administración de archivos es alto por lo que el nivel de la gestión documentaria es moderado y ningún participante manifiesta</p>

		que el nivel de la administración de archivos es malo por lo que el nivel de la gestión documentario es bajo en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa-Lima.
--	--	---

Eficiencia en la gestión documental

Para (Navarrete Machuca, 2019) la gestión documental actual en un 77.27% de los trabajadores encuestados de la empresa no satisface la forma en la que gestionan la documentación así mismo el 22.73% de los trabajadores encuestados dijeron que si están satisfechos con la gestión documental actual. Sin embargo (Barragan Espinoza & Reyes Corredor, 2020) dice que para que exista una buena gestión documental se debe implementar un sistema eficiente que preste un servicio de calidad y rapidez en la entrega de información solicitada. Por un lado (Vásquez Díaz, 2017) manifiesta que existe una buena orientación con respecto a la gestión documental y administración de archivos, con un 72% de los encuestados manifiestan que es alto el sistema de gestión documental y ningún participante manifiesta que es malo el nivel del sistema de gestión documental.

LOS ARCHIVOS HISTÓRICOS EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL COMO ELEMENTOS POSITIVOS EN EFICIENCIA EN EL SECTOR PÚBLICO

Sofía Carolina Pavón Rea	Enrique Jorge Espinoza Salvatierra	Carolina Sánchez Rodríguez
El Instituto Nacional de Eficiencia Energética y Energías Renovables Ciudad de Quito, se ha descuidado de capacitar sobre el adecuado manejo y conservación de	Este estudio tiene como objetivo la elaboración de un conjunto de procedimientos técnico-archivísticos, aplicables en cada nivel de archivos, según su constitución	En ese sentido las relaciones deben llevarse a cabo con todas las instancias que tenga la Universidad, ya que de ello depende el desarrollo de los proyectos, y la

<p>archivos digitales, ya que cada departamento cuenta con un sistema digital de respaldo magnético, pero si no se enseña al personal que labora en la institución como hacerlo no servirá de nada contar con uno de estos aparatos más bien será un desperdicio de dinero.</p>	<p>(sean éstos de Gestión, Periférico, Central, Intermedio o Histórico), a fin de sustentar el adecuado funcionamiento del SIA en las instituciones públicas del SNA.</p>	<p>participación activa en los mismos. La relación con la Alta dirección es un punto crucial para que este sueño se dé, de manera que se deben iniciar procesos de relación con ellos donde se muestre el beneficio de nuestra unidad, y no que lo vean como solo gastos. Es necesario hacer estudios del costo beneficio de la custodia de los documentos, de lo que genera la visita de las exposiciones, de los resultados de la socialización y de los niveles de rating de los programas de radio.</p>
<p>Según (Pavón Rea, 2018) en el Instituto Nacional de Eficiencia Energética y Energías Renovables Ciudad de Quito se ha descuidado capacitar al personal del archivo acerca de la importancia del cuidado y conservación de la documentación que es la vida de la institución. Sin embargo para (Espinoza Salvatierra, García Toledo, & Rosas Vara, 2015) los procedimientos archivísticos sustentan un adecuado funcionamiento y cuidado de los archivos de gestión administrativa incluidos los históricos fomentando una buena práctica de conservación. En cambio para (Sánchez Rodríguez, 2017) la gestión documental debe ser corregido en todas las unidades para fortalecer el desarrollo y participación de las mismas para beneficio de la institución integrando la custodia de los documentos.</p>		

Wilfredo Amoraga Montes	Espléndida Solanda Orozco Cordero	Lucy Katherine Borja Mora
<p>Así mismo en las entrevistas realizadas al Jefe de la Unidad y dos supervisores sobre la problemática del Archivo, estos coinciden en señalar que si bien estaban satisfechos con el funcionamiento de Archivo de gestión durante los años de servicio en esta unidad, sin embargo con el crecimiento que la unidad experimenta actualmente presentan muchas dificultades en el manejo de la documentación principalmente, podemos mencionar el principal (El acceso a los documentos y pérdida de los mismos) por lo que sería necesaria la organización y contar con un sistema de seguimiento, control, custodia y préstamo de la documentación.</p>	<p>Toda documentación que manejan las entidades cuyo objetivo sea realizar una comunicación de manera escrita, debe ser correcta y debidamente organizada para posteriormente almacenarla adecuadamente. Cualquier documento de índole administrativo o social no debe ser desechado más aún si se trata de algún proyecto con las demás instituciones o el trayecto de vida institucional que garanticen sus hechos y procesos durante su período administrativo al momento de la rendición de cuentas con la comunidad y el cantón.</p>	<p>El 80 % de los servidores considera que no se cumple el ciclo vital de los documentos y el 20 % considera que si se cumple, el ciclo vital es un proceso que deben cumplir todos los documentos que se generen en esta institución de educación superior, por lo tanto la falta de su cumplimiento es una causa de la deficiente gestión documental.</p>
<p>La gestión documental obsoleta dificulta el manejo de documentos según (Amorruga Montes & Ticona Aruquipa, 2019) es importante mencionar que debido a la demanda</p>		

de ingreso de documentos crear un sistema que permita organizar, controlar y custodiar la documentación dando acceso de manera eficaz y rápida alguna consulta en el archivo. Así mismo para (Orozco Cordero, 2018) cualquier documento administrativo debe ser organizado permitiendo garantizar procesos para el desarrollo de la comunidad y de la institución permitiendo transparencia a través de la documentación. En cambio para (Borja Mora, Murillo Dávila, Pizarro Villacis, Rendón García, & Meneses Castro, 2018) la falta de compromiso con el cumplimiento del proceso vital de la documentación repercute en los objetivos planteados de la institución sabiendo que el 80% de los servidores consideran que no cumplen el ciclo de vida de los documentos en comparación con el 20% de servidores que consideran que si cumple.

Sofía Irene Rivera Contreras	Gloria María Parra Mora	Silvia Ximena Barahona Castillo
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	Cabe mencionar además, que las universidades objeto de estudio han priorizado la aplicación de buenas prácticas de gestión documental en lo que se refiere a Elaboración, Aprobación e Implementación de las TRD, Elaboración y Publicación de los Instrumentos Archivísticos, Condiciones Ambientales y Estructurales de los Edificios, Conservación y Preservación de la Información, Difusión y	El 71% del personal administrativo de la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio expresan que no tienen conocimiento sobre la Norma Técnica de Gestión Documental y Archivo por lo que la clasificación, organización y archivo de los documentos lo realizan de manera empírica sin tener conocimientos archivísticos. El 29% que representan a dos

<p>clasificación de documentos quizás mantienen archivos que no son necesarios para sus organizaciones gastando recursos y espacios dentro del archivo.</p>	<p>Capacitación a los Funcionarios, Elaboración de Inventarios y Acceso a la Información.</p>	<p>personas de los encuestados manifiestan que si tienen conocimientos de la normativa de archivos por lo que ya lo realizan optimizando tiempo y recursos.</p>
<p>Un sistema de gestión documental dentro del archivo de la institución según (Rivera Contreras & Bonilla Duarte, 2019) se maneja de manera rápida y eficaz pero dentro de la organización el 50% de los entrevistados conocen poco de algún sistema mientras que el 30% si conoce sobre el sistema y conservación de documentos. Por lo tanto las Universidades priorizan las buenas prácticas de gestión documental según (Parra Mora, 2017) en la elaboración de espacios para la conservación de la documentación capacitando a los funcionarios de manera adecuada para tener acceso a la información de manera eficaz. Sin embargo para (Barahona Castillo, 2018) dice que el 71% del personal administrativo de la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio no conocen acerca del manejo adecuado del archivo, el 29% manifiestan que si tienen conocimientos de las normativas del archivo lo que permite optimizar tiempo y recursos.</p>		

David Placencia Bogarin	Yovelis Antinea López Usma	Ingrid Paola Alarcón Calderón
<p>La Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública motivó la necesidad de legislar en materia de archivos, pues, de lo contrario, no se podría brindar un servicio eficiente. La Ley General</p>	<p>Es importante reconocer que existen requerimientos para el desarrollo del Programa de Gestión Documental (PGD), que incluye un conjunto de consideraciones y actividades de tipo</p>	<p>El diseño de programas de gestión documental en las instituciones educativas de carácter públicas es un elemento esencial en la actualidad para mejorar la organización de la información, brindar mejor servicio, y proteger</p>

<p>de Archivos establece diferentes categorías como la de sujeto obligado y archivos privados de interés público, los cuales tienen la obligación de clasificar, ordenar y describir sus acervos. Con ella se obliga a poner a disposición de todos los usuarios la información contenida en los archivos históricos, así como la protección de nuestro Patrimonio Documental; para ello se dictaron una serie de normas en las que el Estado mexicano prohíbe la venta de documentos con valor histórico.</p>	<p>normativo, económico, administrativos, tecnológicos y de gestión del Cambio. En conjunto, estos procesos tienen como finalidad promover la conservación de la información, manteniendo sus atributos de integridad y autenticidad desde el momento de la producción hasta su disposición final.</p>	<p>la memoria institucional. A través de la historia diferentes autores han señalado los beneficios de implementar estos programas en las organizaciones siendo esto hoy una necesidad de las mismas.</p>
--	--	---

La ley general de archivos establece diferentes categorías, para (Placencia Bogarin, 2020) los archivos públicos tienen la obligación de clasificar, custodiar los archivos históricos que son el patrimonio documental de la organización, poniendo a disposición de a todos los usuarios la información que se requiera prohibiendo la venta de documentos históricos. De igual manera coincide (López Usma, 2020) que el desarrollo de la gestión documental es un proceso que tiene como objetivo la conservación de la información manteniendo atributos de autenticidad considerando actividades tecnológicas fortaleciendo los requerimientos solicitados. Así mismo (Alarcón Calderón & Gómez Maldonado, 2020) dice que la gestión documental en

las instituciones públicas es esencial para el fortalecimiento de la organización mejorando la calidad de servicio y facilitando información requerida en poco tiempo.

David Placencia Bogarin	Yovelis Antinea López Usma	Ingrid Paola Alarcón Calderón
La Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública motivó la necesidad de legislar en materia de archivos, pues, de lo contrario, no se podría brindar un servicio eficiente. La Ley General de Archivos establece diferentes categorías como la de sujeto obligado y archivos privados de interés público, los cuales tienen la obligación de clasificar, ordenar y describir sus acervos. Con ella se obliga a poner a disposición de todos los usuarios la información contenida en los archivos históricos, así como la protección de nuestro Patrimonio Documental; para ello se dictaron una serie de normas en las que	Es importante reconocer que existen requerimientos para el desarrollo del Programa de Gestión Documental (PGD), que incluye un conjunto de consideraciones y actividades de tipo normativo, económico, administrativos, tecnológicos y de gestión del Cambio. En conjunto, estos procesos tienen como finalidad promover la conservación de la información, manteniendo sus atributos de integridad y autenticidad desde el momento de la producción hasta su disposición final.	El diseño de programas de gestión documental en las instituciones educativas de carácter públicas es un elemento esencial en la actualidad para mejorar la organización de la información, brindar mejor servicio, y proteger la memoria institucional. A través de la historia diferentes autores han señalado los beneficios de implementar estos programas en las organizaciones siendo esto hoy una necesidad de las mismas.

<p>el Estado mexicano prohíbe la venta de documentos con valor histórico.</p>		
<p>La ley general de archivos establece diferentes categorías, para (Placencia Bogarin, 2020) los archivos públicos tienen la obligación de clasificar, custodiar los archivos históricos que son el patrimonio documental de la organización, poniendo a disposición de a todos los usuarios la información que se requiera prohibiendo la venta de documentos históricos. De igual manera coincide (López Usma, 2020) que el desarrollo de la gestión documental es un proceso que tiene como objetivo la conservación de la información manteniendo atributos de autenticidad considerando actividades tecnológicas fortaleciendo los requerimientos solicitados. Así mismo (Alarcón Calderón & Gómez Maldonado, 2020) dice que la gestión documental en las instituciones públicas es esencial para el fortalecimiento de la organización mejorando la calidad de servicio y facilitando información requerida en poco tiempo.</p>		

DOCUMENTACIÓN DE INCIDENCIAS EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL COMO ELEMENTOS POSITIVOS EN EFICIENCIA DE LAS ACTIVIDADES EN EL SECTOR PÚBLICO

Adriana Hernández Dangond	Kenny Marón Zorilla Bravo	Asleni Díaz Jiménez
<p>Se planteó como objetivo general el diseño de un Sistema de Gestión Documental que permita aumentar la eficiencia administrativa por medio de mejores manejos de documentos y archivos; basados en lo anterior, la finalización del proyecto está relacionada con la</p>	<p>La vida útil de un documento está estipulada entre ocho hasta 65 años dependiendo del tratamiento químico que se le realice, sea este anti hongos o por restauración, otros de los métodos de conservación de documentos es el tratamiento por</p>	<p>La gestión documental, como proceso clave para el óptimo desarrollo de la gobernanza de la información en las instituciones de la Educación Superior, debe enfatizar en el perfeccionamiento de subprocesos como la captura, mantenimiento,</p>

<p>culminación del Sistema de Gestión Documental para la Alcaldía Local Surorienté. Ya con esto se piensa elaborar cierto número de indicadores que sirvan como apoyo a la planificación, desarrollo y control de las actividades administrativas de la Alcaldía Local del Surorienté de Barranquilla.</p>	<p>climatización, control de humedad. Estos métodos a la larga tienen un costo muy elevado y en muchos de los casos de los usos de los químicos causan afectaciones al personal que no usa la debida protección.</p> <p>De lo antes expuesto se podría recomendar un DMS (Sistema de Gestión Documental), este tipo de sistemas cumplen con el proceso de almacenamiento digital, indexación, búsqueda, lo cual es muy favorable para el GAD, por que mejoraría los tiempo de búsqueda e impresión de los documentos, en un tiempo máximo de cinco minutos incluyendo el tiempo de impresión, de esta forma en un periodo muy largo podría apaliar el proceso de almacenamiento físico, ya que este si se le incluye una firma digital podría darse como un documento</p>	<p>disposición y difusión de los documentos. El nivel inicial muestra los resultados más favorables debido al trabajo mancomunado realizado por los archiveros, aunque corresponde trabajar en aspectos tales como la valoración documental y los servicios, ítems que apoyan directamente al gobierno abierto y la transparencia. Por su parte, el nivel intermedio muestra una escasa ejecución en los procesos técnico-documental asociados a la documentación electrónica, así como el control al acceso y los servicios que puede prestar la misma a la administración.</p> <p>Finalmente, el nivel avanzado ejemplifica el escaso conocimiento por parte de los directivos institucionales sobre las temáticas asociadas a la gestión documental y los</p>
--	---	--

	válido o (Fiel Copia del Original).	procedimientos que deben realizarse desde la más alta dirección para potenciar el desarrollo de la misma
<p>La gestión documental para (Hernandez Dangond, Suarez Fernandez, Cantillo Guerrero, & Sánchez Sánchez, 2019) nace con un objetivo que permita aumentar la eficiencia en el ámbito documental administrativo mejorando los indicadores con visión para planificar y controlar las actividades de la unidad de archivo documental. Sin embargo para (Zorrilla Bravo, 2018) dice que es importante la conservación de la documentación mediante un tratamiento adecuado que lo mantenga en buen estado tomando en cuenta que son esenciales para la organización en caso de ser requeridos por diferentes entidades o usuarios. Así mismo (Díaz Jiménez & González Pérez, 2020) menciona que la clave para un desarrollo eficiente de la organización se debe basar en los proceso que conlleven a dar solución a los requerimiento de los usuarios y funcionarios en menor tiempo.</p>		

María Lidón París Folch	Doris Aracelly Dibujés Recalde	Jorge Rodrigo Chillagana Quilachamín
Las Directrices se inician fundamentando el sistema archivístico de la UJI: “El sistema archivístico de la Universidad Jaume I se fundamenta en el desarrollo de un sistema unificado e integrado de gestión documental, el cual permite el control y tratamiento de la documentación,	A través de la tabulación y el análisis de datos recogidos en la presente encuesta se determina que los funcionarios de la Fedoti 4 deben hacer uso de la gestión de documentos con la finalidad de mejorar la eficiencia en el trabajo, evitando la lentitud en la búsqueda de los	Un 80% de los encuestados consideran que si mejoraría la gestión documental utilizando un software en el departamento de Archivo de la Facultad y solo un 4% no está de acuerdo y un 16% no lo sabe, pues el uso de herramientas tecnológicas hoy por hoy está en auge y conviene

<p>independientemente de su soporte, desde la creación o recepción de los documentos hasta su eliminación o conservación permanente. Estas características favorecen la eficacia y rentabilidad administrativas al mismo tiempo que garantizan la conservación del patrimonio documental de la Universidad</p>	<p>expedientes y reduciendo así las interminables horas de espera que soportan los usuarios.</p>	<p>aplicar este software para dar un cambio radical a la atención en el Archivo y así mejorar el proceso de gestión documental.</p>
--	--	---

Para (París Folch, 2015) un sistema archivístico se desarrolla a través de procesos generados por la organización iniciando con la recepción de documentación de manera íntegra y eficaz el cual permita controlar y garantizar la conservación del patrimonio documental de la Universidad Jaume I. En cambio para (Dibujés Recalde, 2018) manifiesta que los funcionarios encargados de la gestión documental deben realizar un trabajo eficiente evitando lentitud en la búsqueda de expedientes dando solución a requerimientos de los usuarios. Sin embargo para (Chillagana Quilachamín & Toscano Vizcaino, 2019) considera que hay que mejorar la gestión documental utilizando un software en el Archivo documental con una aceptación del 80% de encuestados viendo positivo este requerimiento mientras que el 4% no esta de acuerdo con dicho requerimiento.

<p>Elmer Everardo Meza Cruz</p>	<p>Rubén Leonardo Rosso Flores</p>	<p>Ana Belén Pacheco</p>
<p>Se comprobó la existencia de relación moderada entre la administración documental y satisfacción</p>	<p>A raíz de la implementación de la administración documental y la</p>	<p>El objetivo de este trabajo fue establecer el impacto de la implementación de un sistema de gestión de</p>

<p>de usuarios de la municipalidad provincial de Huari, 2018 mostrándonos la relación moderada similar de 0,838 en la variable, de 0,864 en la variable 2 posteriormente se resolvieron los datos empleando el programa SPSS en versión 23.0 Conclusión se arribó a la existencia relación con administración documental y las satisfacciones de beneficiarios en la municipalidad Provincial Huari, periodo 2018, cuyo factor de correlación corresponde a alta confiabilidad de 0.920, al comprobar con las hipótesis específicas asimismo podemos observar que tiene relacionarse moderadamente con sus dimensiones trabajadas.</p>	<p>instauración del proceso administrativo podemos dar a conocer los resultados generales que se han podido advertir, se tienen una mayor clasificación de documentos por tipos y fondos documentales, existe una descripción por cada uno de ellos, se conoce su magnitud y características, se identificaron aquellos documentos que se deben conservar en el tiempo, se tiene una mejor clasificación y orden, se tienen inventarios por cada fondo documental y se trabaja también en la documentación histórica, existe un traslado organizado, la consulta y préstamo de la información documental física, magnética es oportuna y ágil, se cumplen con los requerimientos interpuestos por la Superintendencia de</p>	<p>calidad (SGC) en el desempeño del laboratorio de análisis clínicos del Hospital Materno Provincial. Se diseñaron diez indicadores de calidad (IC), que se midieron pre y pos implementación del sistema documental. Se encontró para el indicador solicitud médica incorrecta (SMI) una disminución de 11,2% a 6% cuando se implementó la gestión documental.</p>
--	--	--

	<p>pensiones Valores y Seguros, existe mayores controles de seguridad de la información, como también de resguardo y mantenimiento, conjuntamente con el área de Organización y métodos se vinculó al Departamento de Archivo Central a la gestión de calidad de la empresa, se implementaron manuales y normas internas que rigen actualmente su funcionamiento, se implementaron herramientas administrativas que viabilizan la actividad del usuario y el personal del departamento</p>	
--	--	--

Según (Meza Cruz, 2019) manifiesta que la satisfacción del usuario va en relación con la administración documental cuyo factor de correlación corresponde a alta confiabilidad de 0.920 basado en el sistema SPSS. Así también (Rosso Flores, 2018) dice que la administración documental es un proceso que se da a conocer por la clasificación de documentos, ya que existe documentación histórica que existe controles de seguridad de la información, como también de resguardo y mantenimiento. Por otro lado para (Pacheco, Gerardo Collino, & Zamory, 2019) sugiere que para fortalecer la gestión documental se debe crear un objetivo de trabajo a través de un sistema que de seguimiento al desempeño laboral de los funcionarios.

Víctor Hugo Ñopo Olazábal	Yaritza Jadira Baque Navas	Dayana Lissette Armijos Crespo
La aplicación de los elementos de solución para la implementación de un Sistema de Gestión Documental es necesario para obtener un software seguro y amigable que, de la mano de una adecuada normativa y el equipamiento necesario, permitirá acceder a la información en tiempo record y producto de ello la mejora en la productividad de la Corporación Municipal.	De acuerdo a las encuestas realizadas ,179 personas que corresponden al 91.80% de los encuestados indicaron que si mejorará la gestión documental con la implementación de la aplicación, en cambio 16 personas que corresponden al 8.20% de los encuestados indican que no mejorará la gestión documental en la Junta Cantonal de Derechos del Cantón Paján. Por lo tanto, se cree que la implementación de una aplicación informática mejorará la gestión de documental permitiéndole una garantizar una mejor seguridad.	En virtud de este resultado se demuestra que existe un mayor porcentaje de incumplimiento, sumando un total de 55.9% en la parte documental siendo la sección de Requisito Higiénicos de Fabricación y Materia Prima e Insumos los que más problemas tienen, por lo cual es necesario el diseño de un sistema documental bien estructurado que evite documentos incompletos, duplicados y obsoletos; y que además garantice el correcto flujo de los procesos mediante planes preventivos, a causa de que actualmente mediante el previo análisis realizado se determinó que el sistema documental de la empresa solo es correctivo.
La aplicación de un sistema de gestión documental según (Ñopo Olazábal, 2020) dice que un software es seguro y amigable y además agiliza los trámites de información en tiempo record y producto de ello mejora la productividad y desarrollo de la Corporación Municipal. Por un lado (Baque Navas, 2020) dice que la gestión		

documental con la implementación de la aplicación si debe mejorar tomando en cuenta que el 91.80% de encuestados están de acuerdo con el sistema, mientras que el 8.20% de los encuestados no esta de acuerdo con la implementación del sistema, en conclusión es importante implementar ya que garantiza seguridad en la gestión documental. Sin embargo (Armijos Crespo & Correia Insuaste, 2020) demuestra que la parte documental es ineficiente con un 55.9 % de insatisfacción de los funcionarios y manifiesta que es importante crear un diseño de sistema documental que evite duplicidad de documentación y garantice correcto flujo de documentos.

Raphael Marcos Cisneros López	David Steven Rincón Silva	Maira del Rosario Caisaguano Revelo
Para 38% 62% Porcentaje de Respuestas SI No 35 el control la documentación en algunos casos realizan registros de entrada y salida elaborados por cada departamento. En lo referente a la conservación de archivos para su depuración o eliminación, no cuentan con un criterio técnico, que determine el tiempo de duración de la información. Y finalmente en cuanto a capacitación, no han recibido ningún curso para la organización documental de su archivo. El 100% por ciento de los	Teniendo en cuenta que la transformación digital es un eje estratégico del Gobierno Nacional en aras de incorporar un cambio en los procesos y fortalecer la modernización del Estado, Col pensiones se encuentra alineado a este eje, toda vez que en su Plan de Acción 2020 se encuentran incluidos proyectos e iniciativas relacionadas con la transformación digital. Los resultados para esta pregunta muestran que el 95,2% de los funcionarios de la Dirección Documental poseen	La sociedad actual solicita y exige desarrollar trabajos innovadores, eficaces y eficientes apoyados en la utilización de herramientas como la TICs, su demanda permite que se encuentre de acorde con las necesidades sociedad actual y mundo moderno. Los conocimientos básicos en computación e informática como: manejo de correo electrónico, quipux, telegrama, plataforma, redacción de informes, actas, entre otros, son muy importantes en las labores profesionales de los

encuestados manifiesta que es necesario la elaboración de un modelo de gestión documental encaminado a la organización y preservación de documentos.	conocimiento sobre la incorporación de la transformación digital como un objetivo estratégico de la entidad.	docentes y administrativos
<p>En lo referente a la conservación de los documentos (Cisneros López, 2019) menciona que no cuentan con un criterio técnico en lo referente a la depuración o eliminación por lo que el 100% de encuestados recomiendan la elaboración de un modelo de gestión documental direccionado a la organización y preservación de documentos. Incorporar un cambio digital es importante para (Rincón Silva, 2020) porque fortalece los procesos y se muestra que el 95.2% de los funcionarios si poseen conocimientos de la transformación digital como objetivo estratégico. Así mismo (Caisaguano Revelo, 2018) dice que la sociedad actual necesita sistemas administrativos innovadores, eficientes que satisfagan las necesidades de los usuarios dando una atención de calidad y brindando seguridad en menor tiempo.</p>		

IMPORTANCIA DEL ESCANEADO EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL DEL SECTOR PÚBLICO

Fernando Pereira de Alba	María del Cisne López Cabrera	Yeimy Carolina Celis Anzola
En la conservación de documentos estos se clasifican, se ordenan pero no se hace una descripción y no se sistematizan, lo que acumula material físico y atrasa el destino final de los documentos.	El 47% de encuestados señalan que despacha directamente el documento a su gestor sin ningún tipo de registro, el 22% escanea y remite al gestor los documentos, el 16% registra y remite al	En el desarrollo de la investigación se abarca el tema a profundidad del paso a paso o procesos para implementar las buenas prácticas de la gestión documental, teniendo en cuenta la

<p>En este caso, se encontró que en esta dependencia en el proceso de recepción de Guías su registro en base de datos se hacía de forma manual, desaprovechando los recursos 21 existentes en este caso (láser) escáner que disminuye y agiliza el registro de estos datos y así se disminuye el volumen acumulado de trabajo. Así mismo, frente a la disposición final de los documentos se encontró que si se clasifican y ordenan los documentos, pero no se lleva a cabo el descarte documental dado que ese proceso apenas se estaba implementando ya que existe un tiempo límite de vida útil del documento. Y no existe un inventario documental</p>	<p>gestor correspondiente, el 6% escanea y archiva el documento y el 9% de personas lo archiva.</p>	<p>importancia de esta para las empresas del sector de hidrocarburos, empezando con las apropiadas condiciones del almacenamiento de la documentación, como realizar un inventario en estado natural para empezar a controlar la información, clasificar por sus series, sub series, tipología y ordenar ya sea de forma alfabética o cronológica, retiro de material abrasivo, foliación física, cambio de unidad de conservación ya sea caja o carpeta para así mantener en buen estado los documentos, digitalización para mantener los documentos en formato digital e indexación o indización para realizar el índice de los documentos ya escaneados.</p>
<p>La importancia de tener documentación escaneada genera agilidad en la búsqueda de algún expediente sin embargo para (Pereira de Alba, 2017) encontró que la empresa investigada no se lleva un registro adecuado de la documentación lo que conlleva a retrasos en los procesos acumulando el trabajo suscitando mal estar en los usuarios.</p>		

Es así que para (López Cabrera, 2019) indica que el modelo de gestión para el Banco Central de Ecuador la evolución archivística y la importancia de evidenciar la documentación se refleja a través de una encuesta realizada a los trabajadores teniendo como resultado que el 47% despachan directamente, el 22% escanean los documentos, obteniendo como resultado que si se escanean todos los documentos agiliza el trabajo en menor tiempo. Lo cual concuerda la importancia de llevar una gestión documental en la web según (Celis Anzola, 2019) menciona que en el sector petrolero se mantiene buenas practicas de la gestión documental tomando en cuenta las buenas condiciones de almacenamiento de los documentos ya escaneados.