



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador | Sede
Ambato

OFICINA DE POSGRADOS

Tema:

**MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS
EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Magíster en
Administración de Empresas**

Línea de Investigación:

**GERENCIA, PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN Y/O CONTROL
DE EMPRESAS**

Autor:

Edison Alberto Naula López

Director:

PhD. Christian Andrés Barragán Ramírez

Ambato – Ecuador

Septiembre 2023

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE AMBATO
APROBACIÓN DE TRIBUNAL DE GRADO

Tema:

**MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS
EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS**

Línea de Investigación:

**GERENCIA, PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN Y/O CONTROL
DE EMPRESAS**

Autor:

Edison Alberto Naula López

Christian Andrés Barragán Ramírez, Ing, PhD.

CALIFICADOR

Marco Jacobo Cisneros Martínez, Ing, Mg.

CALIFICADOR

Betty Viviana Avellan Herrera, Ing. Mg.

CALIFICADOR

Juan Carlos Acosta Tendeda, P. PhD.

COORDINADOR DE LA OFICINA DE POSGRADOS

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.

SECRETARIO GENERAL PUCESA

f. 

f. 

f. 

f. 

f. 



SECRETARÍA GENERAL
PROCURADURÍA


Ambato – Ecuador
Septiembre 2023

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **EDISON ALBERTO NAULA LÓPEZ**, con cédula de ciudadanía 0201871506, autor del trabajo de graduación titulado: "MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS", previa a la obtención del título profesional de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** en la Oficina de **POSGRADOS**.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respeta los derechos de autor.
2. Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respeta las políticas de propiedad intelectual de Universidad Ambato,

Ambato, septiembre 2023



Edison Alberto Naula López
CC. 0201871506

DEDICATORIA

Mi trabajo de investigación le dedico a Dios quien ha sido y será mi guía, el cual me ilumina y me dio la sabiduría para terminar con éxito uno de mis grandes sueños, el mismo que es convertirme en un gran profesional.

A mis padres y hermano quienes me apoyaron y motivaron para alcanzar mis metas propuestas siempre alentándome y guiándome por el camino del bien.

A mi esposa e hijos quienes son el motor fundamental de mi vida les dedico este trabajo con mucho cariño

AGRADECIMIENTO

Con admiración y respeto a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato y de manera especial a mi querida Escuela de Administración de Empresas, a mis queridos docentes y compañeros, quienes con su esfuerzo comprensión me han apoyado para la culminación de mi formación profesional.

De manera muy especial, mi reconocimiento y gratitud para la Dr. Christian Andrés Barragán Ramírez, por su valiosa contribución en el planeamiento y ejecución del presente trabajo investigativo.

RESUMEN

La desorganización en los procesos administrativos en las empresas a producido falencias, como la pérdida de información debido a que no existe un modelo de gestión documental; factores como la carencia de conocimientos en los procesos de custodia de los documentos y la importancia de cada uno de los mismos como activos primordiales no permiten una organización documental adecuada. Un modelo de gestión documental es un aporte al desarrollo empresarial, el logro de salvaguardar los documentos con un proceso de mejora en el acceso a la información, con el propósito de generar las políticas, normas y procedimientos, que minimice los posibles riesgos ante las vulnerabilidades en cada proceso administrativo.

En el aspecto metodológico tuvo un enfoque mixto, en donde se analizó la combinación del análisis cuantitativo, información obtenida a través de encuestas. Se aplicó para el desarrollo del Modelo de Gestión Documental, la metodología Designing and Implementing Recordkeeping Systems, que permitió abordar cada una de las fases y obtener un modelo claro y preciso, el mismo que puede ser adaptado a distintas empresas del país.

La investigación se centraliza en el diseño de un modelo de gestión documental, con una dirección administrativa para mejorar dicho proceso y por ende la calidad del servicio al cliente, logra eficiencia, eficacia, y sobre todo salvaguardar la información, se pone en práctica los principios de la seguridad de la información, integridad, confidencialidad y disponibilidad documental, protege el activo de la empresa, minimiza riesgos e induce al desarrollo empresarial de las PYMES del cantón Guaranda.

Palabras claves: gestión documental, activo, DIRKS, PYMES, integridad, confidencialidad.

ABSTRACT

The lack of organization in the administrative processes in the companies has produced shortcomings, such as the loss of information due to the fact that there is no document management model; factors such as the lack of knowledge in the custody processes of the document and the importance of each one of them as essential assets do not allow an adequate documentary organization. A document management model is a contribution to business development, the achievement of safeguarding documents with a process of improvement in access to information, with the purpose of generating policies, standards and procedures that minimize possible risk in the face of vulnerabilities in each administrative process.

In the methodological aspect, it had a mixed approach, where the combination of quantitative analysis and information obtained through surveys were analyzed. For the development of the Document Management Model, the Designing and Implementing Recordkeeping Systems methodology was applied, which allowed addressing each of the phases and obtaining a clear and precise model, which can be adapted to different companies in the country.

The investigation focuses on the design of a document management model, with an administrative direction to improve the foretold process and therefore the quality of customer service, achieves efficiency, effectiveness, and above all, safeguarding the information, putting into practice the principles of information security, integrity, confidentiality and document availability, protecting the company's assets, minimizing risks and inducing the business development of SMEs in Guaranda canton.

Keywords: document management, assets, DIRKS, SMEs, integrity, confidentiality, availability.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE TRIBUNAL DE GRADO.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA.....	7
1.1. Procesos administrativos.....	7
1.2. Gestión documental.....	10
1.3. Modelos de Gestión Documental (MGD).....	16
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	29
2.1. Enfoque de investigación	29
2.2. Población y muestra	30
2.3. Tipo de investigación.....	31
2.4. Procesamiento y análisis de la información.....	33
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN ..	39
3.1. Análisis e interpretación de resultados	39
CONCLUSIONES.....	83
RECOMENDACIONES	84
BIBLIOGRAFÍA	85
ANEXOS	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población de PYMES en Guaranda	30
Tabla 2. Preguntas Básicas.....	31
Tabla 3. Alfa de Cronbach.....	32
Tabla 4. Gestión Documental	35
Tabla 5. Procesos Administrativos	37
Tabla 6. Prioridad de atención al cliente.....	39
Tabla 7. Importancia de los documentos en los procesos administrativos.....	39
Tabla 8. Información oportuna cuando requiera el cliente.....	40
Tabla 9. Acceso a la información solicitado por los clientes.....	40
Tabla 10. Normas y procedimientos para la producción documental, apertura de Carpetas, recepción de documentos.....	41
Tabla 11. Clasificación de los documentos por serie, tablas de retención documental, ciclo de vida del documento.....	41
Tabla 12. Dificultad en la organización documental.	42
Tabla 13. Inconformidad por parte de superiores en la organización documental.	42
Tabla 14. Dificultad en la localización de los documentos.....	43
Tabla 15. Tiempo de transferencia de documentos entre departamentos.	43
Tabla 16. Generación de preocupación en la seguridad de los documentos.	44
Tabla 17. Consideración de los documentos como activo.....	44
Tabla 18. La documentación generada es vital para el funcionamiento de la empresa.	45
Tabla 19. Inconvenientes de funcionamiento empresarial por pérdida de información.....	45
Tabla 20. Existencia de recursos para el cambio a la gestión documental.	46
Tabla 21. Conformidad en la gestión documental.	46
Tabla 22. Alternativas para el cambio en la gestión documental.....	47
Tabla 23. Planificación en la gestión documental.....	47
Tabla 24. Identificación de las necesidades, controles y riesgos empresariales..	48
Tabla 25. El plan de gestión documental es esencial dentro de la planificación estratégica.....	48

Tabla 26. Exposición de la documentación a riesgos.....	49
Tabla 27. Riesgos identificados en la gestión documental.....	49
Tabla 28. Identificación de riesgos.	50
Tabla 29. Consecuencias por la pérdida de documentos.....	50
Tabla 30. Aplicación de normas para la gestión documental.	51
Tabla 31. Capacitaciones relacionadas con la gestión documental.	51
Tabla 32. Evitar desorganización con el modelo de gestión documental.	52
Tabla 33. Análisis de correlación.....	52
Tabla 34. Análisis de la Entrevista	53
Tabla 35. Cuadro de compromisos	64
Tabla 36. Clasificación de los documentos	78
Tabla 37. Conservación Documental	81

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Fases de los procesos administrativos.....	10
Ilustración 2. Definición de las normas de la serie iso 30300	23
Ilustración 3. Diagrama de flujo del proceso de elaboración de documentos.....	69
Ilustración 4. Estructura de un documento	72
Ilustración 5. Estructura del formato para los planos.....	73
Ilustración 6. Diagrama de flujo de recepción de documentos.	79
Ilustración 7. Diagrama de flujo del proceso de organización de la información ..	80

INTRODUCCIÓN

La trayectoria de la información como la gestión documental se ve más consolidado en la área administrativa, técnica y jurídica de una empresa, que permite la toma de decisiones para el desenvolvimiento de las funciones, las buenas prácticas archivísticas son parte fundamental para una excelente gestión institucional. Las empresas están orientadas a través de los procesos administrativos, en función del control empresarial, los mismos que mejoran en base a las evidencias como registros de operaciones, comunicaciones testimonios, memorandos, etc., plasmados en papel y en forma electrónica, todo esto conllevan al manejo y administración de la información, el marco principal de todas las acciones ejecutadas y archivadas de una organización.

Actualmente a nivel mundial, en el ámbito empresarial la gestión documental se ha reconocido como un punto clave dentro de los procesos administrativos; dicho enfoque ha permitido cambiar los procesos empíricos en el manejo de la documentación de las organizaciones, a causa de la mala gestión de la información, muchas empresas han tenido diversos riesgos que han sido perjudiciales en el desarrollo empresarial; dicho de esta manera, la gestión documental se ha convertido en un fenómeno universal encargado de generar aportes en el desarrollo de los procesos administrativos dentro de las empresas.

El uso de la información y la gestión documental es uno de los problemas más frecuentes dentro de las empresas tanto públicas como privadas que afecta los procesos administrativos, por lo que es necesario aplicar normativas, estrategias para los procesos de crear, describir, distribuir, ordenar, conservar y recuperar la información que permita a la organización obtener una memoria del desarrollo comercial y el alcance de las metas.

Las pequeñas y medianas empresas han producido y recibido gran cantidad de documentos de acuerdo al objeto comercial, en este caso la Constructora Naula, tienen un compromiso legal y administrativo con los empleados, clientes y con la sociedad en general. En este momento, la Constructora Naula cuenta con un

proceso básico para la generación de la información y documentación, en base a criterios y conocimientos propios de los empleados. Así mismo, la inexperiencia en la aplicación de las normas de gestión documental no garantiza una adecuada creación, recepción, distribución, organización y valoración, lo cual presenta inconvenientes a la hora de recuperar la información para realizar trámites pertinentes y toma de decisiones. La competitividad en el mercado, requiere que los documentos tengan un proceso archivístico apropiado donde se cumpla las normas vigentes de un modelo de gestión documental.

El problema general radica en la inadecuada gestión documental de archivos en las PYMES, no hay acceso de manera inmediata, por una falta de una organización estructurada de la información que estén dentro de los procesos administrativos, causado inconvenientes en la gestión empresarial de la misma, provoca pérdidas de tiempo, esfuerzo, recursos y con un alto índice de vulnerabilidad en la información, la misma se ha evidenciado que carece la gestión documental en las PYMES, son ineficientes los procesos, los mismos que a veces puede pasar desapercibidos y que aparecen en las decisiones por parte de la gerencia, en el momento de necesitar información relevante sobre su desempeño de manera simplificada y automática.

La presente investigación pretende diseñar un Modelo de Gestión Documental, el cual se adaptara al contexto de la estructura de las PYMES, y a los procesos administrativos, de acuerdo a las capacidades de gestión y de protección de la información aprobadas por la empresa, así como también incluir las normativas a nivel nacional, las mismas que son dirigidas a la nitidez, dirección de la información, que permita minimizar las inseguridades expuestas de los documentos que son considerados como activos y se logre definir estrategias para evolucionar en la gestión de documentos electrónicos.

Además, la investigación alcanza los objetivos específicos como: Sistematizar los fundamentos teórico-científicos a través del análisis de diferentes autores de la gestión documental en los procesos administrativos, también se orienta a diagnosticar la gestión documental de las Pymes de Construcción del cantón San

Miguel para el control de procesos administrativos e Identificar los componentes del modelo de gestión documental para la mejora de la organización documental de las Pymes.

Al considerar la problemática planteada y lo importante de la información como ente principal para el alcance de las metas y valor histórico para la Empresa, se propone trabajar con la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo diseñar un modelo de gestión documental que permita conocer, gestionar las etapas y procesos inmersos que responda a las necesidades de la empresa y el ciclo de vida del documento?

Para diseñar el modelo de gestión documental se necesita una metodología que se enfoque a este proceso por lo cual se trabajará con la metodología DIRKS, dicha metodología presenta una estructura por etapas, la cual, se basa en la construcción de prácticas de negocio eficiente y responsable a través de un diseño y fomentar la buena conservación de registros o archivos en una organización.

La metodología DIRK inicia con el diagnóstico de la empresa lo cual permite conocer a profundidad como está actualmente la organización y en donde es indispensable actuar, el diseño identifica los componentes de la gestión documental para determinar las funciones y controles en la etapa del desarrollo y finalmente concluir con la implementación del modelo de gestión documental y evaluar el funcionamiento del mismo; esta metodología es muy amplia con 8 etapas porque permite implementar sistemas de gestión documental, para el presente proyecto solo se conceptualizará el modelo de gestión documental basada en la primera etapa de investigación preliminar.

El modelo de gestión documental en las empresas es muy importante, sin embargo, el mismo debe estar basado en normas que con prioridad han sido analizadas, la gestión de documentos se ha transformado en uno de los procesos más importantes para el desarrollo de las organizaciones de todo tipo, bajo la necesidad de tener información disponible, confiable e íntegra, lo que permite a la empresa operar estratégicamente y tomar decisiones acertadas.

El sector de las PYMES carece de una gestión documental, tiene como característica particular que los gerentes, sean a la vez, los administradores de la documentación, sin contar con una buena organización. (Cruz, Lopez, & Rodriguez, 2018). Del mismo modo es importante tomar en cuenta que la gestión de documentos dentro de las empresas permite tener bajo control los procesos de almacenamiento mejora la administración de la información. Igualmente, admiten el acceso y la personalización de cada uno de los archivos generados, permite el rendimiento empresarial.

Las empresas dependen de normas, políticas, leyes del gobierno que deben sustentar con documentación clara y veras para ejecutar las actividades, las mismas que al no tener un panorama claro de la situación, se limitan a desarrollar dichas actividades internas que son parte de los procesos administrativos a causa del constante cambio del entorno (Arroyo, 2017).

En el tema económico las pequeñas y mediana empresas (PYMES) ocupan un importante sitio en el desarrollo de la economía de país, pero también es un sector que necesita conectarse con la naturaleza tecnológica, la misma se ha convertido en un recurso de apoyo para la administración empresarial en la automatización de los procesos que conllevan día a día para el desarrollo, la documentación es un activo primordial que es indispensable salvaguardar de los riesgos a los que se exponen por el uso de medios tecnológicos sin una gestión adecuada.

La documentación contiene información de manera técnica en donde las empresas deben realizar un cambio en la distribución de los documentos tenerlos de manera organizados, clasificados, con fácil acceso a los datos; las crisis y los cambios repentinos en los ciclos económicos han limitado la posibilidad que las organizaciones estructuren de forma adecuada su funcionamiento, puesto que para lograrlo necesitan de inversión de profesionales y tecnología que mejore el manejo de las mismas. En los aspectos sociales, las actitudes y el estilo de vida de las personas han influenciado en el desarrollo de procesos deficientes en la gestión administrativa, esto debido a la ausencia de una cultura empresarial ordenada. En el Ecuador el 99.55%, las PYMES representa el factor principal es el dinamismo en

el proceso de emprendimiento que se presenta en el sector empresarial (DSG Consulting, 2020).

En la provincia de Bolívar, cantón Guaranda las pequeñas y medianas empresas de diversos sectores comerciales se ha incrementado, de acuerdo a los datos obtenidos de la superintendencia de compañías se encuentra registradas 19 compañías (Simba, 2021), de las cuales solo 2 empresas pertenecen al sector de la construcción por lo que el estudio se redireccionará en este mercado que está en proceso de desarrollo que no cuentan con procesos administrativos automatizados, lo que existe una ventaja para la realización del proyecto en cuestión (INEC, 2010).

En las PYMES no se toman en cuenta aspectos relacionados con el archivo como son: documentos, carpetas, estantería, espacio, archivadores, insumos de conservación, digitalización, entre otros; por ende, cuando empiezan a generar la documentación en grandes cantidades surge la necesidad de implementar un mecanismo para la custodia y conservación (Medina, 2015).

En el Ecuador se presenta el mismo problema en el sector de las PYMES, la deficiencia de un moderno sistema, ha ocasionado problemas en los procesos de los trámites empresariales provoca una mala gestión documental en donde se ha producido acumulación, duplicación, pérdidas, retraso, se incrementa el tiempo de indagación de los documentos, ocasiona incomodidad al personal que diariamente labora y en los usuarios (Zurita, 2019), de igual manera en el cantón Guaranda, las Pymes no suelen tener un manejo adecuado de la documentación, de los procesos que manejan o alguna otra circunstancia requieren de algún tipo de almacenamiento para su debida revisión.

La implementación de un Modelo de Gestión Documental en las empresas del sector construcción, garantizaría un eficiente manejo del flujo de documentos y de la información. Beneficiaría a la empresa y los trabajadores, sería un gran aporte al trabajo que, para celeridad a los procesos, modernizar las empresas e implementar una sociedad de la información. Además, propiciaría la reducción de tiempo

productivo perdido al momento de realizar los registros tales como la elaboración de oficios, memoras, planillajes, capacitaciones, entre otros.

El modelo de gestión documental es la sincronización, de compartir, controlar, crear, conservar, gestionar y disponer de los documentos conjuntamente con los elementos de la gestión administrativa, de información y documental, aplica técnicas administrativas para optimizar los recursos y minimizar las debilidades y amenazas descritas anteriormente con la problemática expuesta de la investigación; son beneficiarios iniciales las Pymes del nicho de la construcción en el cantón Guaranda.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

1.1. Procesos administrativos

La administración es un proceso particular que se basa en las actividades de planificar, organizar, ejecutar y controlar, enfocándose en alcanzar y determinar los objetivos importantes con el apoyo de los seres humanos y otros tipos recursos; sin estos factores es inadmisibles argumentar la Gestión Administrativa (Barbarán, 2019).

La conceptualización referente a los Procesos Administrativos, se manifiesta que es una herramienta aplicada en las organizaciones o empresas para alcanzar los objetivos y satisfacer las necesidades lucrativas, sociales, en donde los administradores o gerentes cumplen un rol muy importante a través de la eficiencia y eficacia en el desarrollo del trabajo diario que desempeñan, con el grado en que se cumplan cada proceso administrativo (Obregón & Ponce, 2018).

Los procesos administrativos son los encargados de establecer relaciones integradas para planear, organizar, dirigir y controlar, de manera sistémica, con esfuerzos complejos, requiere diversos materiales y humanos para efectuar los objetivos planea jornadas laborales, organiza el trabajo y al talento humano de todos los procesos identificados en una organización, dirige mediante la comunicación de instrucciones o la motivación, cumple un rol importante en el desarrollo económico y social de un país(Louffat, 2017).

Los procesos administrativos son los encargados de organizar las diferentes actividades que se ejecutan en una empresa con el apoyo de diversos recursos humanos, tecnológicos, económicos, para alcanzar el objetivo empresarial e impulsar al desarrollo, con motivaciones, comunicación, convirtiéndose en un apoyo para la gerencia a la hora de la toma de decisiones.

Importancia del proceso administrativo

La importancia del proceso administrativo está en las ventajas que produce el mismo, por ejemplo, los administradores, empleados y colaboradores aprenden como es la administración de qué manera ayuda al desarrollo de la empresa, con flexibilidad, de tal modo que permite a los usuarios administrativos, adaptarse a cualquier circunstancia que se presente en la organización, permite a quienes administran un coherente análisis real en la organización, plantea efectivamente los objetivos a alcanzar, con los recursos precisos, toma en cuenta los lineamientos administrativos con eficiente gestión con una constante motivación y compromisos para el logro de las metas organizacionales (Tapia, 2017).

Una empresa a manera de ente social involucra la estructura para armonizar los aspectos fundamentales: personas, actividades y administración. Por lo que, el proceso administrativo armoniza los elementos; integra los recursos con acciones planeadas, ejecución y organización de tareas, con orden y control de los resultados, que genera mecanismos de comunicación para dar a conocer las estrategias (Calderón, 2018).

La importancia de los procesos administrativos se enfoca en el desarrollo empresarial, con conciencia en las operaciones de las empresas tienen profundos impactos, para bien o para mal, contribuye a los cambios sociales y aporta con impactos positivos a la productividad, lo que permite evaluar la eficacia y eficiencia de los miembros de la organización, donde los directivos deben tomar las decisiones de mejor manera para el desarrollo de la empresa.

Fases del proceso administrativo

El proceso administrativo se encuentra en dos fases la primera de forma estructural, la cual, determina como obtener, y la segunda de manera operativa, que es la ejecución de todas las acciones necesarias para conseguir lo planificado durante el tiempo de estructuración, estas fases son conocidas como la fase mecánica administrativa por ser la parte contextual de la administración que establece lo que

se debe hacer ante los propósitos, objetivos, estrategias, políticas, procedimientos, división de trabajo coordinación, abarca las etapas de la planeación y la organización; mientras que la fase dinámica de la administración se describe al manejo del organismo social, las decisiones, integración, motivación, establecimiento de estándares, en la que se detalla las etapas de la dirección y control de los procesos administrativos (Castillo, 2016).

El ciclo administrativo tiene en cuenta las fases sucesivas en etapas, entre estas tenemos: planificación que consiste primero en determinar: ¿Qué se va a ser?, ¿Qué se desea conseguir?, ¿Qué se va a hacer para alcanzarlo?, ¿Quién y cuándo lo va a hacer?, ¿Cómo lo va a hacer?, es decir, el diagnóstico y la descripción de los recursos con los que se cuenta.

Posteriormente, basados en la realidad, debemos fijar objetivos concretos y realizables (Mero, 2018), la organización forma una estructura del negocio o empresa, incluye las tareas a desarrollar, secuencias, responsables, la estructura organizacional debe estar bien definida para las diversas tareas (Barbarán, 2019), la dirección es la tarea mediante la cual relaciona al administrador con los subalternos para ejercer la autoridad en ellos aplica herramientas, técnicas y el control conlleva diversas acciones enfocadas a cumplir los objetivos propuestos en la empresa (Ramirez & Raul, 2017); las estimaciones de avance de los fines en la obtención de resultados; con la única finalidad de verificar, evaluar e informar si se debe o no realizar los correctivos necesarios para el desarrollo empresarial, las importantes para una empresa se detallan a continuación.

Ilustración 1. Fases y etapas de los Procesos Administrativos.



Fuente: es una representación gráfica de las etapas del proceso Administrativo, tomado del Boletín Científico de la Escuela Superior de Atotonilco de Tula, Hernandez (Etapas del proceso Administrativo, 2019)

Los procesos de administración es la parte funcional del control de una empresa, porque en dichos procesos se genera diversidad de documentación la misma que es indispensable para la empresa tenga un buen manejo de la información con el apoyo de métodos o normas que permitan gestionar los documentos generados en una empresa desde sus orígenes.

1.2. Gestión documental

La gestión documental es una función muy importante en toda organización porque se guarda todos los documentos que ingresan a la organización, que corresponden a cada una de las actividades, basada en normas y técnicas que se utiliza en una administración secuencial de la documentación que se presentan a nivel empresarial, permite organizar, recuperar, modificar, crear todo tipo de documento indispensable como también eliminar los que son obsoletos aplica los principios de conservación documental(Torres, 2017).

Otro concepto de gestión documental se establece como sistemas, herramientas con el propósito de captar, almacenar, recuperar, presentar y transmitir cualquier tipo de documento de una empresa o institución (Chávez & Pérez, 2016). La gestión documental existe leyes que deben ser aplicadas en la misma, así por ejemplo en Colombia, se fundamenta en la Constitución Política de Colombia de 1991, en los artículos 70, 71,72 y 74 que promueve el acceso a la cultura e igualdad de oportunidades, y al acceso a los documentos públicos, también la Ley 80 de 1989 que creó el Archivo General de la Nación para la responsabilidad de dar lineamientos en política archivística a nivel nacional (Parra, 2017); en el Ecuador se basa en la Normativa emitida en el Acuerdo No. SGPR-2019- 0107 artículos 1 al 7 (Presidencia de la Republica del Ecuador, 2019).

La gestión documental como manifiestan los diversos autores, es organizar y conservar los documentos de una empresa sea pública o privada, que permite acceder a la información de manera confiable y transparente, regida por leyes y normativas que condescienden a una mejora en la gestión documental y por ende al desarrollo empresarial.

Dimensión de la gestión documental

Las tres dimensiones en la gestión documental que se debe considerar al ser implementado, las que se detallan a continuación:

Dimensión 1, administración documental: es el manejo secuencial y coherente de los documentos, desde su creación, conservación o eliminación de los mismos, de acuerdo a su valor en la trayectoria de la institución o empresas, en nuestro caso las pymes, busca nuevas estrategias y metodologías para mejorar la calidad y la eficacia de los servicios archivísticos. (Elmer, 2019, p.31)

Dimensión 2, documentación: la documentación es gestionada, como una serie de pasos que se debe seguir, para ordenarlo desde el inicio hasta el fin del archivo, para tener todo el cuerpo que integra el recorrido del documento, siendo la prueba de la información requerida por el usuario. (Elmer, 2019, p.32)

Dimensión 3, conservación: es la forma y manera de conservar la documentación genera series a los documentos y la importancia de los mismos, depende de la parte administrativa y busca formas del mantenimiento documental (Elmer, 2019, p.33)

Considera la Norma ISO 15489 la referencia en el proceso de la gestión documental establece siete dimensiones: incorporar, registrar, clasificar, almacenar, acceder, disponer y trazabilidad, lo cual se detallará a continuación:

Incorporación de los documentos: la organización de los documentos contempla la forma de ser parte del sistema, es decir, muestra el camino para proceder archivar o digitalizar el documento, es muy importante porque da el inicio de todo documento que ingresa en una organización y dependerá del trámite y seguimiento que se realice.

Registro: se enfoca en formalizar la incorporación del documento, con una constancia de crear o recibir por medio de un código único y una pequeña descripción para facilitar la recuperación (Torres, 2017).

Clasificación: este proceso concreta el lugar que ocuparía en el cuadro de clasificación cada documento. Se codifica dicho instrumento, que proporciona una perspectiva general en todos los procesos, actividades de la organización (Torres, 2017).

Almacenamiento: se encarga de mantener, preservar los documentos salvaguarda la autenticidad, disponibilidad, fiabilidad e integridad en el transcurso del tiempo necesario (Torres, 2017).

Acceso: es el proceso de quien realiza la operación de crear, consultar, modificar, eliminar es la aplicación de todos los controles en la tabla de acceso y seguridad (Torres, 2017).

Trazabilidad: controla los movimientos del documento para garantizar, la seguridad de los mismos con permisos de acceso para ejecutar las diferentes actividades y puedan ser ubicados cada vez que lo necesiten (Torres, 2017).

Disposición: es el tiempo para conservar que se establece a un documento, tiene en consideración el calendario de conservación para eliminar, conservar, transferir al sistema archivístico (Torres, 2017).

Toma los criterios de los autores y el detalle de las dimensiones documentales es el trato que se le va a dar a un documento, desde su origen hasta ser archivado el mismo que deberá estar disponible conforme a la importancia del trámite o procesos de las empresas públicas y privadas, sigue cada uno de los pasos de la Norma ISO 15480.

Ciclo de vida documental

Toma como referencia a Carvache (2020), los documentos tienen un ciclo de vida, los mismos que se crean o se reciben, que establece la forma en físico y determina el contenido informativo, para mantener, indexar, revisar, y archivar y se vuelven a organizar y adicional a esto tienen un tiempo de vida, por medio del cual cumplen una función. Los archivos tienen una formación de acuerdo con el ciclo de vida los cuales se desarrollan de la siguiente forma:

Archivo de gestión: crear el documento bajo el cumplimiento de las funciones, clasifica, genera y ordena los expedientes. La información está en permanente uso Carvache (2020).

Archivo central: los documentos permanecen en el archivo central luego de haber cumplido la producción y el trámite. Los documentos pasan por un proceso de valoración, selección y eliminación. El cumplimiento de los valores primarios por la documentación es: contable, administrativa, fiscal, legal, técnico y es en este punto donde las tablas de conservación documental cumplen un papel fundamental y cada documento pertenece al archivo central para consultar según el periodo de

tiempo que conste en el registro de las tablas de retención documental (Carvache, 2020).

Archivo histórico: el mismo está conformado por los documentos que cumplen los valores secundarios que son: cultural, científico, histórico, por la importancia testimonial e informativa en custodia permanente (Carvache, 2020).

El ciclo de vida documental mantiene un proceso secuencial que inicia al crear un documento y finaliza con la eliminación de los mismos de acuerdo a la fecha de conservación considera los siguientes aspectos.

Crear y capturar un entorno seguro: mediante una interfaz se realiza la captura del documento el mismo que se basa en reglas y procedimientos.

Seleccionar y disponer de conjuntos documentales: se considera el calendario de conservación documental, alojamiento de los documentos relacionados entre sí

Preservar, transferir y conservar conjuntos documentales: identificación de los documentos de acuerdo a su importancia, transferencia y custodia (Cruz & José, 2003).

Los autores presentan diferentes criterios del ciclo de vida de un documento, considera una gestión física y en el aspecto digital, pero se puede observar que los dos se direccionan en los mismos procesos inicia el ciclo de vida de un documento con la creación del mismo, generación de series y lo más importante la conservación del documento por fechas, expedientes lo que ayuda a determinar el tiempo de custodia de los mismos.

Gestión documental en pequeñas y medianas empresas

Según los autores Pinto & Monsalve (2020), las pequeñas y medianas empresas (PYMES), son de gran importancia en la economía a nivel mundial, existen 125 millones de pymes legalizadas, de las cuales 89 millones pertenecen a países en vía de desarrollo, pero enfrentan diversos obstáculos como son el escaso acceso

a la financiación, las prácticas del sector informal, frena el desarrollo de las PYMES, por lo que, se considera relevante analizar la toma de decisiones que permite fortalecer los procesos de la gestión empresarial de manera organizada la documentación que es un activo importante de las empresas.

La tendencia y cambios empresariales a los que se enfrentan las pequeñas y medianas empresas (Pymes), no son diferentes a la de una gran empresa, el mundo de las certificaciones y el llegar a ser empresas más competitivas, involucran también a las Pymes, quienes en este caso deberían adoptar e iniciar la implementación de la gestión documental al interior de la organización, siendo una solución oportuna a la necesidad de información, las pequeñas y medianas empresas no cuentan con el presupuesto para implementar y mantener la gestión documental en el tiempo; así mismo, la legislación archivística es clara y está enfocada a grandes empresas del sector público y privado, esta situación es una de las causantes de incumplimiento y falta de interés por parte de las pequeñas y medianas empresas, no saben cómo enfocar y ajustarlas a su negocio (Jiménez, 2017).

Se plantea una interrogante de ¿Cómo entender el valor social, económico y cultural de la gestión documental y el manejo de la información en las PYMES? , los valores consideran la vinculación al patrimonio, la memoria y la identidad, explica que cualquier organización en la cual requieren la preservación, conexión y el alcance, logra un ejercicio responsable de todos los integrantes de la empresa, estar informados; saber de dónde venimos y en que estamos, para proyectarse a futuro (Gonzalez, 2017).

Las PYMES desconocen la importancia de la gestión documental como posible solución a las necesidades de administración y la organización documental, se imaginan altos costos y procesos de lujo, así lo da a conocer el autor que realizó la investigación en las PYMES en la ciudad de Bogotá, en donde identifica un proceso tradicional de archivo que intenta vincular herramientas tecnológicas para la conservación de documentos, sin garantizar el almacenamiento y recuperación adecuada de documentos, de allí la importancia de aportar soluciones para la

organización de las PYMES, que, permita consolidar la parte productiva, económica y administrativa.

Como se puede evidenciar en las conceptualizaciones, las PYMES son empresas que está en desarrollo y se han convertido en una parte importante en el sector económico, genera empleos y productos competitivos, pero que lamentablemente se encuentra vulnerable en el proceso administrativo especialmente en la conservación documental, por ese motivo se ve en la necesidad de plantear un modelo de Gestión documental que permita a las Pymes tener un mejor desempeño en el proceso administrativo.

1.3. Modelos de Gestión Documental (MGD)

Los modelos de la gestión documental deberían responder a todas las actividades administrativas y a la organización de los documentos en la empresa, apoya el análisis de los procesos de las actividades en el momento de crear un producto o prestar un servicio, valora los procesos operativos asegura la fiabilidad, la autenticidad, la integridad y la usabilidad de los documentos, contextualiza con la misión, los objetivos y el contenido de la organización, establece planes, indicadores, guías y metodologías para la gestión de documentos (Arias, Cano, García, & Raposo, 2015).

Los documentos que origina la organización en el progreso de las actividades y el tratamiento que recibirán a lo largo de las diferentes fases para conservar la autenticidad, fiabilidad, integridad y usables el modelo de gestión documental realiza todo este proceso basado en normas propias de la empresa o establecidas a nivel nacional (Acosta & Choez, 2021).

Un Modelo de Gestión Documental, es la representación teórica que comprende e implementa de la gestión documental de una empresa con la aplicación a los diversos tipos de documentos, cualesquiera fuese el formato, tanto un documento creado o recibido por la organización sea pública o privada, en funciones, en el transcurso de la vida del documento (Red de Transparencia, 2015).

Según la conceptualización detallada de varios autores se interpreta que el modelo de la gestión documental es el análisis de los procesos de las actividades y la gestión de los documentos, permite organizar e identificar la funcionalidad de los documentos durante el ciclo de vida del mismo, cabe recalcar que el modelo de gestión documental, se basa en normativas y políticas archivísticas conforme a las leyes establecidas de control interno como por el Estado, así se puede introducir a las pequeñas y medianas empresas modelos como la gestión documental o sistemas de información.

Sistema de gestión documental

El Sistema de gestión documental es una guía que permite establecer parámetros para un mejor desenvolvimiento de las actividades y proyectos a realizarse en una empresa en tendencia al desarrollo de la gestión documental a través de la manipulación de la información y los documentos (Secretaria General Oficina de Planeación, 2017). El sistema de gestión documental es un instrumento archivístico, aporta al seguimiento de los programas a implementar, define los responsables y la sistematización de acuerdo a las jerarquías y presupuesto considera las acciones técnicas y normativas para el mejoramiento de la gestión documental construye una cultura de gestión del documento con política cero papel y acceso a la información acorde con las buenas prácticas.

El sistema de gestión Documental es un instrumento que admite disponer de forma organizada la documentación que soporta información de una empresa accede a la misma facilita la toma de decisiones, toma en cuenta que los documentos son evidencias de una decisión económica, administrativa y financiera, por lo que es un proceso administrativo que permite analizar y controlar de manera sistemática, en todo el trayecto de la vida empresarial, dicha información es la representación de los registros creados, recibidos, mantiene la regla del cumplimiento de la misión, objetivos y operaciones, protege la información con diversas tareas y procedimientos particulares para cada fase (Lopez S. , 2019).

El sistema de Gestión Documental se basa en el uso de lineamientos que se establece para la custodia, conservación de los documentos de una empresa, los mismos que son considerados como activos principales y que se encuentran expuestos a riesgos de diverso tipo como desastres naturales, deterioros y de las personas.

Un sistema de información es el conjunto de componentes que interaccionan entre sí para lograr un objetivo en común, pueden existir sistemas con modelo desarrollado por cinco bloques con elementos de entrada, salida, componente de transformación, mecanismo de objetivo y control. Accede a los recursos del sistema a través de los elementos de entrada lo que permite modificarlos en la sección de transformación, siendo controlado por un mecanismo de control para alcanzar el objetivo marcado, alcanza la transformación, se obtiene un el resultado a través de los elementos de salida. (Guaman & Huayacan, 2017).

Los Sistemas de Información son para la gestión administrativa, en el cual añaden el valor a la gestión soporta procesos de operatividad CRM(*Customer Relationship Management*), analiza la rentabilidad económica, social y financiera; es una herramienta de apoyo integra datos antiguos y nuevos para actualizaciones de información, que identifica tendencias y estadísticas para los gerentes y tomar decisiones en los distintos escenarios, en las funciones gerenciales de planeación, organización, dirección y control, para mejorar la gestión directiva con mayor eficiencia interactúa con los modernos Sistemas de Información con un enfoque integrado y prospectivo (Borja & Ferruzola, 2015).

Un sistema de información es el conjunto organizado de elementos que interactúan con los actores para acceder, recoger, almacenar y transformar datos en información relevante para la planificación del desarrollo y las finanzas empresariales, integra la tecnología, personas, procesos, y datos desde los orígenes de la empresa, para contribuir de manera eficiente con proveedores, distribuidores y clientes.

Los elementos del sistema de información

Un sistema de información se estructura por elementos que aportan al buen desarrollo de la gestión documental como los que se detalla a continuación:

Procedimientos: son las prácticas usuales de trabajo que se persiguen para elaborar diversas acciones indispensables para el funcionamiento del sistema de información (García F. , 2018).

Información: es el elemento fundamental en el sistema, representa los datos indispensables en la empresa que son gestionados por las personas que gestionan cada proceso (García F. , 2018).

Usuarios: son los sujetos internos y externos que conforman una empresa quienes manipulan la información, así tenemos, el usuario directo, opera de manera directa con el sistema, mientras que el usuario indirecto, maneja la información generada por el sistema y el resto del personal (García F. , 2018).

Soporte: ayuda con algún problema en la comunicación, proceso o almacenamiento de la información (García F. , 2018).

Los elementos detallados permiten el buen funcionamiento de los sistemas de información, estable organización y jerarquías en cada proceso, los mismos forman parte de la responsabilidad y ejecución de los procesos administrativos.

Tipos de sistemas de información

Los tipos de sistema de información permiten identificar el modelo de gestión que se desea implementar en un proceso administrativo así la comunidad de empresas manifiestan los siguiente:

- Sistemas de Procesamiento de Transacciones (TPS): Es un sistema básico empresarial, conocido como un sistema de gestión operativa, en las decisiones de los más de primer nivel.
- Sistemas de Información Ejecutiva (EIS): permite el acceso rápido a la información interna y externa de la empresa (Comunidad de empresas, 2021).
- Sistemas de Información Gerencial (MIS): Apoyo a la toma de decisiones, hace referencia a una gestión operativa rutinaria de la organización, contemplan la información general como un todo, entrega informes o estadísticas, con frecuencia en modo panel de control (Comunidad de empresas, 2021).
- Sistemas de soporte de decisiones (DSS): Procesamiento de información intra y extra organizacional, es así, un motor para la conducción de una empresa, contribuye a la toma de decisiones y así resolver problemas concretos (Comunidad de empresas, 2021).
- Sistema de Gestión del Conocimiento (KMS): los procesos que tienen que ver con la captura, producción, almacenamiento y difusión del conocimiento de la compañía tiene relación con este SI. Ideal para una organización con una comunicación poco fluida, se relaciona con otros como DMS (Comunidad de empresas, 2021).
- Sistema de Gestión Documental (DMS): gestiona gran cantidad de documentos, da acceso, almacenamiento, seguridad, indexación y recuperación. Organiza todo en base a carpetas o categorías, tiene una búsqueda y acceso muy expedito y sencillo (Comunidad de empresas, 2021).
- Sistema de Gestión de Contenidos (CMS): básicamente creación, administración y publicación de contenidos. Utilizado para sitios públicos corporativos, maneja el diseño, enlaces y el contenido como tal de la web correspondiente (Comunidad de empresas, 2021).
- Sistema de Automatización de Oficinas: las tareas básicas y rutinarias de una oficina se crean, recogen, almacenan, manipulan y comparten aquí. Sus tareas están en, por ejemplo, llamar, realizar documentos o copiar información de un lugar a otro (Comunidad de empresas, 2021).

- Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP): forma parte del TPS, pero se diferencia en que permite todo lo que se hace en una empresa de manera global (Comunidad de empresas, 2021).

Manejo de la documentación

La información es un grupo de datos que son vigilados y organizados con anterioridad, para crear un mensaje orientado en un hecho real, en donde la información que se manipula en una empresa es de gran importancia permite incrementar el conocimiento de las personas, y mejora la toma de decisiones para lograr el cumplimiento de los objetivos de una empresa (Ramos, 2018).

Las empresas en cualquier categoría acumulan una gran cantidad de información, la misma debe ser llevada, almacenada y manejada de un modo adecuado para la toma de decisiones que ayuden la evolución de las mismas, el contar con datos puntuales y exactos es muy excelente para las empresas, en la actualidad considerada como un activo y es de donde se toman disposiciones proyectándose a los objetivos y metas (Vizueté, 2020).

La importancia de la manipulación adecuada de la información es un apoyo para la toma de decisiones de la parte directiva de las empresas para el crecimiento y expansión de las mismas, toma en cuenta que la tecnología es parte del manejo de la información facilita las labores y actividades a cualquier momento y desde cualquier lugar, esto sería muy productivo para las PYMES.

Normativa del modelo de gestión documental

La Norma ISO 15489, es una Norma básicamente centrada en los principios de la gestión documental, establece requerimientos importantes en las organizaciones y puedan desarrollar un contexto de excelentes prácticas y así mejorar la metodología, creación, mantenimiento de los documentos, basados en la política, objetivos empresariales (Lopez M. , 2019).

La Norma ISO 15489, se basa en una estructura de dos partes que son las siguientes:

Generalidades: es la parte principal de la norma, en donde se describe los conceptos, principios y requerimientos de la organización, como también los aspectos principales y beneficios en la gestión documental, cuadro reglamentario, políticas responsabilidades, requerimientos de la gestión, diseñar e implementar la Gestión Documental, procesar, controlar, supervisar, auditar y formar (Garcia M. , 2015).

Directrices: representa al informe técnico referente a los métodos de ejecución de los principios definidos en la primera parte, además, estrategias y metodologías de diseño como también las directrices para los procesos e instrumentos de la gestión documental (Garcia M. , 2015).

La serie de normas ISO 30300 están encaminadas en los sistemas de gestión para los documentos, existen diversas versiones entre las cuales la ISO 30300 e ISO 30301, publicadas en el 2011 y en 2015 respectivamente, además se publicó su Guía de implantación ISO 30302, en la norma ISO 30300 la cual estipula los fundamentos y terminología, y se explica el propósito de un , así como los principios para una implementación exitosa y la terminología presentada fue elaborada de forma que sea compatible con el resto de normas de sistemas de gestión de la ISO (Freire, 2018).

La Norma ISO 30300 desde la primera versión utiliza fundamentos y vocabularios incluye terminología para facilitar la aplicación de los requisitos de un sistema de gestión, describe las actividades que se han de diseñar e implementar aplica metodologías que aporten a la toma de decisiones y a la asignación de recursos para alcanzar los objetivos, como se puede observar en la ilustración 2.

Ilustración 2. Definición de las normas ISO 30300



Nota: detalle de las versiones de la norma ISO 30300, tomado de Análisis de la norma ISO 30300 para su aplicación en un Sistema de Gestión Documental en el Ecuador Freire (2018)

Se recomienda la aplicación de todos los elementos expuestos en esta parte de la Norma ISO 15489 para garantizar la organización, crear, incorporar, gestionar los documentos que necesita. El Reporte Técnico ISO/TR 15489-2 (Directrices) en la que describen los procedimientos que permiten desarrollar la gestión de documentos conforme con los principios y elementos expuestos en esta parte de la Norma ISO 15489 (INEN, 2013).

NTE INEN-ISO 30300 es la Norma Técnica Ecuatoriana es una versión idéntica de la Norma Internacional ISO 30300:2011, “*Information and documentation. Management system for records. Fundamentals and vocabulary*”, la fuente de la traducción es la norma adoptada por AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación), el comité nacional responsable de esta Norma Técnica Ecuatoriana y de su adopción es el Comité Interno del INEN (INEN, 2014).

Las Normas ISO, permitirán en el presente proyecto establecer los requerimientos y principios para el diseño e implementación del Modelo de Gestión Documental de una organización, para automatizar cada uno de los procesos de gestión documental, con las Normas de Gestión Documental las PYMES obtendrán estándares de calidad en la protección de los activos de información y que la misma esta certificada en el Ecuador, hay que aclarar que se puede implementar estas

normativas, pero, que a su vez se puede crear normas propias de la empresa, depende de decisión de cada empresa.

Metodología del modelo de gestión documental

La metodología DIRKS está basada en la Norma ISO 15489, es la denominada, la misma que se encuentra compuesta de ocho etapas:

Etapa 1: Investigación preliminar: en esta etapa se identifica la naturaleza del documento, legal, administrativo, financiero, y conocer cuáles son las debilidades y fortalezas sobre la gestión de estos documentos.

Etapa 2: Análisis de las acciones de la empresa: identificar la razón social de la organización, y como la cumple, realiza así también un análisis de cómo interactúan los documentos generados con cada uno de sus procesos y actividades.

Etapa 3: Identificación de los requerimientos: establecer las necesidades que deben efectuar sus usuarios y la organización para establecer y conservar los documentos donde se evidencia las actividades, garantiza así su conservación, acceso y seguridad.

Etapa 4: Evaluación de los sistemas existentes: es el análisis del sistema de gestión documental que posee la institución, esto con el fin de garantizar la fiabilidad de los documentos.

Etapa 5: Identificación de las tácticas para cumplir con los requerimientos: establecer las normas, políticas y procedimientos informáticas para diseñar, implementar un proceso de gestión de documentos eficaz para certificar el mantenimiento de los documentos que reflejan la gestión institucional.

Etapa 6: Diseño del programa de gestión de documentos: propuesta de un modelo de gestión documental que prevea la trazabilidad del documento desde su creación, gestión, conservación y destino final.

Etapa 7: Implementar el programa de la gestión documental: es la aplicación de todas las estrategias previstas, para implementar la propuesta diseñada.

Etapa 8: Revisión posterior a la implementación: finalmente es importante realizar una evaluación de los resultados obtenidos con la implementación de la propuesta y corregir las deficiencias encontradas (Lopez M. , 2019).

La metodología BPMN (Business Process Model and Notation), realiza procedimientos internos de negocio de forma gráfica y proporciona la notación estándar para la comunicación de procesos Modelamiento del estado actual del procedimiento con notación BPMN alineado con el componente de la gestión documental se representa mediante diagramas de procesos en el cual se describe las fases para la gestión de los papeles de forma clara y lógica, garantiza un excelente flujo de trabajo, ahorro de tiempo y recursos en la automatización (Hidalgo & Cortes, 2019), esta metodología cumple 5 fases que son:

Diseño: es la descripción de los procesos a alto nivel, trata de entender de manera conceptual cómo funcionan cada uno de los procesos identifica que proceso requiere mejoras y definir los pasos necesarios para lograr el resultado.

Modelo: introducir todos los detalles del proceso y las interacciones entre las actividades, así como dependencias con servicios externos, asigna el proceso actual (“tal como está”) y diseñe la versión mejorada (“como será”).

Ejecución: Implementar el proceso que fue modelado.

Monitoreo: es el seguimiento de cada uno de los procesos, controla el cumplimiento de lo requerido, mide la eficiencia y productividad de cada una de las etapas, aplica métricas que garanticen un resultado positivo.

Optimización: detectar los problemas y cuellos de botella que retrasan la ejecución de los procesos, se realiza un seguimiento de todas las actividades para solucionar los problemas detectados

Según, la metodología **RTA** se basó en etapas para la preparación del Modelo de la Gestión Documental radicó en:

- La investigación de nuevos modelos internacionales para las buenas prácticas
- Los tratamientos archivísticos son las respuestas que parcialmente se elaboran en el desarrollo global de las diversas realidades.
- Cuatro cuestionarios se utilizan para la recopilación de información en el proceso de la gestión de los documentos, cada uno es diseñado para para la obtención de la información de los órganos reguladores de los archivos garantes del acceso.
- Producción de varias documentaciones que forman parte del Modelo Gestión documental Como el Documento Marco, explicativo del Modelo, Guías de Implementación, Directrices y Anexos.
- Diseño del modelo de gestión de los documentos (Red de Transparencia, 2015).

La metodología **PMBOK** se basa en los estándares dados en la Guía PMBOK 6ª edición) del PMI (*Project Management Institute*), la cual tiene como objetivo suministrar elementos para desarrollar de una manera estructurada cualquier proyecto, basándose en 5 fases:

- **Procesos de Iniciación:** determina las fases a ejecutarse.
- **Procesos de Planificación:** definición de objetivos y planificación de la acción requerida para lograr con el objetivo y alcance del proyecto.
- **Procesos de Ejecución:** integración de diversos recursos humanos, materiales para ejecutar el plan de gestión del proyecto.
- **Seguimiento y Control:** supervisión regular de los avances, identifica las variaciones ante el plan de gestión, para la toma de medidas correctivas cuando sean requeridas enfocadas al cumplimiento del objetivo.
- **Procesos de Cierre:** socializar la aprobación del producto o servicio culmina de manera ordenada el proyecto (Bustos & Wilchez, 2019).

Conforme a las metodologías que se han detallado para el presente proyecto se basará la metodología DIRKS, la misma que se orienta en un Modelo de Gestión Documental, más clara y sencilla de ser aplicadas en las PYMES.

Modelo de gestión documental en las PYMES

Al indagar la información referente al Modelo de Gestión Documental en las PYMES se ha podido evidenciar algunas investigaciones que se han llevado a cabo en la aplicación de los modelos en las PYMES se obtiene los siguientes resultados obtenidos:

En el estudio realizado sobre “Modelo de Gestión Documental para la Transportadora de Gas”, se ha podido evidenciar la adecuada administración de procesos de archivos que ha minimizado el retraso en los trámites, pérdida de la información administrativa, pérdida de la memoria institucional, adopta e implementa normas e instrucciones documentales que han permitido la correcta administración, organización y normalización de los registros de las empresas, disminuye el tiempo de búsqueda, acceso oportuno a la documentación y reducción de costos administrativos (Bustos & Wilchez, 2019).

En la “Propuesta de un modelo para la gestión documental basado en la norma ISO 30300”, el objetivo fue alcanzar que la organización brinde calidad a los clientes adopta un perfeccionamiento en los procesos, lo que permitió estar en evolución en el mercado; con la adaptación de diversas normas, buenas experiencias y medidas relacionadas con el tratamiento de la información y de los archivos con la finalidad de que los usuarios accedan fácilmente a los documentos, para gestionar, almacenar y conservar los mismos de manera que puedan ser recuperados y consultados, el SGD aportó con todas estas necesidades que ha mejorado la toma de decisiones y procesos, adquiere la información en un tiempo determinado mejora el rendimiento de las actividades en la organización, siendo aplicable para cualquier tipo de empresas (Mesu & Cuervo, 2017).

En el “Estudio e Implementación de un Sistema de Gestión Documental a la Pyme Freco mediante el uso de tecnología Cloud Computing”, en dicho proyecto se aplica un sistema de gestión documental para Pymes basado en la norma ISO 15489 el mismo que se alojará en un Cloud Computing para salvaguardar los documentos con este SGD se mejoró el acceso a los documentos establece políticas, normas y procedimientos, minimiza las posibles amenazas ante las vulnerabilidades en cada proceso administrativo, de esta manera se ha mitigado el impacto de los riesgos que se exponía los activos de la empresa como son los documentos (Ramos, 2018).

Según lo detallado, el Modelo de Gestión documental ha permitido minimizar el tiempo en los procesos de generación, búsqueda, modificación, almacenamiento y conservación de la documentación, por lo cual es factible el realizar el proyecto enfocándose en las PYMES del cantón Guaranda, lo cual dará una mejor perspectiva en los procesos administrativos de dichas empresas, para lo cual se aplicará un sistema de gestión documental.

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de investigación

La presente investigación se aplicó los métodos cualitativos y cuantitativos, por lo tanto, su enfoque investigativo fue de carácter mixto.

La investigación cualitativa permitió la complementación de la comprensión e interpretación del fenómeno de la gestión de la documentación dentro de la PYMES enfocadas a la construcción de obras civiles y arquitectónicas, además, identificar los procesos que se pueden implementar para la gestión administrativa mediante un modelo de gestión documental.

Sin embargo, en la presente investigación ha predominado el método cuantitativo, considera que la “investigación cuantitativa involucra recoger, procesar y analizar datos numéricos sobre variables previamente determinadas, estudia la relación entre las variables que han sido cuantificadas”, dicho análisis se ha ejecutado mediante la elaboración y aplicación de un cuestionario que a su vez fue un apoyo para la recolección de datos referente a la gestión documental en las PYMES (Sarduy, 2017).

Se estableció dos niveles de investigación; la investigación descriptiva, en la cual el objetivo primordial es recopilar la información con las características, aspectos, dimensiones y propiedades de las personas o agentes de las instituciones de los procesos (Nieto, 2018), mediante la cual se describió la gestión documental y los procesos administrativos.

El complemento del enfoque investigativo que ha tomado la presente investigación permite analizar con mayor visibilidad las variables en estudio de la gestión documental y los procesos administrativos de las PYMES, desde la perspectiva de las personas y proyectada por el análisis estadístico.

2.2. Población y muestra

La población seleccionada para la investigación son las PYMES del cantón Guaranda del sector de la construcción, de acuerdo al censo del 2010 (INEC, 2010), hay dos PYMES en el sector de la construcción, al ser una población pequeña se trabajaría con las dos sin necesidad de obtener una muestra, aplica las encuestas al talento Humano de los procesos administrativos y las entrevistas a los gerentes que es un total de 11 personas 4 mujeres 7 hombres.

Tabla 1. *Población de PYMES en Guaranda*

Descripción	Población	Instrumento
Hombres	7	Cuestionario
Mujeres	4	Cuestionario
Total	11	

Fuente: Censo 2010 (INEC, 2010).

Tipo de recolección de la información

La recopilación de la información se realizó a través de dos técnicas la encuesta y la entrevista, en el cantón Guaranda existen 2 PYMES en el sector de la construcción, entre 3 y 5 personas que manejan los procesos administrativos, de las cuales se aplicó a todos las encuestas, entre hombre y mujeres que han experimentado los procesos administrativos y como llevan el manejo de los documentos, se aplicó el respectivo cuestionario (Anexo A.)

Además, se aplicó, la entrevista a los gerentes de cada empresa utiliza el instrumento del cuestionario (Anexo B), que la misma ayudó a recopilar información referente a los procesos de gestión documental, contesta a las preguntas básicas.

Tabla 2. Preguntas Básicas.

Preguntas básicas	Explicación
¿Para qué?	Implementar un modelo de gestión documental que sirva de apoyo en la manipulación de la documentación en las PYMES del Cantón San Miguel
¿De qué personas u objetos?	Personal Administrativo y técnico de las PYMES enfocadas a proyectos civiles y arquitectónicas.
¿Sobre qué aspectos?	Manejo de la documentación Control de acceso a la documentación Riesgos en el manejo de la documentación
¿Quién?	EDISON NAULA
¿A quiénes?	Personal administrativo y Técnico
¿Dónde?	Pymes enfocadas a proyectos civiles y arquitectónicos del Cantón San Miguel provincia Bolívar.
¿Qué técnicas de recolección?	Encuestas
¿Con qué?	Cuestionario, entrevista

Fuente: elaboración propia

2.3. Tipo de investigación

Se aplicó la investigación de campo para la recopilación de información relevante que se realizó en las PYMES seleccionadas, obtiene información primaria, de los participantes de la investigación, mediante la aplicación de instrumentos como encuestas direccionadas y entrevistas a los involucrados analiza sistemáticamente el problema de estudio de la gestión documental.

Con la Investigación documental bibliográfica se realizó una revisión detallada de los artículos, revistas, tesis e investigaciones, mantiene la autoría correspondiente, analiza y profundiza las variables de estudio a través de conceptualizaciones de las diversas fuentes y documentos en línea; es el punto de partida de la obtención de la información, lo que permitió justificar el estudio, estructurar y desarrollar el estado del arte.

Técnicas e instrumentos

La técnica que se aplicó en la presente investigación es la encuesta la misma que se diseñó acorde a las necesidades que conllevó a cumplir con el objeto de estudio, en primer lugar se consideró la escala de Likert para la formulación de las

preguntas, se obtuvo la información de manera sistematizada, se conoció las aptitudes, la frecuencias y el grado de conformidad a través de preguntas realizadas a los involucrados y se obtuvo los datos deseados, lo que permitió consolidar y efectuar la evaluación.

Se diseño un cuestionario, para los empleados de las Pymes, con preguntas cerradas, dicho cuestionario se dividió en dos secciones la primera se detalla los datos específicos como las instrucciones, datos demográficos, la segunda es la base principal del cuestionario de 27 preguntas enfocadas a la atención del cliente, capacitación y conocimientos referente a la gestión documental y procesos administrativos.

Además, se aplicó la técnica de la entrevista dirigida a los representantes legales o gerentes de las PYMES, se elaboró un instrumento de 7 preguntas enfocadas a los procesos administrativos.

Análisis de Alfa de Cronbach

El coeficiente Alfa de Cronbach es la medida de consistencia interna utilizada como instrumento de validez, para determinar la confiabilidad del instrumento. Para la recopilación de la información para el presente proyecto se realizó una prueba piloto, con las dos PYMES del sector de Construcción del cantón Guaranda, en el cual se obtuvo el Alfa de cronbach de 0.708, es un valor cercano a 1 lo que significa que los resultados son fiables para la tabulación de la información, además, se realizó el Alfa de Cronbach si algún elemento se eliminaba, una vez determinado el nivel de confiabilidad se procedió a la aplicación de la encuesta para obtener los datos reales.

Tabla 3. Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,708	27

Fuente: Análisis estadístico en SPSS

Elaborado por: Naula, Edison (2022)

2.4. Procesamiento y análisis de la información

Para proceder con la respectiva investigación se procedió en el seguimiento de las siguientes fases que se detallan a continuación, las mismas que se han ido cumpliendo de acuerdo al objetivo planteado, se consideró también las actividades más relevantes para proceder con la recopilación de la información, cómo se ejecutó cada procedimiento, instrumentos y técnicas que se utilizaron.

Fase 1

Identificación de la población

Se centró la investigación en las PYMES del sector de la construcción, en el cantón Guaranda existe dos empresas dedicadas a las actividades de la construcción, por lo que se consideró muy importante conocer la opinión de todos los empleados de la Constructora Naula referente a los procesos de gestión documental, se seleccionó a las secretarías este grupo es la parte principal en la generación de la información, los técnicos quienes son generadores de información relevante referente a la parte logística de un contrato y finalmente a los gerentes quienes son la parte principal en tomar las decisiones.

Fase 2

Elección de instrumentos y variables

Los instrumentos que se utilizó en la presente investigación fue la encuesta la misma que se diseñó conforme a las necesidades de acuerdo al objeto de estudio, para obtener la información de manera sistematizada, realizada a los involucrados sobre los datos que se deseó obtener, para luego consolidar y realizar la evaluación.

Se diseñó un cuestionario, para todos los empleados el mismo constaba de 27 preguntas cerradas, la encuesta se la dividió en dos secciones la primera que

contiene datos específicos como las instrucciones, datos demográficos, la segunda las preguntas enfocadas a la forma de atención al cliente, gestión de los documentos, los reactivos para las preguntas de acuerdo a la escala de Likert se estableció un valor de 1 al 4.

			<p>¿El Gerente ha buscado alternativas para facilitar el cambio en la gestión documental?</p> <p>¿La gestión documental se lo realiza de manera planificada?</p> <p>¿Los procedimientos de empresa son claramente identificados su organización, necesidades, controles, riesgos y presupuesto asignado?</p> <p>¿El plan de gestión documental se considera esencial dentro de la planificación estratégica?</p> <p>¿La documentación de la empresa está expuesto a riesgos personales, naturales u ocasionados?</p> <p>¿Los riesgos identificados en la gestión documental han logrado contrarrestar los mismos?</p> <p>¿Los riesgos de los documentos son identificados?</p> <p>¿Aplica normas para la adecuada gestión documental?</p> <p>¿Un modelo de Gestión documental puede impedir la desorganización de la información?</p>	
--	--	--	---	--

Fuente: elaboración propia

Variable dependiente

Tabla 5. *Procesos Administrativos*

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
Los procesos administrativos son actividades para planificar, organizar, ejecutar y controlar, para la determinación y alcance de los objetivos importantes con el apoyo de varios recursos.	La Planificación Organización. Dirección. Control	Misión - Objetivos - Programa de actividades- - Dividir el trabajo - Designar actividades - Asignar recursos - Definir la autoridad y responsabilidad - Designar a las personas - Coordinar esfuerzos - Comunicar - Motivar - Liderar - Orientar - Definir estándares - Monitorear el desempeño - Evaluar el desempeño - Acción correctiva	¿En la Empresa la atención al cliente es prioridad en todos los servicios? ¿Los documentos son considerados de gran importancia en todos los procesos administrativos ¿El cliente recibe una atención oportuna cuando requiere la información? ¿Encuentra fácilmente la información solicitada por los clientes? ¿Aplica normas y procedimientos para la Producción Documental, Apertura de Carpetas, Recepción de documentos? ¿Le resulta difícil organizar la documentación escrita? ¿Existen las posibilidades y recursos para el cambio en la gestión documental en la empresa? ¿La pérdida de documentos trae como consecuencias aumento de trabajo, mala atención al cliente en la información, tomar decisiones erróneas para la prevención y mitigación de desastres entre otros? ¿Reciben capacitaciones para impartir las leyes y normativas relacionadas con la gestión documental?	Técnica: Encuesta Herramienta: Cuestionario

Elaborado por: Naula, Edison (2022)

Fase 3

Aplicación de los instrumentos

Para la aplicación de las encuestas en primer lugar se estableció la fecha y hora de la aplicación de las mismas la cual no debía interferir en las labores cotidianas del talento humano, en segundo lugar se determinó el tiempo de duración 20 min, para que los encuestados lean detenidamente y respondan conscientemente, se planifico para el día martes 23 de noviembre del 2021, luego de finalizar la primera jornada de trabajo, mientras que para los gerentes se estableció la misma fecha pero con libertad de tiempo, con estos aspectos se solicitó la autorización de los gerentes, tiene una respuesta positiva.

Las técnicas seleccionadas en este caso la encuesta y entrevista se aplicó a los empleados de la Constructora Naula. Por la situación actual que estamos pasa las encuestas fueron diseñadas en línea con la herramienta de Google forms, que luego fue compartida con los empleados, antes de proceder con la encuesta se dio a conocer el objetivo del porque se llevan a cabo las mismas. Las entrevistas se realizaron a los gerentes de las empresas de esta manera se obtuvo la información, la misma de gran relevancia para la ejecución del proyecto.

Fase 4

Organización, análisis e interpretación de los resultados obtenidos

Al aplicar la encuesta y la entrevista se procedió a describir la información obtenida, la misma que a través de su análisis ayudó a determinar la deliberación sobre la investigación realizada y generar las respectivas conclusiones. La organización de la información se realizó con la revisión de los datos, en las entrevistas se fueron codifica y categoriza las respuestas, en la encuesta la tabulación con ayuda de sistemas estadísticos como el SPSS, cuadros y gráficos estadísticos proporciona un ámbito de comprensión e interpretación de la información, estos resultados se mostrarán en el capítulo III de Análisis de los resultados de la investigación.

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Análisis e interpretación de resultados

A continuación, se muestra los resultados de la encuesta realizada a los empleados de las dos empresas constructoras

Pregunta 1. ¿La atención al cliente es prioridad en todos los servicios en la Empresa?

Tabla 6. *Prioridad de atención al cliente*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido A veces	3	27,3	27,3
Válido Siempre	8	72,7	100,0
Total	11	100,0	

Fuente: Análisis estadístico en SPSS

Elaborado por: Naula, Edison (2022)

De acuerdo a los resultados, se puede evidenciar que las empresas dan gran importancia a los clientes, para mantener a los mismos satisfechos en los diferentes servicios que ofrecen. Además, el interés de los gerentes en brindar servicios de calidad, para incrementar la demanda de los clientes, una buena atención al cliente es la carta de presentación de la empresa.

Pregunta 2. ¿Los documentos son considerados importantes en todos los procesos administrativos?

Tabla 7. *Importancia de los documentos en los procesos administrativos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido A veces	6	54,5	54,5
Válido Casi Siempre	3	27,3	81,8
Válido Siempre	2	18,2	100,0
Total	11	100,0	

Fuente: Análisis estadístico en SPSS

Elaborado por: Naula, Edison (2022)

Según los resultados se evidencia que los documentos no son siempre importantes para la empresa, sin considerar que dichos documentos son respaldos de los procesos ejecutados en donde queda la constancia de a ver cumplido con algún contrato o a su vez verificaciones cumplimientos de solicitudes realizadas por los clientes.

Pregunta 3. ¿La información es oportuna cuando requiere el cliente?

Tabla 8. Información oportuna cuando requiera el cliente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido A veces	4	36,4	36,4
Casi Siempre	7	63,6	100,0
Total	11	100,0	

Fuente: Análisis estadístico en SPSS

Elaborado por: Naula, Edison (2022)

El 63.6% de los encuestados, manifestaron que casi siempre los clientes son atendidos con la información requerida, lamentablemente siempre existe un desfaz en el archivo de la información, no dan la importancia que merece un documento, por tal motivo, se ha presentado falencias en la atención oportuna en la entrega de información.

Pregunta 4. ¿La información solicitada por los clientes es encontrada con facilidad?

Tabla 9. Acceso a la información solicitada por los clientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	3	27,3	27,3
A veces	8	72,7	100,0
Total	11	100,0	

Fuente: Análisis estadístico en SPSS

Elaborado por: Naula, Edison (2022)

Los encuestados manifestaron en un 72.7% que a veces encuentran la información con facilidad, no tienen archivado de manera adecuada que incluso los documentos que no consideran de importancia no lo archivan, y por tal motivo no dan un seguimiento, con lo que una gestión documental cubriría esta falencia y por ende la mejora en la atención o servicio al cliente. Referente a la creación, recepción, registro y clasificación de documentos se obtuvieron los siguientes resultados.

Pregunta 5. ¿Las normas y procedimientos que aplica en la elaboración documental, apertura de carpetas, recepción de documentos?

Tabla 10. Normas y procedimientos para la producción documental, apertura de Carpetas, recepción de documentos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	11	100,0	100,0
Total	11	100,0	

Fuente: Análisis estadístico en SPSS

Elaborado por: Naula, Edison (2022)

El 100% de los encuestados han manifestado que no existe ninguna norma, procedimientos para archivar la información, las empresas no cuentan con este proceso, lo cual, se ha producido la pérdida de información y no tener documentos a la disponibilidad cuando se lo requiere.

Pregunta 6. ¿La clasificación de los documentos se lo realiza por series, utiliza tablas de retención documental, Organización de documentos, ¿Ciclo de vida del documento?

Tabla 11. Clasificación de los documentos por serie, tablas de retención documental, ciclo de vida del documento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	11	100,0	100,0	100,0
Total	11	100,0		

Fuente: Análisis estadístico en SPSS

Elaborado por: Naula, Edison (2022)

Todos los encuestados, manifestaron que no se clasifica la información, tampoco se considera el ciclo de vida del documento, por lo que se tiene que implementar el modelo de gestión documental para reorganizar a la empresa y por ende los documentos.

Pregunta 7. ¿Le resulta difícil organizar la documentación escrita?

Tabla 12. *Dificultad en la organización documental*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido A veces	11	84,6	100,0
Total	13	100,0	

Fuente: Análisis estadístico en SPSS

Elaborado por: Naula, Edison (2022)

El 100% de los encuestados manifiestan que a veces les resulta difícil encontrar algún documento, en vista de tener desorganizada la información que solo pueden tener como detalle el orden por fechas, que es un caos sino recuerdan la fecha emita del documento, por ese motivo se enfoca en la necesidad de establecer políticas referentes a los documentos.

Pregunta 8. ¿Ha sufrido reclamos por parte de su superior al no encontrar un documento impreso de importancia?

Tabla 13. *Inconformidad por parte de superiores en la organización documental*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	11	100,0	100,0	100,0
Total	11	100,0		

Fuente: Análisis estadístico en SPSS

Elaborado por: Naula, Edison (2022)

Según los resultados los encuestados manifiestan que a veces los clientes han realizado reclamos, porque a pesar del tiempo perdido en buscar la información no se entrega lo que están solicitado o a su vez se da atención sin el documento sin llegar a acuerdos en beneficio de las dos partes.

Pregunta 9. ¿Le es difícil decir con precisión donde se encuentra un determinado documento?

Tabla 14. *Dificultad en la localización de los documentos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido A veces	11	100,0	100,0
Total	11	100,0	

Fuente: Análisis estadístico en SPSS

Elaborado por: Naula, Edison (2022)

El 100 % de los encuestados, manifiesta que a veces se le dificulta dar a conocer donde se encuentra archivado el documento, en vista que lo archivan en carpetas de manera general, por lo que les toca buscar en todos los documentos, ocasiona pérdida de tiempo y malestar.

Pregunta 10. ¿La documentación tarda en llegar a otros departamentos u oficinas?

Tabla 15. *Tiempo de transferencia de documentos entre departamentos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	11	100,0	100,0
Total	11	100,0	

Fuente: Análisis estadístico en SPSS

Elaborado por: Naula, Edison (2022)

La totalidad de encuestados manifiestan que nunca tarda en llegar la información, pero en referencia a los documentos que generan en ese momento; porque cuando se desea, dar seguimiento al documento la mayoría no tiene conocimiento donde se localiza dicho documento, si se le ha dado tratamiento.

Pregunta 11. ¿Le preocupa la seguridad de sus documentos?

Tabla 16. Generación de preocupación en la seguridad de los documentos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	45,5	45,5
	Siempre	6	54,5	100,0
	Total	11	100,0	

Fuente: Análisis estadístico en SPSS

Elaborado por: Naula, Edison (2022)

El 45.5% manifiestan que a veces les ocasionan preocupación si se pierde la documentación, mientras que el 54,4% dan a conocer que siempre están preocupados por la seguridad de la información, en vista que manejan proyectos importantes que cuando se pierde produce un caos el no saber que paso con dicho documento o cual fue el tratamiento que lo dieron.

Pregunta 12. ¿La documentación es considerada como un activo importante para un eficiente funcionamiento de la empresa y eficaz atención a las necesidades de los proyectos y clientes?

Tabla 17. Consideración de los documentos como activo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	1	45,5	9,1
	Siempre	10	54,5	100,0
	Total	11	100,0	

Fuente: Análisis estadístico en SPSS

Elaborado por: Naula, Edison (2022)

El 54,5% de los encuestados, consideran que la información es un activo muy importante que tiene mucha validez en la empresa, que es importante mantener la importancia si la documentación se almacena o no, para dar continuidad a los trámites o proyectos que se ejecutan en la constructora Naula.

Pregunta 13. ¿La documentación que se genera es un elemento vital para el buen funcionamiento de la empresa y para una eficaz atención a las necesidades de los proyectos y clientes?

Tabla 18. *La documentación generada es vital para el funcionamiento de la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	54,5	54,5
	Siempre	5	45,5	100,0
	Total	11	100,0	

Fuente: Análisis estadístico en SPSS

Elaborado por: Naula, Edison (2022)

La mayoría de los encuestados manifiestan que a veces la información es vital para la empresa sin reconocer que los documentos es parte del desarrollo administrativo, que son indispensables para los procesos económicos, el cual conlleva dificultades al momento de generar los trámites por ignorar la importancia de los mismos.

Pregunta 14. ¿La mala manipulación de la documentación forma perdida de información y ocasiona inconvenientes en el buen funcionamiento de la empresa y para una eficaz atención a las necesidades de los proyectos y clientes?

Tabla 19. *Inconvenientes de funcionamiento empresarial por pérdida de información*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	9,1	9,1
	A veces	10	90,9	100,0
	Total	11	100,0	

Fuente: Análisis estadístico en SPSS

Elaborado por: Naula, Edison (2022)

El 90.9% de los encuestados manifiestan que a veces se produce perdida de la información lo que genera inconvenientes en la parte administrativa, pero existe una diferencia que no está de acuerdo y aducen que no ha existido un mal manejo

de la información sin existir pérdida de la misma, que se ha evitado los malestares empresariales de los procesos administrativos con eficaz atención a los clientes.

Pregunta 15. ¿Existen los medios y recursos para el cambio en la gestión documental en la empresa?

Tabla 20. Existencia de recursos para el cambio a la gestión documental

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	36,4	36,4
	Casi Siempre	1	9,1	45,5
	Siempre	6	54,5	100,0
	Total	11	100,0	

Fuente: Análisis estadístico en SPSS

Elaborado por: Naula, Edison (2022)

El 54,5% manifiesta que, si existe siempre un presupuesto para invertir en los procesos administrativos de la empresa, pero que el mismo es utilizado en otras actividades administrativas, cambia el presupuesto y dejan en tercer orden el sistema de gestión documental, lo que significa que si existe un presupuesto asignado para invertir en los procesos de Gestión Documental.

Pregunta 16. ¿La gerencia de la empresa está conforme con la gestión documental actual?

Tabla 21. Conformidad en la gestión documental

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	11	100,0	100,0	100,0

Fuente: Análisis estadístico en SPSS

Elaborado por: Naula, Edison (2022)

La totalidad de los encuestados que representan el 100%, emiten su criterio que en ocasiones o a veces el gerente se encuentra satisfecho con la gestión documental,

que más le llama la atención la estructura de los documentos para identificar qué tipo de documento es y proceder a dar trámite a los mismos.

Pregunta 17. ¿El Gerente ha indagado alternativas para el cambio en la gestión documental, busca recursos para tal propósito?

Tabla 22. *Alternativas para el cambio en la gestión documental*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	45,5	45,5
	Casi Siempre	6	54,5	100,0
	Total	11	100,0	

Fuente: Análisis estadístico en SPSS

Elaborado por: Naula, Edison (2022)

Los encuestado que representan el 54,5% dan a conocer que casi siempre ha buscado cambios para mejorar los procesos administrativos pero que, no habido un enfoque exclusivo para la gestión documental, mientras que, el 45.5%, nunca han dado prioridad a la documentación, son procesos más importante la gestión de proyectos y la ejecución, sin darse cuenta que para que ese proceso se mantenga es indispensable un documento.

Pregunta 18. ¿La gestión documental se lo realiza de manera planificada?

Tabla 23. *Planificación en la gestión documental*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	90,9	90,9
	A veces	1	9,1	100,0
	Total	11	100,0	

Fuente: Análisis estadístico en SPSS

Elaborado por: Naula, Edison (2022)

El 90,9%, dan a conocer que no existe un plan de gestión documental, el 9,1% dice que a veces se planifica la gestión documental, lo que se considera que una

planificación adecuada referente a la gestión documental se tendría ordenada la información, lo que permitiría otorgar nomenclaturas claras.

Pregunta 19. ¿Los procedimientos de la empresa son claramente identificados en la organización, necesidades, controles, riesgos y presupuesto asignado?

Tabla 24. *Identificación de las necesidades, controles y riesgos empresariales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	1	9,1	9,1
	Siempre	10	90,9	100,0
	Total	11	100,0	

Fuente: Análisis estadístico en SPSS

Elaborado por: Naula, Edison (2022)

El 90,9% de los encuestados que todos los procedimientos empresariales son identificados de acuerdo a la importancia, mientras que el 9,1% casi siempre, lo que implica que, al tener un presupuesto asignado para los procedimientos empresariales, existiría un presupuesto para enfocarse en la gestión documental por ser un activo indispensable.

Pregunta 20. ¿El plan de gestión documental se considera esencial dentro de la planificación estratégica?

Tabla 25. *El plan de gestión documental es esencial dentro de la planificación estratégica*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	10	90,9	90,9
	Siempre	1	9,1	100,0
	Total	11	84,6	

Fuente: Análisis estadístico en SPSS

Elaborado por: Naula, Edison (2022)

Los encuestados respondieron que casi siempre se considera esencial la gestión documental dentro del plan estratégico de la empresa, mientras que solo el 9,1% dicen siempre, lo que significa que la gestión documental debe ser considerado dentro de planificación de estrategias empresariales, para obtener una gestión adecuada de los documentos.

Pregunta 21. ¿La documentación de la empresa está expuesto a riesgos personales, naturales u ocasionados

Tabla 26. *Exposición de la documentación a riesgos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	7	63,6	63,6
	Siempre	4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	

Fuente: Análisis estadístico en SPSS

Elaborado por: Naula, Edison (2022)

El 63,6% de los encuestados dice que a veces la documentación está expuesta a riesgos, mientras que el 36.4%, dice que siempre, lo que significa que riesgos que se deben identificar y proceder a la mitigación de los mismos, y evitar la pérdida de los documentos por no tener un registro adecuado, también se debe considerar que está expuesta a riesgos naturales.

Pregunta 22. ¿Los riesgos identificados en la gestión documental han logrado contrarrestar los mismos?

Tabla 27. *Riesgos identificados en la gestión documental*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	100,0	100,0
Total		11	100,0	

Fuente: Análisis estadístico en SPSS

Elaborado por: Naula, Edison (2022)

El 100% de los encuestados, manifiestan que nunca se ha identificado los riesgos a los que están expuestos los archivos, lo que un modelo de gestión documental, identificará y procederá a realizar un tratamiento a los riesgos bajo las medidas correspondientes para contrarrestar cada riesgo.

Pregunta 23. ¿Los riesgos de los documentos son identificados?

Tabla 28. *Identificación de riesgos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido A veces	11	100,0	100,0
Total	11	100,0	

Fuente: Análisis estadístico en SPSS

Elaborado por: Naula, Edison (2022)

La totalidad de los encuestados que representa el 100%, que a veces se identifican los riesgos, porque los documentos no son considerados de gran importancia en vista que manifiestan que dicha documentación no se expone a riesgos que si se pierde algún documento el cliente debe tener una copia como respaldo y así justificar las peticiones solicitadas.

Pregunta 24. ¿La pérdida de documentos trae como consecuencias: Aumento de trabajo, Mala atención al cliente en la información, ¿Tomar decisiones erróneas para la prevención y mitigación de desastres entre otros?

Tabla 29. *Consecuencias por la pérdida de documentos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	11	100,0	100,0	100,0
Total	11	100,0		

Fuente: Análisis estadístico en SPSS

Elaborado por: Naula, Edison (2022)

El 100% de los encuestados, dan a conocer que la perdida de información genera más carga laboral, por el hecho de buscar la manera de argumentar algún caso que no se tenga evidencia para justificar la ejecución de las actividades en los proyectos

de construcción, por ende, la pérdida de los documentos es un paso atrás para el desarrollo de la empresa en especial en la parte administrativa.

Pregunta 25. ¿Aplica normas para la adecuada gestión documental?

Tabla 30. *Aplicación de normas para la gestión documental*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	11	100,0	100,0	100,0
Total	11	100,0		

Fuente: Análisis estadístico en SPSS

Elaborado por: Naula, Edison (2022)

El 100% de los encuestado coinciden en la respuesta que nunca se aplicó normas de gestión documental, lo que significa que el diseñar un modelo de gestión documental, sería un aporte a implementar las normativas del resguardo del archivo, bajo los lineamientos de la entidad pública a cargo de dichos procesos.

Pregunta 26. ¿Reciben capacitaciones para impartir las leyes y normativas relacionadas con la gestión documental?

Tabla 31. *Capacitaciones relacionadas con la gestión documental*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	11	100,0	100,0	100,0
Total	11	100,0		

Fuente: Análisis estadístico en SPSS

Elaborado por: Naula, Edison (2022)

Los encuestados en su totalidad que representan el 100% dicen que nunca han recibido alguna capacitación referente a la gestión documental. Por ende, el crear un modelo de gestión documental será indispensable que los usuarios o empleados tengan conocimiento de cómo gestionar un documento.

Pregunta 27. ¿El modelo de Gestión documental puede evitar la desorganización de la información?

Tabla 32. Evitar desorganización con el modelo de gestión documental

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	9,1	9,1
	Siempre	10	90,9	100,0
	Total	11	100,0	

Fuente: Análisis estadístico en SPSS

Elaborado por: Naula, Edison (2022)

La mayoría de los encuestados están de acuerdo que un modelo de gestión documental, permitirá un registro adecuado, tener una nomenclatura clara, determinar la clasificación documental y su importancia en base a las normas regulatorias de la gestión documental, con el objetivo de minimizar el impacto de riesgo de pérdida de información.

Tabla 33. Análisis de correlación

		Correlaciones	
		proceso_1	gestion_docu mental_1
Proceso Administrativo	Correlación de Pearson	1	,194
	Sig. (bilateral)		,568
	N	11	11
Gestión documental	Correlación de Pearson	,194	1
	Sig. (bilateral)	,568	
	N	11	11

Fuente: Análisis estadístico en SPSS

Elaborado por: Naula, Edison (2022)

De acuerdo a la tabla 7 los resultados obtenidos, se puede evidenciar que existe una correlación 0.568, entre estas dos variables la cual es moderada, es decir, que hay una relación directa que si la gestión documental es alta el riesgo en los procesos de administración bajaría y viceversa.

Entrevistas

Tabla 34. Análisis de la Entrevista

Categoría	Participante	Código
Activo	Participante 1 Si es considerada como activo	A001
	Participante 2 Si es un activo	
Funcionamiento	Participante 1 Mejoraría los procesos empresariales	F001
	Participante 2 Mejoraría el manejo de la documentación	
Recursos	Participante 1 Si existe los recursos	R001
	Participante 2 Se puede obtener los recursos	
Políticas	Participante 1 No existe ninguna política	P001
	Participante 2 No existe ninguna política	
Gestión de riesgos	Participante 1 No existe análisis de riesgo	G001
	Participante 2 Debe existir varios riesgos	
Mejora de procesos MGD	Participante 1 Si mejoraría	M001
	Participante 2 Si mejoraría	

Fuente: elaboración propia

En las entrevistas realizadas a los dos gerentes de las empresas, coinciden en los criterios que la documentación actualmente se ha convertido en un activo primordial para el desarrollo empresarial, y que a su vez se está otorga recursos para la custodia documental, y que como gerentes estarían dispuesto en invertir en la gestión documental, se maneja proyectos de alto costo y que a veces por no tener la información ordenada, se deja pasar algunos detalles que con el tiempo pueden tener consecuencias.

De manera general, se detalla que es indispensable la gestión documental, lo que permitirá, minimizar tiempo en la búsqueda de algún documento optimizar los recursos y lo principal mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma, para lo cual se plantea el siguiente Modelo de Gestión Documental.

Propuesta del Modelo de Gestión Documental

La empresa con la cual se trabajará para la producción de la información necesaria para cumplir con el objetivo planteado es la siguiente.

Tipo de Empresa: de construcción.

Actividad Principal: construcción de viviendas y carreteras

Tamaño de las empresas: empresa pequeña de 10 a 50 empleados

Edad de los equipamientos: cinco años

En la presente investigación se propone implementar un modelo de Gestión documental, para el diseño del mismo se deberá cumplir los siguientes procesos administrativos:

En relación al diseño de la propuesta de un Modelo de Gestión Documental (MGD), se debe tener muy clara la definición, las ventajas que tiene la implementación en una PYME y otros aspectos generales como los requerimientos para su desarrollo y las fases de su implementación.

Los aspectos más importantes en el diseño de un MGD son las necesidades documentales de la empresa y se pueda socializar el documento con todos los integrantes de la entidad, garantiza un trabajo mancomunado, impulsa la mejora en las prácticas de la gestión documental, es un proceso de gran valor, formula de manera clara las indicaciones de cada actividad en los diferentes procesos archivísticos, beneficia la reducción de los documentos innecesarios y optimiza espacios destinados para la custodia documental.

De igual forma, otro beneficio puede ser el cumplimiento de requerimientos legales y normativos y sobre todo el aprovechamiento de la información como un activo de la empresa, indispensables para la toma de decisiones, en la elaboración del modelo de gestión documental la empresa debe estar designada a un área específica en la cual deben encontrarse profesionales competentes, contar con la colaboración de un grupo interdisciplinario que garantice la armonía del modelo de

gestión documental con los diferentes procesos de la organización, realizar un diagnóstico general de la gestión documental en la empresa y contar con Cuadros de Clasificación Documental y Tablas de Retención Documental, entre otros requisitos, además, se debe tener en cuenta los requerimientos normativos, económicos y administrativos que varían de acuerdo a la empresa identifica de manera exhaustiva las normas, leyes, acuerdos y resoluciones que tengan relación con el modelo de negocio de la organización y las actividades que se ejecuten.

En cuanto al requerimiento económico se necesita de inversión para la implementación del modelo de gestión documental, por lo tanto los gerentes deben contar con el presupuesto necesario para cumplir con los objetivos; finalmente el cumplir con los requerimientos administrativos se debe formar equipos interdisciplinarios para diseñar e implementar el MGD, define los roles de responsabilidad de cada proceso del área en gestión documental, además, definir la metodología de calidad y eficiencia, finalmente identificar los riesgos y establecer un plan de acción para mitigarlos.

En relación a la metodología la que se aplicará es la Metodología DIRKS en el cual el MGD se realizará bajos los siguientes lineamientos para facilitar una sucesión de recomendaciones sistemáticas de manera adecuada e identificar y clasificar los documentos gestionados en la empresa, bajo el contexto del Modelo de Gestión Documental.

MODELO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL



Introducción

La gestión documental en las Empresas es de gran relevancia en vista que los documentos han sido considerados como activos fijos importantes, por lo cual, este proyecto se enfoca en diseñar un Modelo de Gestión documental para las empresas de construcción en este caso Constructora Naula, una vez que se ha identificado el problema principal la falta de gestión documental que ha ocasionado la pérdida de información y por ende el retraso en el cumplimiento de actividades con los clientes.

El MGD, que se propone estará ligado a las normas de Gestión Documental de la Secretaría de Administración Pública, porque en ciertos casos se ha realizado contratos con entidades gubernamentales y las normas de archivos, pero a su vez el mismo estará diseñado bajo las necesidades de las PYMES para que el mismo se pueda adaptar a empresas de diferentes sectores.

Alcance

Las normas y reglas en el manual, serán de acatamiento obligatorio para la Constructora Naula; considera para la elaboración de la documentación todos los procesos; incluye nomenclatura, siglas, simbología y abreviaturas que identifiquen a la empresa. Y es la responsable de normar, estandarizar, actualizar la gestión documental; en coordinación con las diferentes áreas y la persona responsable del archivo.

Justificación

La información generada en una empresa es un recurso considerado como un activo más importante que permite desarrollar de manera más eficiente las actividades cotidianas. El contar con información completa, segura y esté disponible es indispensable para cumplir con los objetivos que deben cumplir las empresas para ser competitivas, por esto se debe disponer de recursos y flujo adecuado interno. Un modelo de Gestión Documental permite crear, organizar, conservar y disponer inmediatamente la información plasmada en un documento, minimiza los

gastos. Evita duplicar los documentos mantiene el archivo organizado sin documentos obsoletos. Debido a que las empresas se encuentran en un mercado competitivo, es imprescindible rediseñar los procesos internos que sean flexibles entre esos la gestión documental.

Objetivo

Elaborar un Modelo de Gestión Documental para la empresa Constructora Naula.

Etapa I. Diagnóstico investigación preliminar

Objetivo

Identificar los componentes recursos humanos, tecnológicos y económicos que usualmente existen y generan documentos evidenciales de la actividad de la empresa.

Plan de acción

Diagnóstico de la gestión documental en la organización.

Se pudo verificar que la gestión y responsabilidad en los documentos se encuentra desorganizada sin cumplir con las políticas de gestión documental, se desconoce las fuentes de información externas disponibles.

En esta primera etapa se han identificado los problemas comunes que se presentan en la gestión de los documentos:

- Documentación duplicada.
- Diferentes criterios de archivología.
- Escaso personal.
- Escasos inmuebles para archivar los documentos.
- No existen una gestión documental.

- Carencia de normas y políticas de administración documental.

Objeto social

Elaboración y ejecución de toda clase de proyectos de construcción v edificación. así mismo; diseño, ejecución y comercialización de proyectos inmobiliarios.

Misión y visión

Misión

Contribuir al fortalecimiento de la infraestructura urbana y rural, con el desarrollo de proyectos de construcción en los que la ética profesional y el trabajo eficiente sean los fundamentos que orienten las acciones.

Visión

Mantenernos como una empresa constructora líder, reconocida por la sociedad a través de su participación exitosa en los grandes proyectos de construcción.

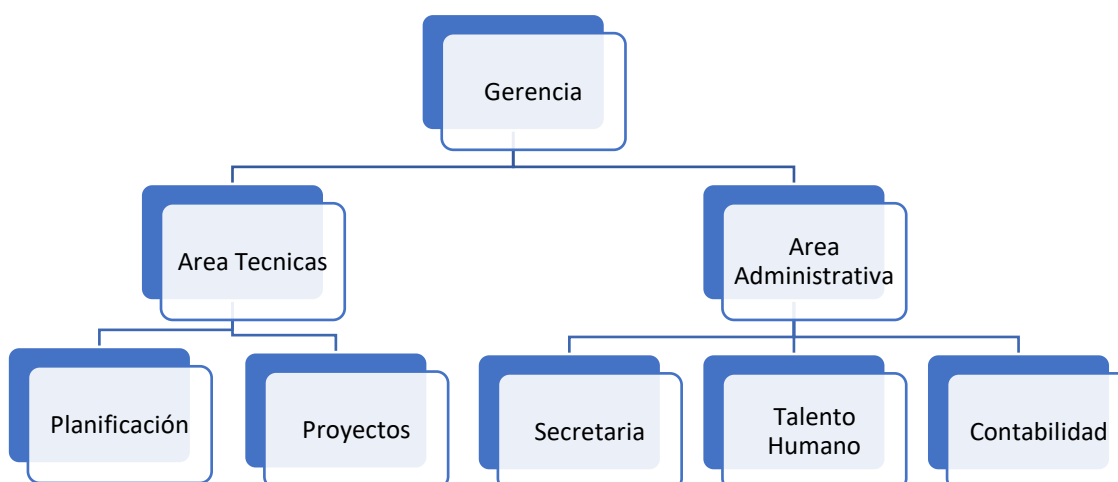
Fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades.

El análisis de las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas bajo la metodología FODA, se presenta las situaciones actuales de la empresa para la implantación de acciones correctivas y generar nuevos cambios.

MATRIZ FODA Constructora Naula	OPORTUNIDADES (O)	AMENAZAS (A)
	(O1) Incremento de proyectos de la empresa.	(A1) Incremento de empresas en el sector de la construcción.
	(O2) Aplicación de tecnologías para los procesos administrativos	(A2) Índice alto de competitividad.
	(O3) Estrategias de alianzas de contrato con el estado.	(A3) Situación económica baja para cubrir demanda del sector.
FORTALEZA F	ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (FA)
(F1) Experiencia, conocimiento y desarrollo profesional en el sector.	(F1-O1) Identificar nuevos proyectos con el conocimiento obtenido para crecer profesionalmente	(F1-A1) Establecer políticas de diferencia a través de la experiencia y conocimientos en el sector de la construcción.
(F2) Liderazgo gerencial	(F2-O2) Implementación de nuevas tecnologías.	(F2-A2) Evitar las barreras y rivalidades ante la gestión de la Gerencia
(F3) Conocimiento del cliente y proyectos del sector.	(F3-O3) Capacidad para realizar contratos con empresas privadas y con el Estado.	(F3-A3) Cubrir la situación financiera con el conocimiento en el sector.
DEBILIDADES	Estrategias - DO	Estrategias - DA
(D1) Brecha en la TI	(O2-D1) Implementar recursos tecnológicos y promover la gestión para los procesos administrativos para el crecimiento de la empresa.	(D2-A3) Ser competitivos en tecnología con otras empresas.
(D2) Carece de un modelo de gestión de documentos.	(O3-D2) Implementar un modelo de gestión documental para establecer políticas internas empresariales y cubrir las demandas de los clientes.	(D2-A1) Solicitar préstamos financieros.

Estructura organizativa, funciones, atribuciones, tareas y actividades

La estructura organizativa de la Constructora Naula para un buen desempeño en la parte administrativa es la siguiente:



Identificación de los procesos y procedimientos que se llevan en la organización

Las actividades de cada área permiten identificar los activos de la información para definir un nivel de protección, bajo las medidas de tratamiento especial, con políticas administrativas de la documentación, determina usuarios responsables funciones para la custodia de la misma.

Actualmente en la empresa, no existe un usuario responsable que custodie la documentación. Los documentos son manejados por cada empleado de acuerdo a la generación de los mismos, sin identificar el grado de importancia, no definen series, tipo de documento, y la misma no se encuentra archivada en carpetas que detalle el tema principal, etc.

La Constructora Naula, está formada por las áreas de: Gerencia, Administración, Secretaria, Contabilidad, Planificación, Talento Humano y Técnica.

Contabilidad: ejecuta los procesos contables y pagos como: servicios básicos, remuneraciones, entre otros, la documentación la archivan por meses de manera general, sin clasificación.

Planificación: elaboración de proyectos y procesos contractuales en el sistema SERCOP, la información que se genera en esta área es de los procesos contractuales y el momento de ejecución de los proyectos al generar las planillas de pago, los documentos de las planillas son anillados en unas estanterías sin definir a que proyecto, procesos o persona corresponde.

Técnica: esta área se encarga del mantenimiento a maquinaria pesada, sin tener ningún documento de registro de daño o el tipo de mantenimiento que se hizo, no llevan un reporte de los mantenimientos, ni el respaldo del inventario de accesorios o lista de la maquinaria, dificulta tener un control adecuado de la información.

Talento humano: se ejecuta los procesos de contratación de personal, bajo las necesidades de la empresa y por proyectos, receptan y seleccionan las cinco mejores carpetas de los aspirantes a quienes toman evaluaciones y entrevista, el proceso no cuenta con un formato documental empresarial solo la carpeta del empleado contratado.

Forma de organización de los archivos

Actualmente los archivos o documentos solo son almacenados en carpetas de manera general sin distinción o algún argumento que se pueda identificar a que proyecto pertenece cada una de las áreas generan sus propias carpetas.

Criterios para la creación, conservación, eliminación de los documentos

Los documentos son generados de manera aleatoria sin ningún registro, numero, tipo de documento todo documento lo realizan como si se tratar de una solicitud sin argumentos acorde a los proyectos o tramites a tratar.

Estado físico y formas de acceso a los documentos

Los documentos se encuentran en carpetas encima de los escritorios o los respectivos cajones que si alguien lo necesita solo accede de manera directa lo que dificulta la búsqueda y pérdida de tiempo, por lo que no existe soportes de conservación los documento, ni instrumentos de control de la documentación.

Etapas II. Diseño

A partir de los resultados del diagnóstico organizacional se han determinado las estrategias para diseñar el modelo de gestión documental

Objetivo

Proyectar los componentes del modelo de Gestión documental en la empresa, con cada una de las normativas que acreditan la funcionalidad de la organización para el desarrollo de sus actividades.

Plan de acción

- Se definió los tipos de documentos que maneja la empresa, como son documentos legales, financieros, técnicos, publicitarios y tecnológicos, el cual permite definir las funciones de cada departamento y rediseñar el cuadro de clasificación documental.
- Diseño de la tabla de conservación documental, donde se pueden detallar los tiempos conservación, transferencias. (Anexo D)
- Definición de los perfiles para los usuarios y el acceso para gestionar los documentos.
- Orden jerárquico para la gestión documental.
- Normalización de documentos
- Definición de las políticas de conservación, eliminación, almacenamiento de la documentación.
- Determinación de lugar de almacenamiento de la documentación física y digital.
- Elaboración de informe o tablas donde se especifique los requerimientos para la gestión documental.
- Análisis de los recursos tecnológicos para la implementación de un sistema de gestión documental, en la misma se pudo observar que cuentan con servicio de internet, red informática y equipos de cómputo.

Cuadro de compromisos de cumplimiento, entre los compromisos que se determinaría en el MGD son:

Tabla 35. Cuadro de compromisos

Compromisos	Cómo cumplir con los compromisos
Elaborar el organigrama de la empresa.	<p>Analizar la estructura jerárquica de la empresa</p> <p>Diseñar las actividades de cada área contemplada en el organigrama</p> <p>Analizar las actividades desempeñadas en la organización y su reflejo en los documentos</p>
Describir las actividades de la empresa, tipos de documentos del resultado de las actividades y el flujo de responsabilidad.	<p>Analizar las actividades desempeñadas en la empresa y los documentos que se crean o reciben.</p> <p>Analizar los tipos de documentos que se gestionen en las diversas actividades</p> <p>Analizar el flujo de los documentos</p> <p>Recopilar la información obtenida en un manual de procedimientos o actividades</p>
Diseñar, implementar y documentar los procesos de la gestión de documentos y archivos.	<p>Analizar las funciones de la empresa</p> <p>Identificar las actividades administrativas de la empresa relacionadas con las funciones de gestión documental.</p> <p>Realizar una ficha por cada proceso de gestión documental.</p>
Analizar los diversos documentos que se gestionan en la empresa, identificar el contenido de la información.	Realizar exploraciones en las diversas áreas sobre la documentación de la empresa.
Analizar las cantidades de los documentos al conllevar cada proceso por cada área y exterior.	Relacionar cada documento y procesos con las diversas áreas del negocio.
Analizar los aspectos críticos como: debilidades o factores críticos para especificar las medidas pertinentes que eviten las incidencias.	Analizar las características, debilidades, amenazas de los diversos documentales que puedan ser afectados.
Redactar informes de los riesgos	<p>Identificar los riesgos a los que están expuestos los documentos</p> <p>Manifestar propuestas para mejorar la gestión de los documentos.</p>
Plantear mejoras para crear los documentos de la empresa.	La información recopilada utilizar para presentar las ideas de mejora aporta en la toma de decisiones dentro de la empresa.
Elaborar conjuntamente con las áreas responsables el cuadro de clasificación documental	Socializar con las distintas áreas responsables de gestionar documentos
Codificar el cuadro de clasificación	Analizar cada una de las tareas procesadas por las áreas.

Perfeccionar el cuadro de Clasificación en base a herramientas de apoyo.	El cuadro de clasificación debe establecer vocabularios adecuados, índices, e instrucciones.
Revisar periódicamente el Cuadro de Clasificación	Establecer de manera cronológica los hitos.

Fuente: elaboración propia

Identificación de riesgos

La identificación de los riesgos se basó en los resultados de la recopilación de la información, que permitió determinar las insolvencias existentes en lo que se refiere a la gestión documental, con el modelo de gestión documental se debe reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir con una adecuada gestión y organización de los documentos.

RIESGO	CALIFICACIÓN		TIPO DE IMPACTO	EVALUACIÓN ZONA DE RIESGO
	PROBABILIDAD	IMPACTO		
R1: Pérdida de información.	Probable (4)	Catastrófico (5)	Cumplimiento De imagen Legal	Extrema
R2 Conservación de los documentos.	Probable (4)	Catastrófico (5)	Cumplimiento De imagen Legal	Extrema
R3 Error en las series y subseries documentales	Probable (4)	Catastrófico (5)	Cumplimiento De imagen Legal	Extrema
R4 Carencia de un espacio físico para la realización de este proceso.	Probable (4)	Catastrófico (5)	Cumplimiento De imagen Legal	Extrema
R5 Mala ubicación de los documentos en los expedientes.	Probable (4)	Catastrófico (5)	Cumplimiento De imagen Legal	Extrema

Fuente: elaboración propia

Etapa III. Desarrollo

Objetivo

Diseñar un modelo de gestión documental que permita elevar la cultura y conocimientos del talento humano de la empresa, el cual fortalezca las habilidades y los valores básicos para el tratamiento archivístico según los requerimientos internos de la empresa.

Plan de acción

Normas y políticas

El establecimiento de la normativa de gestión de documentos se enfoca en satisfacer las necesidades de la empresa tanto internas y externas aplica buenas prácticas como las siguientes:

- La generación de documentos debe cumplir con los formatos establecidos en el Reglamento del Documento de acuerdo a los procesos de cada área, garantiza la gestión, procedimientos y disponibilidad estén relacionados con la Tabla de Conservación Documental.
- El responsable de la gestión de los documentos o custodia de los mismos garantiza que la documentación es veraz y oportuna para el cumplimiento y continuidad de los procesos.
- La generación de copias de un documento, se duplicarán los documentos indispensables en el cumplimiento de los procesos de contratación pública.
- No utilizar papel reciclado para la generación de los documentos en físico en documentos oficiales
- Para acceder a los documentos se debe establecer el registro del día y hora de quien lo solicita.
- Los vencimientos máximos de la conservación documental son de acuerdo a la importancia de la información, en el cual documentos de proyectos y de contabilidad con prioridad alta un tiempo de 10 a 5 años, prioridad media 4 años y el resto de información empresarial será de 2 años.
- La persona comprometida de la auditoria y supervisión tiene la obligación de auditar, define los procesos a auditarse con documentación que respalde, quien deberá presentar un informe de auditoría, para determinar las acciones de riesgos o no conformidades encontradas.
- Realizar un cronograma de capacitaciones mensuales, para todo el personal, funcionario responsable recursos humanos.

- Marco reglamentario (entorno legal y Normativo) establecer un formato y estándares adecuados para manejar la documentación y la eficiencia de la gestión
- Aplicación de la Norma Técnica ecuatoriana NTE INEN 2410:2010, permite definir los requisitos de elaboración de oficios, memorandos, comunicados o circulares, etc, que son aplicadas en las entidades públicas pero que las mismas se han comprobado que pueden ser adaptadas al sector privado.
- Los documentos en físico que necesiten ser archivados se los realizará en una caja de archivo con la respectiva nomenclatura, área, proyectos.

Ciclo de vida documental

- El ciclo de vida de un documento da inicio desde la fecha de creación, hasta su archivado final, el mismo que puede ser modificado o eliminado conforme a las necesidades de la empresa, considera la normativa del MGD.
- Se debe realizar la actualización y convalidación de las Tablas de Retención Documental, cuadro de clasificación documental.
- Elaborar el esquema de los documentos, con lineamientos, niveles y fases de descripción durante el ciclo de vida de los documentos.
- Retroalimentación de la Tabla de Retención Documental para vincular los documentos al trámite o proceso que le dio origen.
- Compartir de las Tablas de Retención Documental y Cuadro de clasificación documental.

Responsables

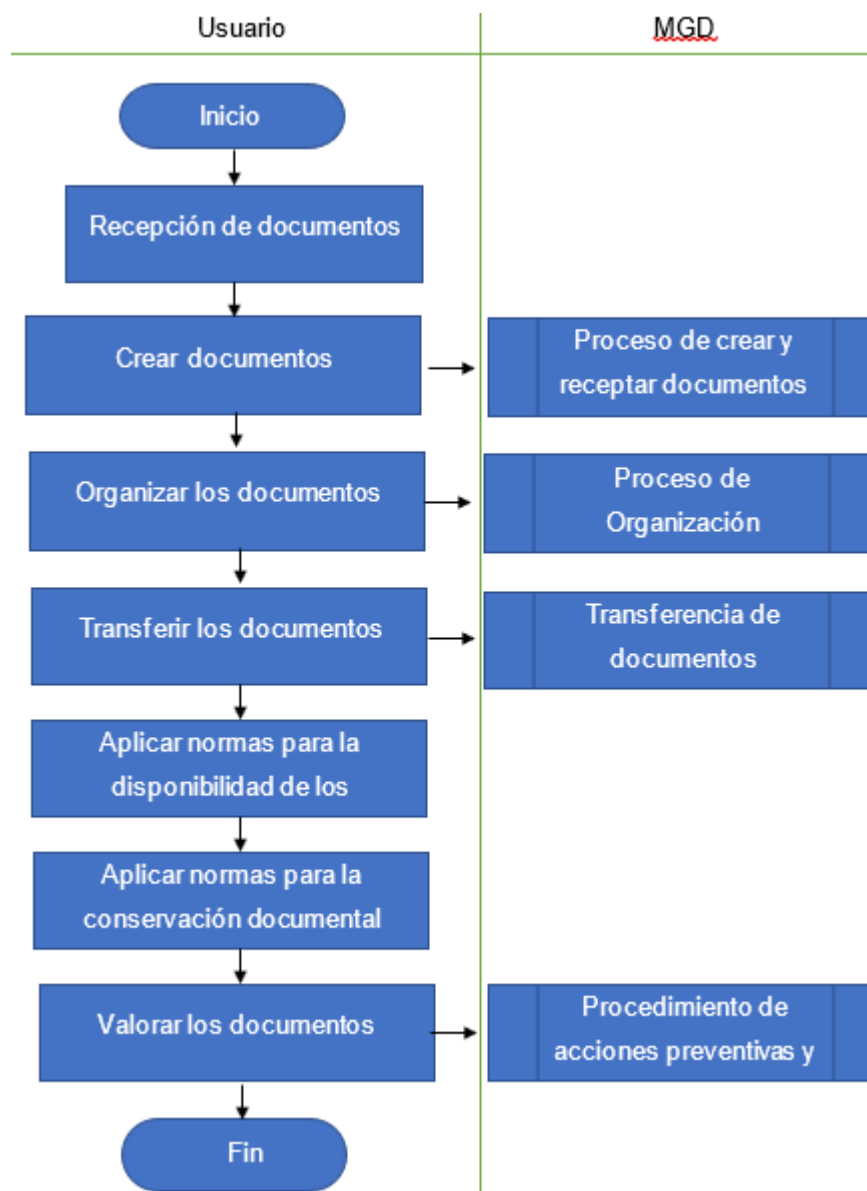
- Se procederá a la contratación de un profesional que tenga conocimiento de Archivología, para que el mismo se encargue del control documental generado físicamente.
- Además, se asignará un espacio adecuado para la conservación de los documentos que se han dado tratamiento.

Capacitación

- Para que el personal cumpla con las normativas del MGD se aplica las siguientes normativas:
- Realizar un cronograma de capacitaciones mensuales, para todo el personal, funcionario responsable recursos humanos.
- Realizar acuerdos con instituciones de capacitaciones para impartir los cursos.
- El modelo de gestión documental está diseñado para la conservación y organización adecuada de la documentación, en este caso práctico implementado en la Consultora Naula, dicha gestión permitirá ser migrada a un sistema de gestión documental y también la misma se puede adaptar a otras empresas.

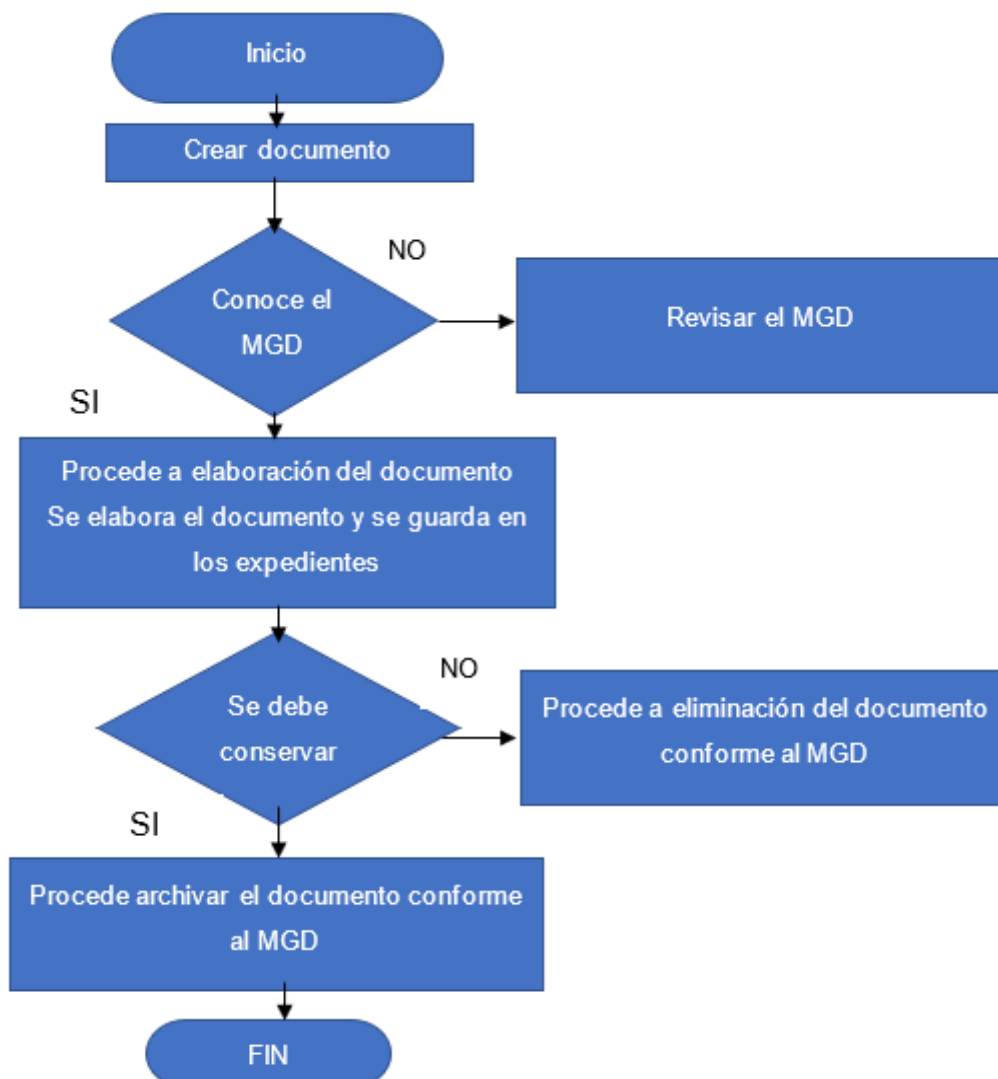
Determinar las funciones, instrumentos de control archivo de gestión, archivo central, archivo histórico.

Ilustración 3 Flujograma de proceso de gestión documental



Fuente: elaboración propia

Ilustración 4 Diagrama de flujo del proceso de elaboración de documentos



Fuente: elaboración propia

Elaboración del documento

Redacción documental

En un documento la parte principal es el mensaje por el cual se trasmite la información que puede contener imágenes, audios, videos, etc. La calidad del mensaje de un documento se muestra la educación, inteligencia y la sensibilidad, etc., de quien genera el documento. Para lo cual se debe considerar tres factores como la nomenclatura, contenido y procedimiento.

- 1) Nomenclatura: Estaría formado por un conjunto de símbolos que identificará el tipo de documento.
- 2) Contenido: Es la expresión del propósito, debe ser claro lo que se pretende expresar, sin alterar el sentido de la comunicación.
- 3) Procedimiento: Será la forma de expresar el mensaje; elección personal, que contenga evidencias, afirmaciones, profundidad en el contexto, etc.; permite decir de diferentes maneras, sin modificar el contenido.

Tipo de idioma

Para el uso correcto del idioma se debe tomar en cuenta los siguientes aspectos eficacia, propiedad y corrección.

1. Propiedad: Uso del vocabulario correcto que tenga un sentido preciso ante lo que se desea expresar. Se debe conocer el lenguaje para escribir con propiedad.
2. Corrección: Uso adecuado de las políticas gramaticales del idioma que se emplea.
3. Eficacia: En la comunicación escrita debe ser clara y lógica, que los demás entiendan el mensaje.

Normas generales para el documento

1. Todo tipo de documentación de la empresa Constructora Naula, debe tener impreso el membrete con el logo empresarial que corresponda.
2. Los documentos deben ser diseñados en papel tamaño A4, A3 o A5 a razón de la magnitud del texto y el tipo de documento, según el tipo de impresora se tendrá la calidad, color, tamaño son los mismos en todas las hojas, se detalla de manera más concisa las características:

Características del papel

Formato A4, A3, A2 o A5 de 75 gr, se imprimirán a una sola cara referente a oficios memoras, comunicados, planillas de los proyectos, que son de gran importancia y

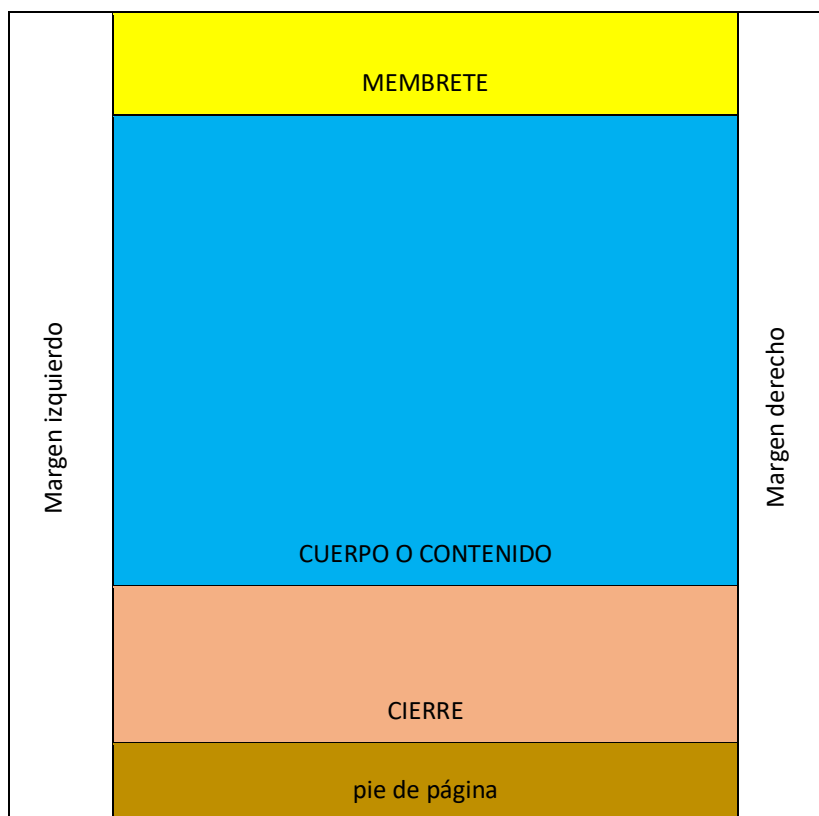
presentados a terceros, interlineado sencillo, los documentos de gran tamaño como los informes técnicos, términos de referencia, imprimir a dos caras de la hoja para minimizar el recurso de papel.

- Para los planos se utiliza el formato A1 o A2 como fuese el caso.

Estructura del documento

Los documentos de comunicación como: oficios, memoras, comunicados, solicitudes tendrá la siguiente estructura:

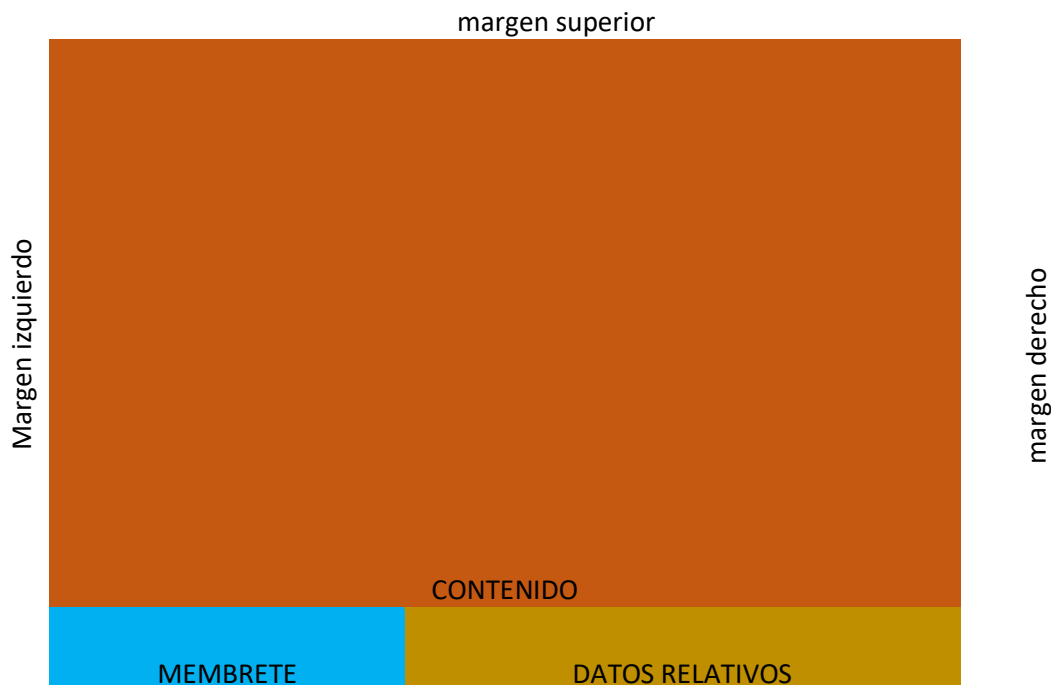
Ilustración 5. Estructura de un documento



Fuente: elaboración propia

Mientras que para los documentos como los planos sería la siguiente estructura:

Ilustración 6. Estructura del formato para los planos



Fuente: elaboración propia

Membrete

Se colocará en el fragmento superior que cubra el total del ancho de la hoja, contendrá los siguientes elementos: Logo de la empresa de 2 cm de alto, nombre de la empresa fuente Arial y tamaño 16 con negreta, RUC Arial tamaño 10 y del área que genera el documento tipo Arial tamaño 12, por ejemplo. (Anexo 003)



CONSTRUCTORA NAULA

RUC:0965874248

DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN

Contenido

El contenido dependerá de los diversos tipos de documento e información a emitirse, contempla los siguientes elementos:

- **Nombre del documento:** en todos los ejemplos de documentos, a diferencia de los planos, se lo escribe a un espacio del membrete o encabezado, conforme a las siguientes características:

Tipo de letra arial 12, minúscula, negrilla y alineado al margen derecho como el oficio y memora.

Ejemplo: Memora Nro. ...

Mientras si se va presentar una convocatoria, listado, inventario o el registro de mantenimiento el nombre del documento debe ir centrado con las mismas características Letra Arial 12, mayúsculas, negrilla.

Ejemplo: CONVOCATORIA

- **Código de referencia:** La codificación debe ser única para cada documento elaborado en la Constructora Naula; la que se formará por el acrónimo de la empresa; seguido por las siglas del departamento que diseña el documento, el año de emisión, un número secuencial por año y el tipo de calificación, dichos elementos deben ser separados por guiones medios; el método de codificación es el siguiente:

EMPRESA	AREA	AÑO	NUMERO	CALIFICACIÓN
CN	PL	2022	001	A
CN	CON	2022	002	A
CN	RRHH	2022	003	B
CN	TM	2022	004	C

Ejemplo: Oficio.CN-PL-2022-001-A

El registro del mantenimiento de la maquinaria y los trabajos realizados en el campo se trabajará con formularios queda el siguiente formato: (Anexo 004)

EMPRESA	FORMULARIO	TIPO DE ACTIVIDAD	AÑO	NUMERO	CALIFICACIÓN
CN	FORM1	MANT	2022	001	A
CN	FORM2	INV	2022	002	A
CN	FORM3	CAM	2022	003	B

Ejemplo: CN-FORM1-MANT-001-A

- **Lugar y fecha:** el formato es en minúsculas, escribir la ciudad en donde se elabora el documento, seguida de la fecha de creación:

Ejemplo: Guaranda, 09 de junio de 2022

- **Asunto:** establece el resumen del tema, expresado máximo en dos líneas.

Ejemplo: **Asunto:** Informe y valoración de avance de la obra “Construcción de Taludes”

- **Datos del destinatario:** puede ser una o diversas personas naturales o jurídicas, y se redacta a cuatro espacios luego del asunto enlista uno debajo del otro. Se escribe el tratamiento (señor, señora, señorita), en la siguiente línea el nombre completo y la tercera línea el cargo que debe ir con mayúsculas y negrillas y finalmente el lugar.

Ejemplo:

Señor

Mauro Cadena Almache

DIRECTOR DE OBRAS PUBLICAS DEL MUNICIPIO DE GUARANDA

En su Despacho

• Saludo de educación

Dejar dos espacios después de los datos del destinatario, se escribe la frase “De mi consideración” como saludo de cortesía o educación, si suscribe dos o más personas, entonces se utilizará en plural, depende del documento si es una solicitud se obviará este punto.

Ejemplo: De mi consideración

• Redacción del texto

Es lo primordial del documento, incumbe a la información que se transmite al destinatario, bajo el contexto de las siguientes características esenciales:

- 1) Debe tener estética buena presentación con la redacción clara, breve y directa, evita errores ortográficos, gramaticales de puntuación, mantiene coherencia y cohesión textual.
- 2) La fuente que se especifica en el texto, es Arial de 11 a 12 puntos, de acuerdo al número de párrafos del contenido, para lo cual se observa y prevalece la estética del documento que facilite la lectura.
- 3) Cuando el contenido del documento se refiere a un antecedente o propósito el texto en bloque; caso contrario distribuirlo en uno o más párrafos.
- 4) Siempre hacer referencia el número y fecha del documento anterior al que está da respuesta, si fuese el caso.
- 5) El uso de viñetas es factible cuando se requiere listar información.

6) La redacción del contenido del documento si contiene varios temas o subtemas, identificar de manera jerárquica los títulos, subtítulos, párrafos.

Cierre

Redactar la frase de despedida, datos del remitente, sello de la empresa, área libre destinada el sello de registro y los datos empresariales.

Por ejemplo

Atentamente,

Arq. Edison Naula

GERENTE

CONSTRUCTORA NAULA

En el pie de página se colocará datos informativos principales de la empresa y el código único que caracteriza el tipo de documento más el número de página.

- Los márgenes recomendados son los siguientes: Izquierdo: 4 cm. Derecho: entre 2,5 cm y 3 cm, Superior: 3 cm, Inferior: 2 cm., Encabezado y pie de página: 3 cm.

Clasificación de los documentos

La clasificación de la documentación, se debe aplicar conforme a las normas que contemplen el reglamento de elaboración, manejo, custodia, difusión y seguridad de la información. Así tenemos:

Mediante las técnicas de recopilación de la información se ha determinado que los documentos más importantes son del funcionamiento interno de la organización y los de los contratos establecidos, lo cual ha permitido elaborar el cuadro de clasificación de actividades en orden jerárquico y a su vez la clasificación documental determinada de la siguiente manera:

Sección 1.0: Gerencia

Sección 1.1: Área Administrativa

Sección 1.1.1: secretaria

Sección 1.1.2: Recursos Humanos

Sección 1.1.3: Contabilidad

Sección 1.2: Área Técnica

Sección 1.2.1: Planificación

Sección 1.2.2: Proyectos

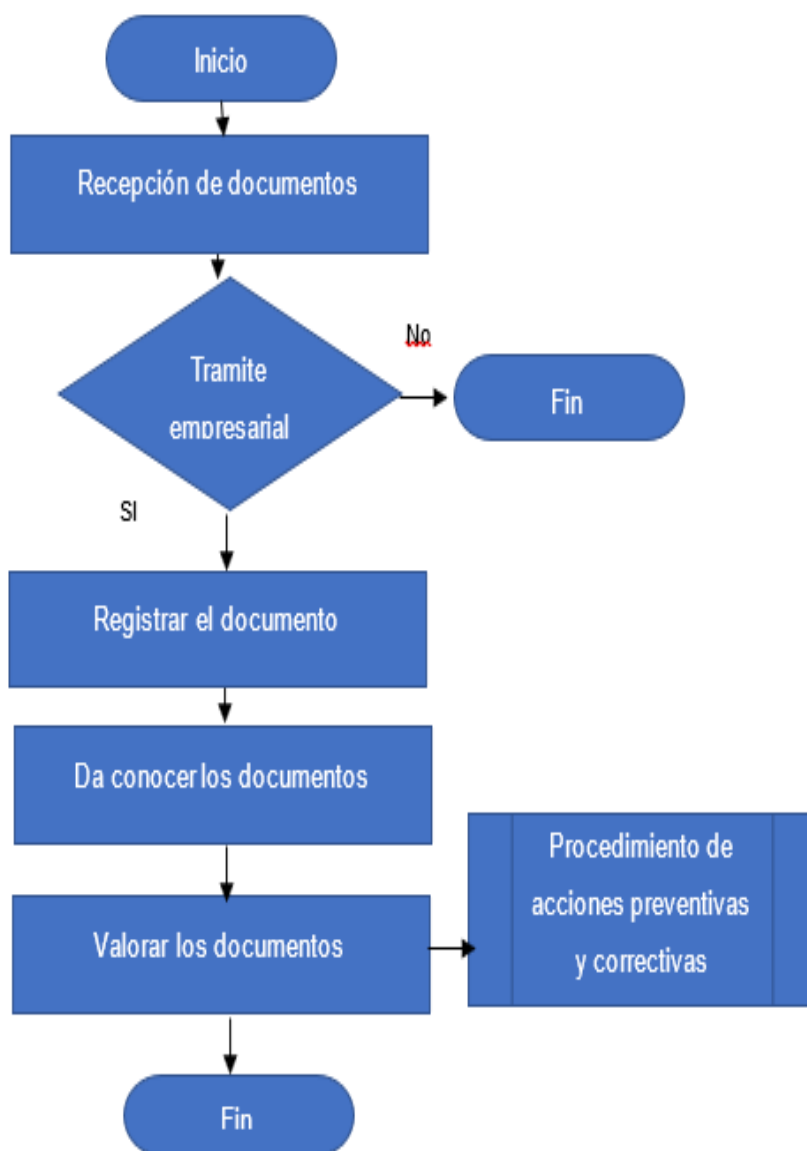
Tabla 36. Clasificación de los documentos

Nº	Requisito	Detalle de lo que el MGD debe cumplir	Cumplimiento
1	Clasificación Documental	<p>El MGD no debe restringir el nivel jerárquico, cada departamento de crear una carpeta por orden jerárquico</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Proyectos 2. Memoras 3. Oficios 4. Varios <p>el área contable tendrá que crear una carpeta de todos los registros de ingresos y egresos y reportes mensuales.</p> <p>Recursos Humanos llevar una carpeta por empleado, capacitaciones, remuneraciones con los respectivos detalles de las horas extras, permisos, vacaciones, etc.</p>	<p>Crear el cuadro de clasificación en orden jerárquico,</p>

Fuente: elaboración propia

Recepción de Documentos

Ilustración 7 Diagrama de flujo de Recepción de documentos



Fuente: elaboración propia

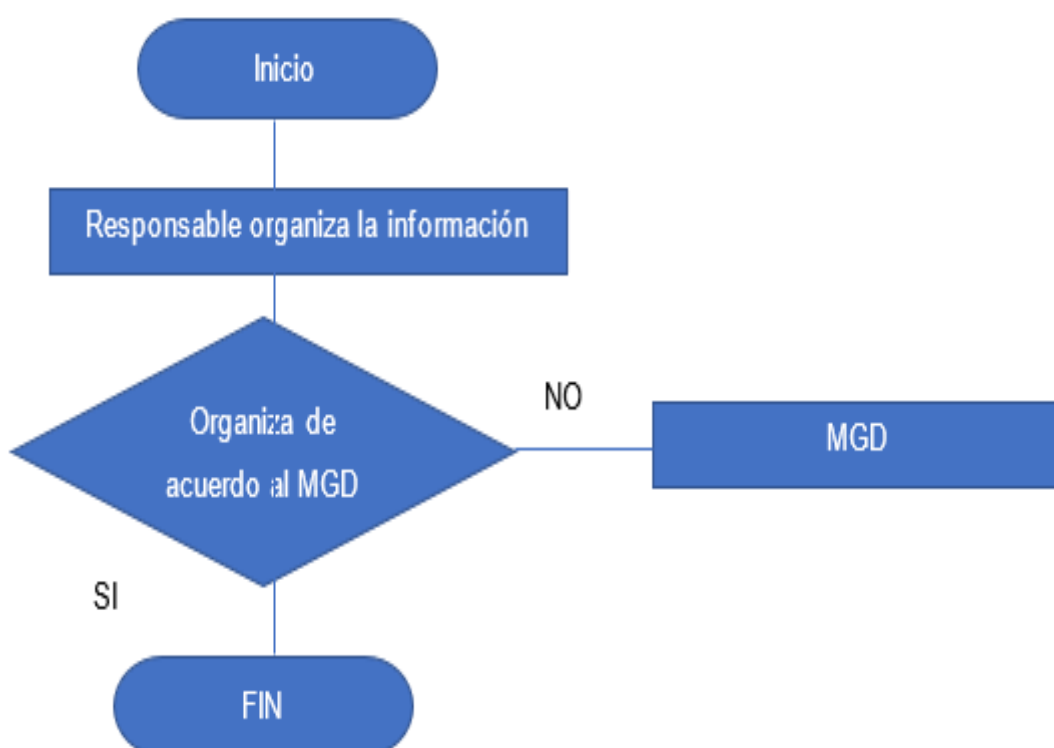
- La secretaria se le asigna como responsable de recibir los documentos que ingresan a la empresa.
- Definir el tipo de trámite
- Colocar el registro de la recepción con hora y fecha
- Registrar en la tabla de documentos.
- Transferir a quien corresponda.

Conservación de los documentos

Para la conservación de la documentación se creará una tabla de conservación documental, en la misma se deberá controlar la creación, modificación, eliminación de la documentación.

Organización documental

Ilustración 8. Diagrama de flujo del proceso de Organización de la información



Fuente: elaboración propia

Tabla 37. Conservación Documental

Nº	Requisito	Detalle de lo que el MGD	Cumplimiento
1	Tabla de Conservación Documental	Las carpetas de los documentos deben estar asociadas con la tabla de conservación documental, que la empresa diseñó para registrar los documentos en físico. (Anexo D) Cada carpeta debe contener una portada con el logo de la empresa nombre del proyecto y año de ejecución. Las carpetas de Oficios y memoras de igual manera debe tener una portada con el logo de la empresa el nombre del tipo de los documentos y año	Observar fechas de conservación documental.
2	Reportes de eliminación	Registro de los carpetas o documentos eliminados.	Bitácoras del registro de conservación documental
3	Modificación de los periodos de conservación	Si las políticas de conservación documental se lo realizarán hasta 5 años de acuerdo a la importancia de los documentos según la escala Menos importante 2 años Medio importante 4 años Muy importantes de 6 a 10 años	El responsable de la custodia documental tendrá la autorización de modificar la política de conservación documental mediante un comunicado de gerencia.
5	Transferencia o migración de datos.	En un tiempo de 2 años se provee implementar un Sistema Informático para la gestión documental en donde se migrará la información que se tenga registrado de manera manual o a su vez con el apoyo del programa Excel	El registro de la información debería ser adaptable a las aplicaciones de gestión documental que cumplan con las mismas características.
6	Formatos	Definir los formatos de los documentos o archivos	Cumplir con el Marco reglamentario.
7	Eliminar	Prohibir la eliminación de un expediente o documento, hasta que cumpla con el ciclo de vida establecido y bajo las respectivas autorizaciones y responsabilidades.	El personal no autorizado no podrá eliminar los documentos que ya han sido dados trámite.

Fuente: elaboración propia

Etapa IV Implementación

Para realizar la implementación del Modelo de gestión documental, se consideró tres aspectos principales, el cuadro de clasificación de la información, tabla de conservación documental y la jerarquía de los empleados

- En primera instancia la creación de las carpetas tanto física como digital conforme al cuadro de clasificación documental.
- Segundo lugar se procedió a compartir en red la carpeta madre.
- Una vez que se ha procedido a la creación de las carpetas, se crearon las plantillas de los documentos con los respectivos lineamientos o normas establecidas en el presente modelo.
- Si el documento es externo, se procede a escanear y colocar en las carpetas establecidas.
- Mediante este proceso se ha determinado el tiempo en la localización de un documento.
- De acuerdo a los perfiles de los usuarios se restringió el acceso a la documentación conforme a la relevancia de los mismos.
- De esta manera el MGD, ha minimizado el tiempo en ingresar un documento y a su vez que los usuarios que lo necesiten puedan tener acceso inmediatamente.

Revisión posterior a la implementación

En la Fase de Seguimiento y Control, se procederá a cumplir los siguientes puntos:

- Realizar un seguimiento en la gestión documental a verificar el cumplimiento del MGD.
- Registrar las falencias presentadas.
- En un tiempo de 6 meses emitir un informe de la funcionalidad del MGD, con el objetivo de cubrir las falencias presentadas durante ese periodo.

Una vez solventada las falencias que se presenten en el MGD, firmar un acuerdo de conformidad y resultados positivos en la implementación del MGD.

CONCLUSIONES

- El MGD, diseñado para la Constructora Naula, se basa en políticas que van a permitir la creación, modificación, recepción, clasificación y eliminación eficiente lo que establece una correcta gestión documental, el apoyo del personal de la empresa es de relevancia porque son quienes saben el proceso que le dan a un documento al considerarlo como un activo importante de la empresa.
- La indagación de la información permitió realizar un análisis referente a las metodologías a utilizar para el diseño del MGD, por lo cual se seleccionó la metodología DIRKS, por fases para obtener una manera ordenada la elaboración del MGD, en donde se identificó el ciclo de vida de los documentos y a los riesgos que los mismos están sujetos, dicho modelo está en la capacidad de ser adaptado a la estructura de otras empresas.
- El MGD, al ser implementado en la Constructora Naula, la misma que es considerada como una PYME, se puede observar que ha obtenido un grado de madurez en la elaboración de los documentos y la conservación de los mismos alcanza los objetivos empresariales y a su vez demuestra que la Gestión Documental es de carácter importante de la empresa, permite contribuir a la mejora de los procesos administrativos empresariales, identifica las principales políticas de la gestión documental.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar un análisis de nuevas políticas o normas de la gestión documental para aplicar un proceso de mejoras al MGD y a su vez mantener un seguimiento semestral de los procesos implementados con el fin de verificar el cumplimiento de las normas determinadas en el MGD, y a su vez identificar nuevos riesgos a los que se encuentran expuestos la documentación.
- Contratar a una persona responsable que se encargue exclusivamente del archivo de la empresa quien custodie y otorgue las copias de los documentos, mantiene el orden, verificado el ciclo de vida y la tabla de conservación documental.
- En un tiempo de 2 años implementar un sistema Informático que permita gestionar la documentación para cubrir la falencia de protección de los documentos en caso de eventos naturales inesperados, dicha información almacenarla en la nube para salvaguardarla.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, M., & Choez, R. (2021). *MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA OPTIMIZAR PROCESOS ARCHIVÍSTICOS. GUÍA DE ORGANIZACIÓN TÉCNICA*. CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA, Universidad de Guayaquil.
- Amores, R. E. (2017). *Revista Espacios*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n53/a17v38n53p15.pdf>
- Arias, R., Cano, A., García, O., & Raposo, R. (2015). Propuesta de un modelo de gestión documental para organizaciones cubanas en el territorio de Camagüey. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*.
- Arroyo, H. (2017). *ANÁLISIS DE LAS VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL QUIPUX PARA LA PUCESE*. Administración de Empresas, PUCESE.
- Barbarán, A. (2019). *Gestión De Calidad Y Eficacia En Los Procesos Administrativos De Las Mypes Del Sector Servicios, Rubro Catering, Distrito De Callería, Año 2019*. Administración, Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote.
- Bilbao, J., & Escobar, P. (2020). *INVESTIGACION Y EDUCACION SUPERIOR*. Lulu.com.
- Boaza, M. d. (2017). *LOS PROCESOS DEL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LOS GOBIERNOS LOCALES DE LA PROVINCIA DE HUÁNUCO PERIODO 2015*". Maestría en ciencias contables, Universidad de Huanuco.
- Borja, E., & Ferruzola, E. (2015). *LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL: APLICABILIDAD EN PROCESOS EMPRESARIALES Y DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN EL ECUADOR* . *Sathiri*.
- Bustos, V., & Wilchez, M. (2019). *Modelo de Gestión Documental para la Transportadora de Gas*. Escuela de Ciencias Económicas, Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD.
- Calderón, J. (2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes dedesarrollo empresarial . *REVISTA DE PRODUCCIÓN, CIENCIAS E INVESTIGACIÓN*.

- Carvache, I. (2020). "ARCHIVO GENERAL Y GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN ELOY ALFARO, PROVINCIA DE ESMERALDAS, PERIODO 2019 - 2023". Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español, Universidad Técnica del Norte.
- Castillo, J. (2016). *FASES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO*. Administración, CENTRO UNIVERSITARIO UAEM VALLE DE CHALCO.
- Chávez, Y., & Pérez, H. (2016). Toma otro concepto de Gestión documental, Gestión de información y Gestión del conocimiento: nociones e interrelaciones . *Biblioteca Nacional de Cuba*.
- Comunidad de empresas. (2021). Qué es y cuáles son los principales tipos de sistemas de información. *CE*.
- Cruz, & José. (2003). La gestión de los documentos electrónicos como función archivística. *AABADOM*. Recuperado el once de octubre de 2021
- Cruz, N., Lopez, J., & Rodriguez, J. (2018). IMPLEMENTACION DE MODELOS DE GESTION DOCUMENTAL. *Creative Commons*.
- DSG Consulting. (2020). Estructura de Empresas según su. Obtenido de <https://www.dsg.ec/gestion-empresas/mipymes-en-ecuador/>
- El Telegrafo. (2013). Pequeños negocios, gran potencial. Las claves de las Mipymes. Recuperado el 10 de 11 de 2021
- Elmer, M. (2019). *GESTIÓN DOCUMENTAL Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARI, 2018*. Escuela de Administración, UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN DE HUACHO.
- Freire, C. (2018). *Análisis de la norma ISO 30301 para su aplicación en un Sistema de Gestión Documental en el Ecuador*. Maestría en Archivística y Sistemas de Gestión Documental, Universidad Andina Simón Bolívar.
- García, F. (2018). Sistemas de Información. *Universidad Salammaga*.
- García, M. (2015). Norma ISO 15489; un marco sistematico de las buenas practicas de la gestion documental en las organizaciones. Recuperado el 2021
- García, T. (2003). El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación. *Almendralejo*. Obtenido de http://www.univsantana.com/sociologia/EI_Cuestionario.pdf

- Gonzalez, C. (2017). Los sistemas de gestión documental de software libre en las pequeñas y medianas empresas: entre el desconocimiento y la indiferencia. *Codices*.
- Guaman, J., & Huayacan, C. (2017). "DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE COMPRAS Y VENTAS EN LA EMPRESA HUMAJU". *AUTONOMA*.
- Hernandez, J. (2019). Etapas del proceso Administrativo. *Boletín Científico de la Escuela Superior de Atotonilco de Tula*.
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- Hidalgo, Y., & Cortes, W. (2019). *Modelo de gestión documental electrónica de archivos basado en metodología BPM para el mejoramiento de los procesos administrativos*. Maestría en gestión de Tecnología de la Información, Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD.
- INEC. (2010). *Censo Nacional Económico*. Recuperado el 10 de 11 de 2021
- Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2013). *NORMA TÉCNICA ECUATORIANA NTE INEN-ISO 15489-1:2013*.
- Intituto Ecuatoriano de Normalización. (2014). *NTE INEN-ISO 30300*.
- Isidoro, R. L. (Julio de 2006). *Problemas del Desarrollo*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/118/11820858002.pdf>
- Jiménez, A. (2017). Evaluación propuesta metodológica : modelo de gestión documental para la pyme. *Ciencia Unisalle*.
- Lopez, M. (2019). "*Modelo de Gestión Documental para el Banco Central del Ecuador*". Maestria en Administración, UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL.
- López, P., & Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. *Universitat Autònoma de Barcelona*. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf
- Lopez, S. (2019). Document Management: good practice to reduce paper consumption in support of sustainable development . *Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*.

- Louffat, E. (2017). *Diseño Organizacional, Basado En Procesos*. CENGAGE Learning.
- Luis Eduardo Solis Granda, R. C. (Febrero de 2019). *INNOVA Research Journal*, ISSN 2477-9024 . Obtenido de <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/download/949/1550?inline=1>
- Medina, A. (2015). Gestión documental, en las empresas pymes de vidrios en la localidad 12 de Barrios Unidos.
- Mero, J. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *FIPCAEC*.
- Mesu, F., & Cuervo, W. (2017). *PROPUESTA DE UN MODELO PARA LA GESTION DOCUMENTAL BASADO EN LA NORMA ISO30300*. Area de Telemática, UNIVERSIDAD FRANCISCO JOSE DE CALDAS.
- Molina, M. (2015). *PROPUESTA DE UN PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS DE TECNOLOGÍA APLICADO EN LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL*. Obtenido de http://www.dit.upm.es/~posgrado/doc/TFM/TFMs2014-2015/TFM_Maria_Fernanda_Molina_Miranda_2015.pdf
- Nieto, E. (2018). TIPOS DE INVESTIGACIÓN. *CORE*.
- Obregón, X., & Ponce, G. (2018). “*PROPUESTA DE MEJORA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS APLICADO A CNEL-EP MATRIZ GUAYAQUIL*”. Facultad de Ciencias Administrativas, UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL.
- Parra, G. (2017). LA GESTION DOCUMENTAL EN LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE BOGOTÁ D.C.: APLICACIÓN NORMATIVIDAD. *Información Archivista*.
- Pinto, M., & Monsalve, C. (2020). Modelos de toma de decisiones en las micro, pequeñas y medianas empresas del contexto colombiano. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*.
- Presidencia de la Republica del Ecuador. (2019). ACUERDO No. SGPR-2019-0107.
- Ramirez, A., & Raul, R. (2017). LA GESTION ADMINISTRATIVA EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL. *Contribuciones a la Economia*.
- Ramos, P. (2018). *ESTUDIO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL A LA PYME FRECO MEDIANTE EL USO DE*

- TECNOLOGÍA CLOUD COMPUTING*. Postgrados, Pontificia universidad Católica Sede Ambato.
- Red de Transparencia. (2015). *Modelo de Gestión de Documentos y Administración de Archivos para la Red de Transparencia y Acceso a la Información*. Obtenido de <http://mgd.redrta.org/modelo-de-gestion-de-documentos-y-administracion-de-archivos-para-la-red-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion/mgd/2015-01-23/093820.html>
- Sarduy, Y. (2017). El análisis de información y las investigaciones cuantitativas y cualitativas. *Rev Cubana Salud Pública*.
- Secretaria General Oficina de Planeación. (2017). PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL - PGD. *Grupo de Gestión Documental y de Conocimiento* .
- Simba, B. (2021). *Efectos de la aplicación de la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Empresas (NIIF para las PYMES) 2015, vigentes desde 01 de enero de 2017 en la sección 13 Inventarios en el sector de la construcción en la ciudad de Bolí*. Carrera de contabilidad y Auditoria, UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA SEDE QUITO.
- Tapia, T. (2017). *ANÁLISIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA MICROEMPRESA "QUIMILIMPIEZA" EN LA CIUDAD DE ESMERALDAS*. DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADOS, Pontificia Universidad Católica.
- Torres, N. (2017). *Gestión administrativa y gestión documental del archivo general en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2016*. Escuela de Postgrados, Universidad Cesar Vallejo.
- Vizuite, J. (2020). *IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS DE SEGURIDAD EN DISPOSITIVOS MÓVILES PARA EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN EN PYMES*. MAGÍSTER EN SEGURIDAD TELEMÁTICA, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Zurita, F. (2019). *DISEÑO DE PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA ADMINISTRACIÓN ZONA TUMBACO*. Administración de Empresas, Universidad Tecnológica Israel.

ANEXOS

Anexo 1. ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

UNIVERSIDAD CATOLICA SEDE AMBATO

MBA – ADMINITRACION DE EMPRESAS

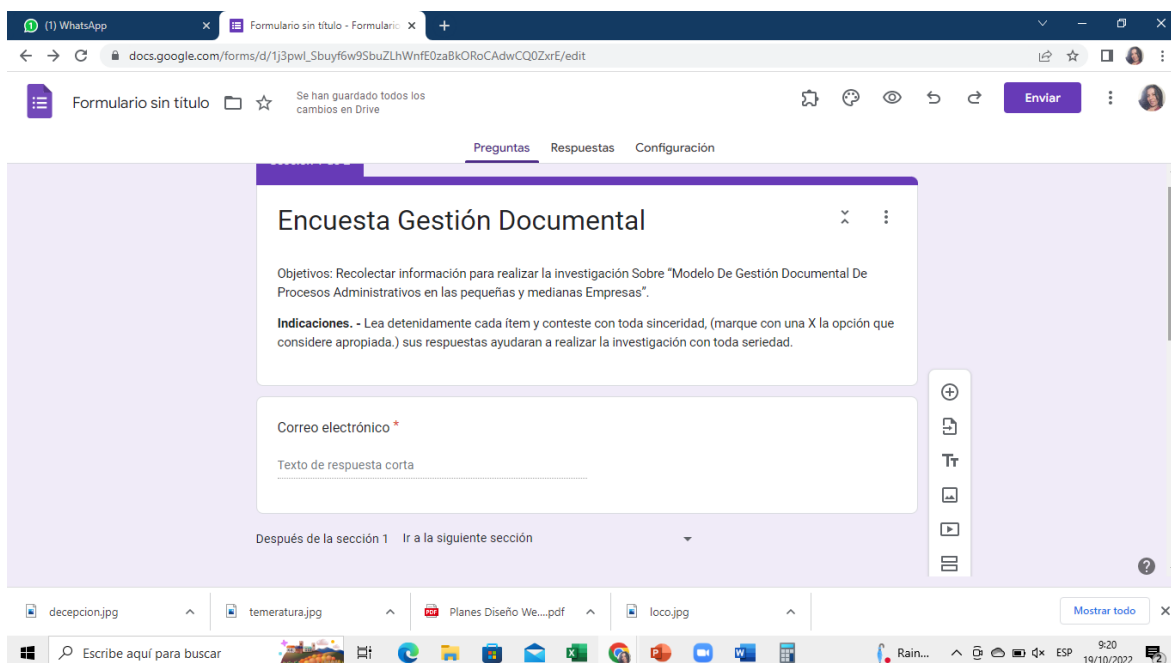
ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Objetivo: Recolectar información para realizar la investigación Sobre “Modelo De Gestión Documental De Procesos Administrativos en las pequeñas y medianas Empresas”.

Indicaciones. - Lea detenidamente cada ítem y conteste con toda sinceridad, (marque con una X la opción que considere apropiada.) sus respuestas ayudaran a realizar la investigación con toda seriedad.

	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
ATENCIÓN AL CLIENTE				
1. ¿En la Empresa la atención al cliente es prioridad en todos los servicios?				
2. ¿Los documentos son considerados de gran importancia en todos los procesos administrativos				
3. ¿El cliente recibe una atención oportuna cuando requiere la información?				
4. ¿Encuentra fácilmente la información solicitada por los clientes?				
Creación, recepción, registro y clasificación de documentos				
5. ¿Aplica normas y procedimientos para la Producción Documental, Apertura de Carpetas, Recepción de documentos				
6. ¿Clasifica los documentos por series, Utilización de tablas de retención documental, Organización de documentos, Ciclo de vida del documento,				
7. ¿Le resulta difícil organizar la documentación escrita?				
8. ¿Ha sufrido reclamos por parte de su superior al no encontrar un documento impreso de importancia?				
9. ¿Le es difícil decir con precisión donde se encuentra un determinado documento?				
10. ¿La documentación tarda en llegar a otros departamentos u oficinas?				
11. ¿Le preocupa la seguridad de sus documentos?				
12. ¿La documentación es un activo importante para el buen funcionamiento de la empresa y para una eficaz atención a las necesidades de los proyectos y clientes				
13. ¿La documentación que se genera son un elemento vital para el buen funcionamiento de la empresa y para una eficaz atención a las necesidades de los proyectos y clientes				
14. ¿El mal manejo de la documentación genera perdida de información y ocasiona inconvenientes en el buen funcionamiento de la empresa y para una eficaz atención a las necesidades de los proyectos y clientes				

15. ¿Existen las posibilidades y recursos para el cambio en la gestión documental en la empresa				
16. ¿La jerarquía más alta de la empresa está conforme con la gestión documental actual				
17. ¿El Gerente ha buscado alternativas para facilitar el cambio en la gestión documental?				
18. ¿La gestión documental se lo realiza de manera planificada?				
19. ¿Los procedimientos de empresa son claramente identificados su organización, necesidades, controles, riesgos y presupuesto asignado?				
20. ¿El plan de gestión documental se considera esencial dentro de la planificación estratégica?				
21. ¿La documentación de la empresa está expuesto a riesgos personales, naturales u ocasionados				
22. ¿Los riesgos identificados en la gestión documental han logrado contrarrestar los mismos?				
23. ¿Los riesgos de los documentos son identificados?				
24. ¿La pérdida de documentos trae como consecuencias Aumento de trabajo, mala atención al cliente en la información, Tomar decisiones erróneas para la prevención y mitigación de desastres entre otros?				
25. ¿Aplica normas para la adecuada gestión documental?				
26. ¿Reciben capacitaciones para impartir las leyes y normativas relacionadas con la gestión documental				
27. ¿Un modelo de Gestión documental puede impedir la desorganización de la información				



https://docs.google.com/forms/d/1j3pwl_Sbuyf6w9SbuZLhWnfE0zaBkORoCAdwCQ0ZxrE/edit

Anexo 2. Entrevista

1. ¿Considera que la documentación es un activo esencial para el buen funcionamiento de la empresa y para una eficaz atención a las necesidades de los proyectos y clientes?
2. ¿La una buena gestión documental ha impedido el buen funcionamiento de la empresa y para una eficaz atención a las necesidades de los proyectos y clientes?
3. ¿Existen los recursos para el cambio en la gestión documental dentro de las políticas de la empresa?
4. ¿Existe alguna política o normativa para la gestión documental; así como de la capacitación del talento humano de la empresa?
5. ¿Usted como gerente ha tomado las medidas necesarias para solventar la gestión de riesgos que se vinculan con la gestión documental
6. ¿Cree que un Modelo de Gestión Documental mejoraría los procesos administrativos referente a la documentación generada?

Anexo 3. Formato presentación

<h1>11 x 8.5</h1>				
<small>LOGO DE EMPRESA O UNIVERSIDAD</small>	<small>MATERIA</small> DISEÑO V	<small>PROYECTO</small> CASA FLIA SANTOS <small>PLANO</small> ARQUITECTONICO <small>1ER NIVEL</small>	<small>BR.: ESTUDIANTE</small> <small>MATRICULA</small>	<small>ESCALA</small> 1:100
	<small>PROFESOR</small> ARQ. JUAN MATOS		<small>FECHA</small> 26/6/21	<small>HOJA</small> 1/10

Anexo 5. Formato documento



CONSTRUCTORA NAULA
RUC:0965874248
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN

OFICIO NUM. CN/OR/0002/2022

Guaranda, a 16 de Junio de 2022

Señor
Lic. Mario Alberto Rodríguez Fernández
FISCALIZADOR DEL GAD GUARANDA
Presente.

ASUNTO: VISITA DE INSPECCION A LA OBRA "ESTABILIZACIÓN DE TALUDES"

Por medio del presente me es grato enviarle un cordial saludo y a la vez informarle que se solicita realizar una inspección a la obra en ejecución por existir anomalías en el proceso de expropiación,

Agradezco de antemano su cooperación para llevar a cabo dicha visita y, sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar mi respeto y consideración.

Atentamente,

Arq. Alberto Naula
Administrador de Proyecto
Constructora Naula



Anexo 6. Formato departamento de planificación

	CONSTRUCTORA NAULA	
	RUC:0965874248	
	DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN	
		CN-FORM1-MANT-001-A
REGISTRO DE MANTENIMIENTO		
MAQUINA	DETALLE DEL DAÑO	FEHA DE INGRESO
DEATALLE DE ARREGLO		FECHA DE ENTREGA
TECNICO		OPERADOR