

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE ESMERALDAS

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADOS

Tesis de grado previo la obtención del título de Magister en Administración de Empresas, mención Planeación

TEMA

ANÁLISIS DE LAS VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL QUIPUX PARA LA PUCESE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ANÁLISIS Y MEJORAMIENTO DE PROCESOS

AUTORA

ING. HOLGA BATEOJA ARROYO

ASESORA

Ph. D. SARA REAL CASTELAO

Esmeraldas – Ecuador

Febrero 2017

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas Mención Planeación.

Tema: “Análisis de las ventajas y desventajas del sistema de gestión documental Quipux para la PUCESE”.

Autora: Ing. Holga Bateoja Arroyo

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Ph. D. Sara Real Castelao f. _____
DIRECTORA DE TESIS

Mgt. María de Lourdes Solís Murillo f. _____
LECTORA 1

Mgt. Paola Samaniego García f. _____
LECTORA 2

Mgt. Mercedes Sarrade Peláez f. _____
COORDINADORA DE POSTGRADOS

Mgt. Maritza Demera Mejía f. _____
SECRETARIA GENERAL PUCESE

Esmeraldas – Ecuador
Febrero 2017

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Holga Esther Bateoja Arroyo portadora de la cédula de ciudadanía No 0801972308 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de Magister en Administración de Empresas, mención Planeación son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

……..……

Ing. Holga Esther Bateoja Arroyo

C.I. 080197230-8

CERTIFICACIÓN

Sara Real Castelao, investigadora de la PUCESE, certifica que:

La tesis de maestría realizada bajo su dirección por Holga Esther Bateoja Arroyo con el título “Análisis de las ventajas y desventajas del sistema de gestión documental Quipux para la PUCESE”, reúne los requisitos de calidad, originalidad y presentación exigibles a una investigación científica y que han sido incorporadas al documento final, las sugerencias realizadas por el Tribunal de Tesis, en consecuencia, está en condiciones de ser sometida a la valoración del Tribunal de Grado.

……..……..

Ph. D. Sara Real Castelao

Directora de tesis

DEDICATORIA

Quiero dedicar estas primeras letras a Dios a quién le debo mi existencia, por el milagro de vida que me permite vivir en mi día a día.

A mi esposo e hijo por acompañarme en este proceso y convertirse en el pilar fundamental de mi vida.

A mis padres y hermanos por ser mi inspiración constante de superación.

A mis amigos, compañeros de aula con los que compartí dos años de vida y de los que guardo los más gratos recuerdos.

Holga Bateoja

AGRADECIMIENTO

Mis más profundos agradecimientos a la PUCESE por haberme cobijado y darme la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos.

Especial reconocimiento a mi directora de tesis, Ph. D. Sara Real Castelao, por su entereza, dedicación, paciencia y acompañamiento en este proceso. Gracias infinitas por la enseñanza.

También quiero agradecer a mi noble hermana María Bateoja, quién con sus palabras de aliento me inspiraban a continuar el camino.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que agradezco su amistad, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida, gracias infinitas por formar parte de mí y por todas sus bendiciones.

Holga Bateoja

ANÁLISIS DE LAS VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL QUIPUX PARA LA PUCESE

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar las ventajas y desventajas del sistema de gestión documental Quipux en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas (PUCESE), con respecto al sistema de gestión actual, basado en el archivo de documentos en papel y realizado de manera independiente en cada departamento de la institución. Puesto que no se contaba con datos previos, la investigación ha partido de un análisis de la gestión documental actual, dando lugar a una investigación básica y descriptiva. Se realizó la revisión de literatura científica en las bases de datos nacionales e internacionales con el fin de conocer cómo se ha llevado a cabo este tipo de procedimientos en otros ámbitos y poder partir de conocimientos de expertos y experiencias contrastadas.

Para analizar la situación actual de la PUCESE se realizó una recolección de datos mediante una entrevista semiestructurada dirigida a las personas responsables de archivar los documentos. Los resultados obtenidos en la entrevista indican que el 84,21% desconoce las normas que regulan la gestión documental y archivo de las instituciones en el Ecuador; lo que se refleja en el modo de trabajo de los departamentos en la PUCESE, donde la información y documentación es gestionada con el criterio personal de las auxiliares y asistentes encargadas de esta actividad, sin que existan normas comunes que ayuden al archivo, gestión y recuperación de la información.

Tras revisar la legislación ecuatoriana que indica la obligatoriedad de implementar un sistema de gestión digital QUIPUX para instituciones públicas y privadas con participación del estado y dadas las problemáticas derivadas de la gestión de documentos actual de la PUCESE que se obtienen de la entrevista aplicada, se concluye que la implementación del sistema QUIPUX se presenta como necesaria para la institución.

Esta implementación debe ser incorporada al plan estratégico de la institución para que sea parte de la modernización de la gestión documental y

que esté de acuerdo a las exigencias de la era de la gestión del conocimiento en vista de que es un software libre que se puede institucionalizar, su adquisición no tiene costo y garantiza la seguridad de los datos institucionales, además de mejorar la eficiencia en la gestión de la documentación, ahorrando papel, tiempo y espacio con respecto al archivo físico actual.

PALABRAS CLAVE

Documentos, archivos, gestión digital, Quipux, sistema de gestión documental, gestión del conocimiento.

ANALYSIS OF THE ADVANTAGES AND DISADVANTAGES OF THE QUIPUX DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEM FOR PUCESE

ABSTRACT

The present research aims to analyze the advantages and disadvantages of the Quipux document management system at the Pontifical Catholic University of Ecuador Campus Esmeraldas (PUCESE), with respect to the current management system, based on the filing of paper documents and carried out independently in each department of the institution. Since no previous data was available, the investigation started from an analysis of current document management, leading to basic and descriptive research. The scientific literature was reviewed in the national and international databases in order to know how this type of procedure has been carried out in other areas and to be able to draw an expert knowledge and some proven experiences.

To analyze the current situation of PUCESE, a data collection was carried out through a semi-structured interview directed to the people responsible for filing the documents. The results obtained in the interview indicate that 84.21% do not know the norms that regulate the document management and filing of the institutions in Ecuador; which is reflected in the work mode of the departments in PUCESE, where the information and documentation is managed with the personal criterion of the assistants and assistants in charge of this activity, without no common norms that help the filing, management and recovery of the information.

After reviewing the Ecuadorian legislation that indicates the obligation to implement a digital management system QUIPUX for public and private institutions with state participation and given the problems derived from the current document management of PUCESE, it is concluded that the implementation of the QUIPUX system is necessary for the institution.

This implementation must be incorporated into the strategic plan of the institution to be part of the modernization of document management and that is in accordance with the demands of the new era of knowledge management, moreover if its free software can be institutionalized , Its acquisition has no cost and guarantees the security of institutional data, besides this, improving

the efficiency in the management of the documentation will save paper, time and space with respect to the current physical archive.

KEYWORDS

Documents, archives, system digital, Quipux, knowledge management, document management systems.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN iv

DEDICATORIA v

AGRADECIMIENTO vi

CAPÍTULO 1 1

Introducción y objetivos 1

1.1.- Justificación 3

1.2.- Marco teórico de la investigación 6

1.2.1 Fundamentación teórica / conceptual 7

1.2.2 Fundamentación legal 26

1.3.3. Revisión de estudios previos 29

1.3.- Objetivos 35

1.3.1- Objetivo General 35

1.3.2- Objetivos Específicos 35

CAPÍTULO 2 36

METODOLOGÍA 36

2.1 Método de Investigación 36

2.2.- Universo y muestra 38

2.3.- Instrumento/s 39

CAPÍTULO 3 41

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS 41

3.1 Descripción de la muestra 41

3.2 Análisis y descripción de los resultados 41

CAPÍTULO 4 63

DISCUSIÓN 63

CAPITULO 5 67

CONCLUSIONES Y PROPUESTAS 67

5.1 Conclusiones 67

5.2. Propuestas 70

REFERENCIAS 72

ANEXOS.....79
Anexo 1: valoración de la entrevista por expertas.....80
Anexo 2: Entrevista estructurada para las auxiliares académicas de la PUCESE.....83
gestión de archivos y documentos.....83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Relación entre las edades de los documentos y los tipos de archivo 10
Tabla 2 Diferencia entre sistema manual y electrónico..... 33
Tabla 3. Personal entrevistado 39
Tabla 4. Criterios utilizados para ordenar y archivar documentos 42
Tabla 5. Frecuencia para archivar documentos..... 43
Tabla 6. Tiempo que dedica a la organización y archivo de los documentos 43
Tabla 7. Como le resulta la tarea de archivar 44
Tabla 8. Problemas que se presentan al momento de archivar..... 45
Tabla 9. Como resulta encontrar un documento archivado 46
Tabla 10. Documentos almacenados en formato físico 47
Tabla 11. Lugar de la computadora donde se almacena documentos..... 56
Tabla 12. Recomendaciones para la gestión y archivo de documentos 58
Tabla 13. Ventajas de un sistema de gestión documental..... 59
Tabla 14. Criterios de calidad 60
Tabla 15. Beneficios del sistema electrónico para el personal docente y administrativo..... 61
Tabla 16. Desventajas del sistema electrónico de gestión documental 62

CAPÍTULO 1

Introducción y objetivos

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas es una institución de educación superior que busca ser reconocida por la excelencia académica y por los servicios que brinda; para logar estos aspectos debe contar con herramientas que promuevan el desarrollo tanto en los procesos administrativos como en la gestión de la información en toda su estructura organizativa.

Esta investigación evidencia la importancia de la gestión documental automatizada para la PUCESE, que responda a la época actual la cual es considerada como la era del conocimiento, lo que supone un análisis de las ventajas y desventajas del sistema de gestión documental Quipux que es la herramienta oficial del Gobierno ecuatoriano para el manejo de la información según Acuerdo Ministerial 718 publicado en el Registro oficial del 25 de mayo del 2009.

El sistema automatizado de archivo es una de las herramientas de gestión administrativa que garantiza la calidad a las organizaciones al disponer de información ágil y oportuna para cualquier situación que se requiera, aspecto moderno que permite ser competitivo en la era actual.

La presente investigación consta de cinco capítulos, los cuales contienen la siguiente información: en el primer capítulo se presenta la fundamentación teórica conceptual, que describe los temas referentes al antecedente, evolución y actualidad de la gestión de la información y archivo de documentos, la fundamentación legal expone las leyes que contemplan la aplicación del sistema de gestión documental Quipux para las instituciones públicas y privadas con participación del Estado, los estudios que se han

realizado en base a esta temática y los objetivos que se pretenden lograr con esta investigación.

En el segundo capítulo se presenta la metodología, los métodos, técnicas, el procedimiento de obtención de datos y los instrumentos utilizados, así como también la descripción de la población de quien se obtuvo los datos para ser posible esta investigación.

En el tercer capítulo, se detalla el análisis e interpretación de las respuestas emitidas por el personal a cargo de la tarea de archivar documentos y gestionar la información, en este caso son las asistentes administrativas y auxiliares académicas, los datos obtenidos sirvieron para generar la discusión y luego detallar las conclusiones y recomendaciones.

Para continuar, el cuarto capítulo muestra el debate comparativo de las investigaciones que se han realizado en referencia a este tema y los datos que se obtuvieron del análisis de las entrevistas contemplado en el tercer capítulo.

Finalmente, en el quinto capítulo se presenta las conclusiones y propuestas desarrolladas en base a los datos obtenidos del análisis y el contraste de la discusión, es decir, destaca lo más importante de los resultados obtenidos y luego se aportan sugerencias como posibles soluciones a los problemas encontrados.

1.1.- Justificación

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Esmeraldas, genera gran cantidad de información como consecuencia de las actividades necesarias para el cumplimiento de sus fines. Actualmente, esta información es gestionada en formato físico y archivada con criterios distintos entre departamentos debido a que la institución carece de un formato oficial que vincule tanto a las áreas administrativas como a las académicas y que dé homogeneidad a los archivos institucionales.

Siendo la PUCESE una institución de educación superior que busca ser reconocida tanto, por la excelencia académica, como por la calidad que brinda en sus servicios; debe contar con sistemas que den cumplimiento a las necesidades de sus usuarios y que respondan a las disposiciones contempladas en la normativa vigente para el uso de sistemas que ayuden y faciliten la gestión de la información, según Acuerdo Ministerial 718, publicado en el Registro Oficial 597 del 25 de mayo del 2009.

Por otra parte, el cambio continuo de las políticas de gobierno encaminadas a la acreditación de las instituciones de educación superior, hacen necesario mejorar los procesos de gestión. Dentro de estas políticas se encuentran los procesos de acreditación oficiales que establecen la calidad mediante categorías de las instituciones de educación superior del país. Se puede considerar la acreditación como la oportunidad para establecer en la PUCESE procesos que den orientaciones sobre cómo manejar, organizar y archivar documentos en la institución.

Partiendo de estos antecedentes, se hace necesario evaluar la situación relativa al quehacer actual en la organización de documentos, tanto en los departamentos administrativos como en las unidades académicas de la PUCESE, con el fin de contar con un análisis pormenorizado que describa la situación real de los archivos para poder adecuarlos al sistema oficial de

gestión documental Quipux, herramienta que el gobierno ha establecido como muestra de desarrollo en las técnicas de archivo.

Este sistema permite crear, enviar, recibir, archivar automáticamente, conservar los documentos y recuperarlos con facilidad cuando sea necesario y además cumple con los requisitos establecidos por la norma INEN 2410 que determina las características que deben poseer los documentos en el Ecuador según la organización o institución a la cual se va a enviar una comunicación. Estas características son: fecha, destinatario, tipo y tamaño de letra, despedida o firma, entre otras.

Llevadas a cabo estas acciones de análisis del uso del sistema Quipux, esta investigación ayudaría a la PUCESE a conocer los beneficios que puede obtener al adquirir y poner en práctica este sistema el cual cuenta con todas las fases y características de la gestión documental y archivo.

Los beneficiarios directos de este trabajo serán, en primer lugar, la propia universidad por la disminución de costos en la compra de materiales para archivar, evitaría pérdida y duplicidad de documentos, estandarizaría los modelos de las comunicaciones, ubicación exacta de un trámite, ahorro de espacio físico, entre otros.

En segundo lugar, se beneficiarían los trabajadores al adquirir nuevos conocimientos y ahorro de tiempo en la organización de documentos y archivos. Y en tercer y último lugar, los clientes internos y externos, los cuales podrán hacer seguimiento a sus trámites y obtener respuesta inmediata de estos.

A más de estos beneficiarios directos, de manera indirecta se contribuiría con el medio ambiente al disminuir las impresiones ya que actualmente la información que se genera en los diferentes departamentos y áreas académicas se emite en papel y no se aplica ninguna norma de eliminación de documentos que carecen de valor administrativo, en otras

palabras, no contienen información relevante para el desarrollo de las actividades de la sede.

Cabe indicar que se ha revisado el repositorio de trabajos de titulación en la PUCESE y, hasta la fecha, no se ha hecho ninguna investigación sobre este tema, por lo que el presente trabajo es original, requisito imprescindible para poder desarrollar la tesis, y además no cuenta con antecedentes en esta temática dentro de la institución, por lo que marcaría un primer estudio en esta área y la posibilidad de ser continuado por otros estudiantes.

1.2.- Marco teórico de la investigación

Este apartado, tiene como finalidad describir los conceptos de los que parte este estudio, exponer las bases legales en las que se fundamenta y abordar los antecedentes encontrados en la literatura gris que sirven de punto de partida y comparación para esta investigación.

En lo que respecta a la fundamentación teórica, se abordan conceptos que describen la gestión de documentos y sus antecedentes, archivo, importancia, fases o ciclos, preservación y conservación, evolución y aspectos generales sobre los sistemas de gestión documental. Además, se describe de manera más pormenorizada el sistema Quipux, herramienta de gestión documental digital oficial del gobierno para el manejo y archivo de documentos.

El apartado dedicado a la fundamentación legal expone las leyes que contemplan la aplicación del sistema de gestión documental Quipux para las instituciones públicas y privadas con participación del Estado. En este constan Constitución del Ecuador (2008), Ley Orgánica de Educación Superior (2010), Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (2004) y el Consejo Nacional de Archivo (2008), Reglamento de Evaluación, Acreditación y Categorización de las instituciones de Educación Superior (2014) y la Norma INEN 2410 del año 2011.

Finalmente, el apartado de revisión de estudios previos presenta los estudios e investigaciones que se han realizado en referencia a este tema, metodologías aplicadas para el desarrollo de las investigaciones y los resultados obtenidos en cada investigación.

1.2.1 Fundamentación teórica / conceptual

Desde la antigüedad, un documento es considerado como una herramienta de comunicación en el que se registra información descubierta o creada por las personas. Surge como otras instituciones humanas, como un ente creado por una necesidad, sometido a una reglamentación y elaborado por personas capacitadas para ello y es el elemento principal de los archivos por su representación sobre papel impreso fijado en revistas, libros o cartas, entre otros (Cortés Alonso, 1982).

En ese sentido Otlet (2004, citado por Montilla Peña, 2013) define al documento como “expresiones escritas de las ideas, instrumentos de su fijación, de su conservación, de su circulación, son los intermediarios obligados de todas las relaciones entre los hombres” (p. 3); por ello es utilizado como la principal herramienta para gestionar y administrar la información dentro y fuera de las organizaciones e instituciones públicas y privadas.

Así mismo, Sabés Turmo (2008), indica que se puede entender por documento “cualquier cosa que nos dé noticia de algo que haya sucedido en el pasado próximo o más distante. Teniendo en cuenta esta definición, se entendería por documento tanto una hoja escrita, como una piedra tallada, una grabación o una película. (p.33). Con estos criterios se deduce que los documentos son exclusivos porque la información que contienen rara vez se encuentra en otro documento con idéntica semejanza.

Documentos de carácter legal como la Ley de Patrimonio Histórico Español (25 de junio de 1985) en el Art. 49 define al documento como “toda expresión en lenguaje natural o en imagen recogida en un soporte material, incluso los soportes informáticos”, destacando en la definición los soportes digitales, a pesar de tratarse de un documento de 1985 ya se tienen en cuenta este tipo de documentos que en la actualidad son prioritarios y forman parte de la nueva era digital en el mundo de las instituciones.

En las instituciones u organizaciones después de generar un documento y gestionarlo, este se conserva en calidad de testimonio jurídico–administrativo y se convierte en archivo, el cual debe estar organizado acorde a las características y las funciones de cada oficina o puesto en el que es utilizado para consultas administrativas. (Campillo Torres y Cabrera Morales, 2011)

Por lo que respecta a la palabra archivo, Heredia Herrera (1991) lo define como:

> Es uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona e institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden, para servir como testimonio e información para la persona o institución que los produce, para los ciudadanos o para servir de fuentes de historia. (p.89).

En síntesis, la palabra archivo está compuesto por la suma de varios elementos complementados entre sí, sea cual sea su valor administrativo: Documentos, Organización y servicio. De aquí nace la importancia de archivar todos los documentos en las empresas, organizaciones e instituciones puesto que son la memoria de toda la gestión que se realiza y para ello hay que aplicar los principios archivísticos, ya que se precisa una eficiente organización y una búsqueda eficaz de alguna información requerida.(Cruz Mundet, 2011).

Por ello, Martín Gavilán (2009, pp. 5-6) clasifica a los archivos de la siguiente manera:

Según la función o el uso, grado o frecuencia de utilización:

- Archivos activos o de gestión: se les llama a los documentos que ya están archivados pero la información que conserva es consultada

permanentemente, generalmente tiene vigencia un año de uso corriente o consulta de información.

- Semiactivos o intermedio: contienen documentos provenientes de archivos activos, por motivos legales o administrativos siguen siendo consultados pero con menor frecuencia y es evaluado para decidir su conservación permanente o eliminación. haberse realizado sobre ellos el trabajo concreto.

- Inactivos: recoge los documentos que habiendo perdido todo su valor operativo y funcional, conservan valor histórico, político, o documental, conforma la historia de la institución y su información puede ser útil para la ciencia.

Según el ciclo vital o distintas edades de los documentos, podemos distinguir entre:

- Cinco o seis años: primera edad del documento, son archivos de gestión o de oficina que son conservados hasta que se termina con la tramitación o baja el nivel de consulta de estos.

- Diez años: también es considerada primera edad del documento, la documentación es conservada en los archivos centrales, unidad que recoge la documentación de las distintas áreas o departamentos de una institución, empresa u organización.

- Entre quince y treinta años: segunda edad del documento, son archivos intermedios, este tipo de archivos resguarda la información que la entidad consideró más relevante y de alto valor, la documentación proviene desde los distintos archivos centrales, y es el paso previo de la documentación hacia el archivo histórico.

- Indefinidamente: tercera edad del documento, se trata de archivos históricos, este tipo de archivos también es llamado fondo documental,

se refiere a la conservación de la memoria de sus actividades y procesos.

Por su parte, Ríos Beltrán y Pabón Villamizar (2012) indican que los archivos también se clasifican por la especificidad de su origen en: archivos judiciales, religiosos, universitarios y por su puesto en archivos pedagógicos, cada uno de éstos con su respectivo ciclo vital (p. 166). Estos autores los estructuran de acuerdo a las funciones y el objeto misional de cada entidad productora, para ello, cada una establece sus respectivas normativas y en base a eso se diseña su forma de archivar.

La relación entre las edades de los documentos y los tipos de archivo que lo gestionarán se pueden visualizar en la tabla 1 extraída de la "*Guía para implementar un sistema de archivo"* (Heredia Herrera, 1991):

Tabla 1. Relación entre las edades de los documentos y los tipos de archivo

	Archivo	**Edad**	**Valor**	**Duración**	**Local**
Archivo Administrativo	Local	Primera	Primario	5 años	Oficina o dependencia productora
	Intermedio	Segunda	Primario principalmente y secundario	10/50 años	Archivo Central de la Institución o Archivo fuera de la institución
Archivo Histórico	Histórico	Tercera	Secundario	Permanente	Archivo histórico general fuera de la institución o Archivo histórico de la institución

Nota: extraído de Heredia Herrera, 1991, p.16.

La relación entre las edades de los documentos y los tipos de archivo supone el control de los documentos que se debe realizar para que reposen en el lugar indicado, ya que atraviesa por un ciclo de vida desde su creación hasta su destrucción o conservación permanentemente.

Otros conceptos claves en la gestión documental son los que hacen referencia a los espacios físicos para la preservación y conservación de archivos. Éstos corresponden al conjunto de acciones y medidas que deben considerarse y establecerse para garantizar un adecuado acceso, uso, mantención y protección de los documentos de archivo. Se deben considerar los siguientes aspectos. (Cruz Mundet. 2011, p. 73):

- Prevención y atención a desastres en caso de presentarse fenómenos naturales tales como inundaciones, deslizamientos, sismos entre otros.

- Mantenimiento de instalaciones con sustancias que no eleven el nivel de humedad en el ambiente de modo que los documentos se conserven en excelentes condiciones.

- Control de plagas para evitar la proliferación de roedores, insectos y demás en las áreas de depósito general.

- Aseguramiento de la información en diferentes medios y soportes con la adopción de sistemas, CD ROM, discos duros entre otros.

La gestión de archivos comporta una serie de pasos que están relacionados entre sí y diseñados para asegurar la fácil identificación, organización, acceso y mantenimiento de los archivos. Dado que hay fuertes conexiones entre los diversos aspectos de la gestión de archivos, hay que planificar con antelación, con el fin de evitar que se tomen decisiones que afecten a las acciones posteriores del proceso. (Alonso, García Alsina, Lloveras y Moreno, 2007).

Bustelo Ruesta (1997), concibe la gestión de documento como el desarrollo de un sistema organizado para la creación, almacenamiento y acceso a los documentos generados dentro de un contexto organizacional; esto hace referencia a que todo documento puede gestionarse por una persona u organización de acuerdo a sus intereses siempre y cuando esté orientado a resolver un problema (p. 48).

Según el criterio de Lacombe (2009, p.6; citado por Font Aranda, 2013, p. 19) Gestión documental es el conjunto de procedimientos y operaciones técnicas referentes a su producción, tramitación, uso, evaluación, archivo de documentos en fase corriente e intermedia, viendo su recolección de manera permanente**.** Visto de manera generalizada, la función más importante de la gestión documental es proteger la memoria corporativa de las organizaciones y las transacciones diarias que estas realizan.

En otras palabras, la gestión documental es el "conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos" (Aja Quiroga, 2002, p. 9), características que deben poseer los procesos administrativos en todas las organizaciones e instituciones de manera que se pueda evidenciar calidad en los servicios que se brinda.

La gestión documental forma parte del sistema de información en las empresas u organizaciones, este es desarrollado para almacenar y recuperar documentos, debe estar diseñado para salvaguardar la información que se genera y garantizar su autenticidad y veracidad por el valor probatorio ante posibles litigios (García Marco, 2005).

Sobre la base de conceptos anteriores, es evidente que las empresas y organizaciones se ven en la necesidad de asegurar las evidencias de sus actividades a través de los documentos, por tanto implementan sistemas de gestión documental que permita en cualquier momento disponer de la documentación ya sea esta con el fin de llevar a cabo de forma eficaz sus

procesos de negocios y actividades, cumplir con el marco legal y reglamentario, o de rendir cuentas de sus actividades cuando lo requieran las partes interesadas es decir clientes, personal, accionistas, socios y proveedores. Lo que significa que la gestión documental permite disponer de procesos claros que involucren a todas las áreas y unidades de las organizaciones (Alonso, García Alsina y Lloveras i Moreno, 2007).

Precisamente por esta razón en el año 2006 se crea la norma ISO 15489 con el objetivo de "regular la gestión de documentos que producen las organizaciones, ya sean públicas o privadas, con fines externos o internos" (AENOR, 2006, p.6, citado en Alonso et al., 2007, p. 5). Norma que estandariza la gestión de documentos, indicando los requisitos básicos que ha tener en cuenta una organización para crear y tener de forma sistémica los documentos derivados de sus procesos.

Cabe indicar que la norma ISO 15489 además de generar procesos secuenciales en la gestión de la información, posee los beneficios a considerar a la hora de presentar un plan, aquí detallados:

- Permite realizar actividades de una manera más ordenada, eficaz y responsable; así los tiempos de búsqueda se reducen y se puede dar respuesta inmediata cuando se requiere una información.

- Prestar el servicio de un modo coherente, equitativo y con calidad de modo que el cliente se sienta satisfecho.

- Respaldar y documentar la creación de políticas y la toma de decisiones a un nivel directivo, es decir, mantener reglas para el acceso rápido de la información.

- Además, permite proporcionar coherencia, continuidad y productividad a la gestión y administración, valoración o auditoría para que los procedimientos se mantengan bajo los mismos lineamientos.

- Facilitar la ejecución eficaz de actividades en el seno de la organización, unificando criterios y procesos para realizar las tareas.

- Garantizar la continuidad en caso de catástrofe a través de estrategias de mantenimiento y conservación de la información.

- Cumplir con los requisitos legislativos y reglamentarios, incluidas las actividades archivísticas de auditoría y supervisión, es decir, según la necesidad se pueden implementar políticas de gestión adecuadas a la normativa vigente

- Proporcionar protección y apoyo en los litigios, incluyendo la gestión de los riesgos en relación con la existencia o ausencia de evidencia de las actividades realizadas por la organización. (Alonso et al., 2007, pp. 15-16).

Otros beneficios que son propios de la gestión integral de información, los cuales vinculan lo interno y externo de las organizaciones, se indican a continuación:

- El servicio se vuelve eficiente en cuanto a la atención del cliente porque se dispone de la información en un mismo orden y categorización.

- La reducción significativa de los costos de las actividades asociadas a esta función y el aumento de la seguridad al acceder a la información, con el fin de garantizar en todo momento la confidencialidad sin necesidad de destinar recursos adicionales a esta función, en otras palabras, se reduce los costos por los espacios de conservación y materiales que se utilizan para archivar a más de la seguridad que presta un sistema ya que no todos pueden acceder a la misma información. (García Caballero y Martín Galán, 1999)

Hay que tener en cuenta que este sistema se manejaba de forma manual hasta que aparecieron los sistemas electrónicos de gestión documental, los cuales aportan seguridad a las organizaciones y hacen más eficientes las actividades administrativas y técnicas del archivo físico, tendentes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades.

En torno a la Gestión Documental se han desarrollado los llamados Sistemas de Gestión Electrónica de Documentos (SGED), los cuales sirven para optimizar la gestión de archivos tradicionales, facilitan los procesos administrativos y contribuyen con el desarrollo científico especialmente a las universidades que manejan grandes volúmenes de información como resultado de la actividad académica e investigativa. (Escobedo Guerrero, 2011, p. 8)

Con el desarrollo de las tecnologías, las Instituciones de Educación Superior tienen que prepararse para asumir un nuevo paradigma acorde a la nueva era social: la gestión del conocimiento. Esta asunción implica cambios, tanto en la gestión académica y administrativa, como en las formas de crear, difundir y transferir el conocimiento, todo ello en pro de mejorar la calidad de los servicios dados. (Portillo de Hernández y Ferrer Morillo, 2007).

Ponjuan Dante (2005) indica que “la Gestión de Archivos Administrativos y Registros organizacionales tuvo sus antecedentes tanto en teorías administrativas que evolucionaron en la primera mitad del Siglo XX, como en los métodos archivísticos empleados en la antigüedad por las administraciones de cada época” (p. 2), lo que generó crecimiento en la sociedad ante enormes riesgos para una gran competitividad.

A lo largo de la historia, (Rojas Mesa, 2004) destaca dos momentos claves en la gestión documental provocados por la Segunda Revolución Industrial: el primer momento promueve una particular relación entre ciencia y técnica, la misma que provocó un nuevo aumento de la masa documental; y

el segundo la necesidad de un acceso efectivo a la información, este dirigió la atención sobre la recuperación de la información, creó nuevos métodos de organización bibliográfica y de tratamiento de la masa documental. Lo que promovió una visión organizacional para comunicar acciones y operaciones a través de la tecnología como solución tendiente al manejo adecuado de la información.

Por lo que respecta a la era digital (Perpinyá Morera, 2000) relata que en la década de los noventa aparecen una gama de sistemas informáticos para la automatización de la gestión de archivos y documentos, todos con características similares, de modo que encontrar el sistema más idóneo resultaba complejo, puesto que los criterios eran insuficientes para solucionar todos los problemas documentales de la organización.

Cabe agregar que la rápida evolución de las tecnologías de la información, ha permitido la aparición de productos y herramientas informáticas para la gestión electrónica de la documentación de manera que obligan a las empresas a mejorar la calidad en todos sus procesos, especialmente en las tecnologías comunicacionales. (Romero, 2005, p. 73)

De manera general, las tecnologías para la gestión de documentos electrónicos generan a las organizaciones mayor productividad ahorrando costos, tiempo y calidad tanto de los procesos administrativos como en los servicios que se brindan, conseguir, gestionar, almacenar, dirigir y compartir documentos electrónicos. Por ello Aja Quiroga define al documento electrónico como “cualquier archivo de computadora que tenga un contenido válido para el trabajo de un universo de usuarios, por reducido que sea, se considera un documento electrónico” (2002, p. 191).

En esta misma línea, Zapata Cárdenas (2005) expresa que las empresas y organizaciones actualmente implementan sistemas de gestión documental no solo para registrar información o documentos que se encuentran en papel o en forma electrónica, sino que además controlan los

flujos de trabajo y el proceso de tramitación, permitiendo agilizar los trámites administrativos e incrementar los controles sobre los archivos y documentos que circulan dentro de una organización.

La Secretaría de Economía de México (2008, p. 11) indica que la administración de documentos es una metodología para regular tanto la producción, como la circulación, uso y control de los documentos y archivos en las instituciones. Esta administración permite evitar la generación de papeles inadecuados y la duplicidad existente en las entidades a fin de que se determine lo esencial para gestionar la información, orientando como se debe disponer de los documentos a lo largo de su ciclo vital de forma eficiente.

Es evidente que en las empresas se podrá administrar mejor la información y generar un ambiente de trabajo cooperativo e informado ya que el capital intelectual se vuelve productivo con un nuevo estilo de gestión y competencias, de tal manera que cumple con los objetivos institucionales. Por ello a continuación se muestra las razones por las que es necesario implementar un sistema de gestión documental:

- Razones económicas: reduce los costos y gastos administrativos en cuanto a la adquisición materiales para la organización, mantenimiento, conservación de los documentos.

- Razones informativas: evitar duplicar tareas, disponer de la información en el momento oportuno, unificar criterios de archivo y procesos de gestión de la información para facilitar la toma de decisiones que requieren información.

- Razones de seguridad: se refiere a un documento que no puede ser visto por cualquier usuario porque el acceso es restringido sobre todo a los documentos con un alto valor de confidencialidad, o al aseguramiento de la información con la implantación del sistema.

- Razones jurídicas: necesidad de documentar las actuaciones realizadas sobre un trámite, es decir las evidencias para comprobar transacciones de ciertos eventos que se generan en una institución.

- Razones de conservación histórica: los documentos que conforman la memoria colectiva y que son difíciles de reemplazar o que son decisivos en la funcionalidad de una institución. (Rojas Mesa. 2004, p. 7)

Significa entonces que los sistemas electrónicos de información para gestión documental se han convertido en potentes herramientas para controlar grandes volúmenes de información capaces de registrar, organizar y conservar de forma digital los documentos internos y externos de una entidad o institución ya que tienen un efecto idóneo para el tratamiento de documentos administrativos.

Sobre la base de los conceptos anteriores, esta investigación se centra en el sistema electrónico de gestión documental Quipux, cuya información se extrae de la fuente oficial que se ofrece en la página web de la Secretaría Nacional de Administración Pública (2015), ya que dicha documentación no se encuentra en la literatura científica.

La función principal del sistema Quipux es controlar y gestionar la información de los documentos impresos y digitales de una organización, sean internos, externos, enviados o recibidos; lo que significa que este es un sistema creado con aspectos generales para la funcionalidad de cualquier entidad o institución del ecuador con participación del Estado, tal como se detalla en el marco legal. Puesto que la PUCESE, institución objeto de análisis del presente trabajo, es una institución con participación del Estado, según la normativa debe aplicarse este sistema, tal y como se detallará en el apartado de fundamentación legal de este capítulo.

Además de lo que ya se ha mencionado, este sistema sirve para elaborar memorandos, oficios, circulares y todo lo que implica comunicación

formal dentro y fuera de una institución, facilita la gestión de la información y archivo digital siempre y cuando se disponga de las herramientas necesarias para su buen funcionamiento.

Este sistema surgió como una iniciativa de la Subsecretaría de Informática del Gobierno ecuatoriano quien se encargó de efectuar las modificaciones a la versión original de Orfeo (plataforma de tecnología y estándares abiertos, desarrollada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de Colombia) para adaptarlo a las necesidades de gestión documental de las entidades ecuatorianas.

Dada las condiciones que anteceden, este sistema ofrece las siguientes ventajas:

- Ahorro de espacio físico para almacenar documentos, ya que la información se guardaría en formato digital en un servidor, en lugar de estar ubicada en archivos físicos que ocupan mucho espacio dentro de los departamentos.

- Disminución del riesgo de las pérdidas por incendios, robos, inundaciones y deterioros por otros agentes medioambientales, como moho o bacterias, entre otros, puesto que la información es respaldada y almacenada en un servidor central lo que permite recuperar la información con facilidad.

- Conservación intacta de los documentos a lo largo del tiempo, de modo que posee una manera única de conservar los archivos, de manera independiente a la persona que archiva el documento.

- Acceso inmediato a los documentos, independientemente del lugar geográfico, es decir, se puede acceder desde cualquier parte donde esté disponible Internet.

- Consulta simultánea de varios lectores, ya que pueden concurrir varios usuarios a la vez a un mismo documento.

- Reproducción y envío de documentos obviando el traslado físico, a través de otras alternativas tales como el correo electrónico, fax, o SMS, entre otros.

- Mejora de la protección de datos en el tratamiento de la información mediante mecanismos de seguridad digital.

- Minimización de los tiempos de distribución y de consulta, ya que al estar los documentos categorizados se pueden identificar con facilidad y rapidez.

- Ahorro de recursos físicos y económicos para gestionar los documentos ya que sólo se deben archivar en físico los documentos que se consideren importantes sobre todo por cuestiones legales.

- Disminución de impresión de documentos, puesto que sólo sería necesario imprimir documentos imprescindibles en físico y no todos los documentos para poder ser archivados en papel.

- Apoyo a la conservación del medio ambiente, disminuyendo el uso de insumos de papelería ya que por su origen y destino deterioran el entorno natural.

Particularidad que hacen que este sistema sea atractivo para cualquier institución ya sea esta pública o privada, en efecto, adquirir este sistema supone una inversión más que un gasto puesto que se convierte en la clave fundamental para el control de toda la información que genera una institución o empresa.

El sistema de gestión documental Quipux, gestiona tanto la documentación digital como la impresa, y lo hace en el interior de una entidad, entre entidades y la enviada por la ciudadanía a las instituciones. Esto quiere decir que con este sistema se mantiene un contacto directo a lo interno y externo de la institución de modo que se cumple con la gestión integral, a más de brindar un servicio eficiente al usuario.

En lo que respecta a la funcionalidad general del sistema, se destacan las siguientes acciones:

- El sistema permite la creación, envío, recepción, almacenamiento y clasificación de toda la documentación que posee una entidad o institución en cualquier formato.

- Búsqueda rápida, recuperación y presentación de documentos, cuando se mantiene una estructura homogénea en todas las áreas o departamentos de la institución.

- Acceso al sistema de usuarios internos de la institución y externos, ciudadanos. El sistema permite al usuario hacer seguimiento a la solicitud cuando requiere un determinado servicio.

- Organización y clasificación de documentos digitales en carpetas o expedientes virtuales de acuerdo a la estructura organizativa de los documentos administrativos en la institución.

- Control de documentos impresos almacenados en archivos físicos, fijando medidas de conservación sobre todo cuando se presta para respaldar un trámite de defensa de la institución.
- Recepción, captura e ingreso de documentos impresos, a través de una unidad receptora con personal capacitado en el tema, en él debe constar una máquina de escáner de alta resolución para ese tipo de trámites.

- Firma electrónica personal de documentos, este mecanismo se lo aplica para validar documentos generados por el mismo sistema, este sistema se utiliza como medio de identificación.

- Firma manuscrita de documentos impresos desde el sistema, es la forma manual de dar autenticidad a un documento que se envía o recibe de manera interna o externa.

- Reportes estadísticos de documentos creados y enviados, tramitados, pendientes, archivados, los cuales son considerados como indicadores de gestión para la toma de decisiones en cuanto a mejorar el servicio que se brinda a los usuarios.

- Almacenamiento permanente y transferencia de archivos desde los archivos generales al archivo histórico según su contenido y clasificación.

- Mejora en la administración de instituciones, áreas, carpetas virtuales, numeración y formatos de documentos al mejorar el control y acceso a la documentación.

- Generación de documentos digitales en formato PDF con el objetivo de reducir y concienciar al usuario sobre el uso de papel y promover el uso de la tecnología.

- Mejora de la accesibilidad para personas con discapacidad sensorial y física, al poder acceder de manera digital a archivos accesibles como el formato PDF y sin necesidad de desplazamientos a cada departamento.

- Seguridad y auditoría, esto se realiza a través de usuarios, perfiles y archivos de auditoría. El sistema de seguridad y protección de la información descrita en los documentos son la evidencia de un trámite.

Cabe agregar que este sistema organiza el archivo digital por carpetas creadas en el mismo sistema según el diseño y la estructura organizativa de los documentos; estas podrán contener hasta diez niveles de clasificación con nombres específicos según las necesidades de cada entidad, generalmente estas contienen el mismo nombre y código de un sistema manual de identificación institucional, los datos a considerar para nombrar una carpeta son los siguientes:

- Siglas o las letras principales que identifiquen la Institución y/o Área
- Año en el que se crea la carpeta curso
- Secuencial de tal modo que exista una coherencia en el orden
- El tipo de documento ya sea este un memorando, oficio u otros

Por otro lado, este sistema electrónico, a más gestionar y clasificar la información, abarca el ciclo completo de vida de los documentos, es decir desde su elaboración, procesamiento y reposo final. También contiene estrictas normas y estándares tanto de seguridad, como de confidencialidad, privacidad y disponibilidad de la información, en otras palabras, la información es personalizada y accesible solo para las personas que se considere en cada tipo de documentación.

De igual manera, la información se almacena en la base de datos, esta información recogida en documentos en formato PDF se almacena en carpetas que también presentan características de autenticidad, fiabilidad e integridad, ya que se respaldan con un protocolo de seguridad como lo es la firma electrónica, es decir, las entidades que utilicen el sistema y que son las responsables del uso y gestión de sus datos deben reconocer como custodio el sistema, ya que éste reduce la posibilidad de que la información caiga en manos equivocadas garantizando así que los documentos permanezcan completos tanto en su contenido, como estructura y sin sufrir alteraciones de ningún tipo.

Los plazos de tiempo de custodia de los documentos serán los que señale la normativa vigente en la institución para su utilización. Por ejemplo; si su utilidad es constante deberá permanecer de uno a dos años, después de este tiempo los documentos pasan al archivo central para consultas ocasionales durante cinco años, posterior a ello se les clasifica por el contenido para ser conservados de forma permanentemente. El sistema requiere que los documentos presenten una marca que informe sobre el tiempo exacto de cada operación y la vigencia de la firma digital, garantizando que el documento mantenga su valor legal en todo el tiempo de vigencia.

Por otra parte, el sistema permite que los usuarios puedan acceder al sistema únicamente para consultar el estado de un documento ingresado, como por ejemplo una queja de usuario; este seguimiento lo hace a través de la página del sistema, ingresando el número de cédula y el código de la cuenta creada. Accediendo a la página, el usuario puede realizar la consulta del recorrido que realiza el documento dentro de la institución a fin de garantizar calidad en los servicios que se brindan.

Cada institución debe nombrar un administrador del sistema para que sea el responsable de la configuración, así como también de la seguridad a nivel institucional, además este deberá autorizar el acceso a los documentos conforme a la normativa establecida en la institución. Una característica innovadora que contiene este sistema es la firma digital, sólo el usuario portador de la firma digital puede firmar, verificar y revisar documentos digitales que se han generado en el sistema o los que reciba como anexos, son las personas con altos cargos las que son autorizadas para usar este servicio.

Es importante destacar que este sistema cuenta con un alto nivel de seguridad por cuanto el acceso a cierta información es restringido de acuerdo al área de la organización a la que esté asignado un usuario del sistema, respetando el principio de confidencialidad. La máxima autoridad de la Institución, así como también los jefes departamentales o de áreas

únicamente pueden buscar, acceder y consultar la información y documentación tramitada en su institución o departamento al que pertenecen.

El usuario que se acercare a solicitar un servicio o realizar un trámite en una entidad se le asigna un usuario para que consulte o revise el flujo de recorrido de su trámite, pero no tendrá acceso a la información y documentación de la institución ni a otros usuarios. Antes de decidir implementar y utilizar el sistema de gestión documental Quipux la entidad o institución debe considerar los siguientes aspectos o requerimientos en las estaciones de trabajo:

- Conexión de Internet de 128kbps, como mínimo
- Dispositivo Token USB de firma electrónica (para personal autorizado)
- Escáner de alta velocidad A4 (para digitalización documentos de entrada)
- Instalación del programa navegador Mozilla Firefox
- Instalación del programa Máquina Virtual de Java (JVM) en su versión 1.5 para el personal que tenga asignado el servicio de firma electrónica.
- Instalación del manejador de programas (driver) del Token USB para el sistema operativo.

El procedimiento que debe seguir una institución que requiera implantar el sistema electrónico de gestión documental Quipux es el siguiente: remitir un oficio, dirigido al Subsecretario de Gobierno Electrónico, quien es la máxima autoridad de la Institución, solicitando el uso del sistema, además de incluir los datos de la Institución y el nombre de la persona que ha sido designada como responsable para el manejo del sistema. Los datos que deben incluir el documento son los siguientes:

Datos de la institución

- Nombre completo de la institución

- Ruc – registro único de contribuyentes, este lo asigna el Servicio de Rentas Internas
- Sigla – primeras letras del nombre de la institución
- Número telefónico que dispone la entidad o institución
- Dirección de dónde está ubicado el establecimiento
- Datos de la persona responsable que ha sido asignada como administrador del sistema: nombres y Apellidos completos como consta en la cédula de identidad, número de cédula de identidad, cargo que ocupa en la entidad o institución que requiere el servicio, correo electrónico, número telefónico y extensión, y número de celular

Si una organización requiere implementar este sistema electrónico, es el administrador el responsable de formar a los usuarios internos de esta para garantizar un buen manejo del sistema y cumplir así con los permisos asignados a cada servidor público.

Tras presentar los principales conceptos que sustentan esta investigación, se procede a la exposición de las principales leyes que actualmente rigen en el sistema de gestión documental en el Ecuador.

1.2.2 Fundamentación legal

Descrita ya la fundamentación conceptual que antecede a esta investigación, a continuación se detalla la fundamentación legal apoyada en artículos contemplados en la legislación de ámbito nacional que hacen referencia a los sistemas de gestión documental tales como la Constitución del Ecuador (2008), Ley Orgánica de Educación Superior (2010), Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (2004), Reglamento de Evaluación, Acreditación y Categorización de las Instituciones de Educación Superior (2014), Consejo Nacional de Archivos (2008) y la Norma INEN 2410 (2011).

En lo que respecta a la Constitución de la República del Ecuador 2008 y la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública 2004, la primera en el Art. 18 numeral segundo y la segunda en el Art 1: indican que todas las personas tienen derecho a acceder libremente a la información generada en entidades públicas o privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas, por tanto están sometidas al principio de publicidad, es decir, toda la información que posean debe ser pública.

De igual manera, la Ley Orgánica de Educación Superior del año 2008 en el Art. 94 el cual hace alusión al Principio de la Calidad dice que “Calidad es el proceso para determinar las condiciones de la institución para ofertar una carrera o programa académico”, por tanto, se analiza sus componentes, funciones, procesos a fin de garantizar la formación profesional.

En ese mismo sentido el Reglamento de Evaluación, Acreditación y Categorización de las instituciones de Educación Superior del año 2014 en su Art. 15, indica las etapas del proceso de evaluación; Autoevaluación, recolección de datos y evidencias, evaluación documental, visitas in situ, elaboración y aprobación del informe preliminar a las IES, rectificaciones, apelaciones y elaboración y aprobación del informe definitivo; en efecto es el proceso de verificación que realiza el CEAACES a las instituciones de educación superior con la finalidad de determinar si su desempeño cumple con las características y estándares de calidad que se requiere para su funcionamiento.

Además, el Art. 10.- contempla la responsabilidad que tienen las instituciones públicas y privadas que manejen fondos del Estado, de crear y mantener registros para que el derecho a la información se pueda ejercer a plenitud, por lo que, en ningún caso se justificará la ausencia de normas técnicas en el manejo y archivo de la información y documentación, peor aún su destrucción.

Con este propósito el Consejo Nacional de Archivos, en el año 2008, emitió el instructivo de organización básica y gestión de archivos administrativos en el cual se establecen procedimientos técnicos que buscan estandarizar la aplicación de los procesos archivísticos, desde el ingreso del documento hasta la custodia de todos los documentos, considerados de propiedad de las instituciones públicas y privadas con participación del Estado.

A los efectos de este, se crea la Norma INEN 2410 la cual tiene como objeto establecer los requisitos para la elaboración de oficios, memorandos y circulares de gestión administrativa en formato impreso o digital, lo que quiere decir que esta norma regula los principios, políticas para las entidades públicas y privadas del Ecuador.

Los artículos legales antes mencionados puntualizan la responsabilidad administrativa que tienen las instituciones en el manejo, gestión y conservación de la información; estas políticas se enmarcan con el fin de ejercer control y contribuir con la memoria corporativa nacional, es decir llevar de manera ordenada y estandarizada la información plasmada en documentos como evidencia confiable y autentica para la rendición de cuentas en caso de solicitarse.

Además de la obligación de cumplir la ley, para las instituciones llevar a la práctica estas disposiciones legales presenta una gran ventaja tanto al interior como exterior de estas, en especial las de educación superior, porque en efecto facilita el desarrollo de las actividades administrativas tal y como indica la legislación comentada, se puede dar respuesta inmediata, al momento de presentar evidencias en el proceso de evaluación que realiza el CEAACES, se cumple con requerimientos gubernamentales, se brinda un servicio eficiente a más de ser competitivos, transparentes y responsables.

1.3.3. Revisión de estudios previos

Este apartado presenta información que precede la gestión documental en empresas u organizaciones con el fin de destacar aspectos que sustenten el tema de tesis aquí presentado. Esta revisión se ha realizado a través de búsqueda y lectura de artículos científicos que constan en bases de datos como Redalyc, Scielo, Dialnet y Google Académico, entre otros. De las investigaciones que anteceden a este estudio se consideraron los siguientes aspectos: objetivos, metodología, principales resultados, así como también la conclusión y el aporte de la investigación al campo científico, con el fin de conocer los avances y hallazgos en esta temática para partir de ellos y tomarlos como referencia.

Con este propósito Sabés Turmo, (2008) precisa que la transformación de los archivos tradicionales a un archivo electrónico se enmarca dentro de un proceso de cambio de la matriz cultural, lo que hace que las empresas y los ciudadanos enfrenten cambios o problemas en el manejo de nuevos recursos dispuestos por la tecnología. En efecto sugiere que si en la era actual se está utilizando administradores de documentos electrónicos, las empresas se deben adaptar, lo importante es garantizar la custodia de la información.

De hecho, D'Alòs–Moner (2006), destaca los siguientes aspectos que se debe tener en cuenta antes de implementar un sistema electrónico para la gestión de la información: En primer lugar, la gestión de documentos debe estar enmarcada en una política clara con pautas corporativas, en segundo lugar, es indispensable involucrar a las personas para que contribuyan con el funcionamiento del sistema y, por último, implementar el sistema para que fluya la información. En otras palabras, el sistema electrónico es sólo una herramienta, la base de la gestión está en el funcionamiento y cumplimiento de los procesos establecidos por la empresa para la gestión de la información.

Por ello Font Aranda, Ruiz Rodríguez y Mena Mujica (2012), en el diagnóstico sobre la gestión documental y archivo en la Universidad Central

Marta Abreu - Cuba, hacen una distinción entre las fortalezas y debilidades identificadas, y concluyen indicando que sin la capacitación del talento humano, aplicación y prácticas de las normas de gestión y conservación de los documentos de la institución y un control constante, será imposible implementar un sistema de gestión documental electrónico en dicha institución. Lo que quiere decir que el éxito de la gestión documental depende del grado de implicación de los órganos de decisión y la colaboración de todas las unidades.

Así mismo Revah Lacouture, (2009) considera que la gestión documental se puede aplicar como estrategia de mejora en las organizaciones públicas y/o privadas, relacionadas con la educación ya que incide en el cumplimiento y alcance de metas y objetivos institucionales, es decir es pieza fundamental para que la organización sea un factor productivo; por otra parte la gestión documental permite identificar las oportunidades del entorno externo con el fin de incrementar la calidad, generar mayor comunicación entre áreas y responder a las necesidades de los usuarios, todo esto con el aporte de las tecnologías de información de modo que se logre un cambio organizacional.

Por otra parte, Abascal y Seguí (2006) refieren que en las empresas son muy frecuentes los malos hábitos en la gestión de documentos administrativos, suelen organizar los archivos sin ningún criterio técnico y de haber solución lo hacen a corto plazo. Por ello a modo de conclusión recalcan lo importante que es administrar un sistema integral de gestión documental, puesto que administrar un sistema integral de gestión de documentos ayuda a proteger los derechos de la empresa, optimizar procedimientos, acceder y obtener de forma inmediata la información desde cualquier lugar, es decir incrementar la eficiencia a través de las tecnologías de información y telecomunicaciones.

En lo que respecta a la conservación de los documentos y su influencia en la gestión administrativa desde la antigüedad hasta la actualidad, Campillo

Torres y Cabrera Morales (2011), desarrollan una propuesta organizacional de un archivo de gestión para las entidades públicas y privadas, la misma que tiene como objetivo dar soluciones prácticas y exitosas a cualquier situación en la que se requiera evidenciar un hecho. La propuesta tiene un enfoque sistémico, su función principal es organizar, conservar y difundir la documentación utilizando las TICs como herramienta estratégica del patrimonio documental, a efectos de este se creó una cultura organizacional en el control de los documentos.

De manera general, Rojas Mesa (2004) precisa los beneficios que se obtienen al manejar de forma adecuada la información y la documentación en las organizaciones, puesto que este determina la capacidad y agilidad para desarrollar las actividades en función de las necesidades de los usuarios. En este sentido considera como beneficios: disponer de la información en el momento oportuno para dar respuesta inmediata al usuario, integrar la información de manera que facilite la toma de decisiones; lo que conlleva a crear una cultura organizativa eficiente. Por tanto, concluye indicando que para las empresas es indispensable mejorar el flujo de la información ya que este genera una cultura empresarial con miras a la calidad.

Igualmente, Peña y Méndez (2003) en un análisis sobre la incidencia de la gestión documental en la toma de decisiones de la gerencia en la Universidad del Zulia – Venezuela, demostraron lo eficaz que serían los procesos comunicativos al implementar un sistema de gestión documental. En el estudio concluyen indicando que la gestión de la información carece de valor agregado, es decir procesos claros, herramientas informáticas que ayuden a simplificar los procesos y puedan influir en la solución de los problemas; por ello recomiendan identificar las necesidades informativas y desarrollar una plataforma innovadora ya que las organizaciones más exitosas son las que hacen mejor uso de la información.

García Moreno (1998), analiza el método OSSAD (Office Support Analysis and Desing) el cual ha sido creado para analizar y diseñar sistemas

de información ante la necesidad de simplificar procesos de trabajo y adaptar las tecnologías para el manejo integral de los documentos que se crean al interior de las empresas. Este concluye indicando que es necesario invertir en tecnología porque resulta más efectivo controlar todo el movimiento de la información que mejorar la infraestructura de una empresa.

En ese mismo sentido, Díaz Mariño y Montenegro Arteaga (2008) realizan un estudio sobre la aplicación de las Tics en los procesos de gestión documental en las empresas como estrategia competitiva; en este consideran que la tecnología es el elemento principal para posicionar una empresa en el mercado ya que, en su interior, las actividades se ejecutan de manera eficiente al contar con herramientas necesarias para el cumplimiento de metas y objetivos. Así mismo explican las dos formas que existen para implementar TICs en una empresa: la primera consiste en que la empresa genere su propia tecnología, la cual requiere mayor inversión porque precisa de talento humano, tiempo, recursos económicos entre otros; y la segunda se trata de incorporar tecnología existente obteniendo así beneficios en cuanto al tiempo y costo. En conclusión, implementar tecnología en una empresa, genera una serie de cambios económicos, profesionales, medioambiental y social puesto que los beneficios y resultados son de calidad.

Así mismo Hidalgo Velástegui (2014), en su investigación sobre un servicio de gestión digital en la sede de Ambato de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, describe la diferencia que existe entre el sistema de gestión manual y electrónica en la tabla 2:

Tabla 2 Diferencia entre sistema manual y electrónico

Sistema Manual	Sistema Electrónico
Almacenamiento de gavetas, estanterías o libreros, de acuerdo al departamento o dirección donde procedan.	Almacenamiento centralizado, y accesible a todos los usuarios que posean los permisos asociados.
Los documentos son y están en formato tradicional, entiéndase como impresos, en medios magnéticos, etc.	Los documentos son en formato digital, pueden existir solamente en medios de almacenamiento electrónico.
No necesita ningún recurso adicional en especial tecnológico, para el manejo documental.	Es necesaria la utilización de sistemas computacionales para el tratamiento de la información
Si al registrar los documentos no se recepta su contenido, no es posible realizar un informe adecuado.	Puede analizar el contenido de la información presentada y elaborar informes diferentes.
La toma de decisiones es lenta y es observable un documento a la vez.	La toma de decisiones es más eficiente, los documentos se encuentran centralizados, por lo tanto, facilitan su búsqueda.

Nota: extraído de Hidalgo Velástegui, 2014, pp.21-22

García Pérez (2001), en su artículo referente a la gestión de documentos electrónicos en la nueva era de la información, describe las ventajas de los sistemas electrónicos en relación a los sistemas tradicionales y presenta una alternativa como aporte a la gestión de documentos. Reducir el espacio físico del archivo, dar respuesta inmediata a un requerimiento, localizar rápido la información, eliminar la duplicidad y pérdida de un documento entre otros, son algunas de las ventajas que poseen los sistemas electrónicos; por ello, para promover la gestión interna y el trabajo en equipo se propone definir políticas, involucrar a los miembros de la organización e invertir en tecnología. En conclusión, las organizaciones deben crear estrategias de desarrollo para impulsar la era del conocimiento.

Por otro lado, Cambar, Graterol y Añez, (2009), realizaron un estudio sobre las tecnologías de la información en el proceso de gestión documental en el que aseguran que, con el apoyo de las tecnologías, las instituciones

tienen la posibilidad de mejorar los mecanismos tradicionales de gestión y la capacidad de respaldar la información. En esta investigación se recopiló datos e información que permitieron hacer un análisis descriptivo, para ello se utilizó la técnica de observación y entrevista con las cuales se pudo identificar los beneficios que la tecnología aporta a las aspiraciones de la empresa.

Tras exponer los estudios que consolidan los antecedentes en esta temática, cuyos resultados conducen a mejorar los servicios institucionales a través del uso de la tecnología, se plantea el alcance y profundidad de la presente investigación en la delimitación de objetivos.

1.3.- Objetivos

1.3.1- Objetivo General

- Analizar las ventajas y desventajas del sistema de gestión documental Quipux en la PUCESE.

1.3.2- Objetivos Específicos

- Recopilar información sobre el sistema Quipux como sistema de gestión documental para archivos de instituciones públicas, fiscomisionales y privadas del Ecuador.
- Describir el funcionamiento actual de la gestión documental de la PUCESE.
- Identificar las ventajas e inconvenientes de la implementación sistema digital Quipux para la gestión documental de archivos de la PUCESE.

CAPÍTULO 2

METODOLOGÍA

En este apartado se detalla todo el procedimiento que se realizó a lo largo de la investigación, este se refiere a la metodología, proceso, muestra e instrumentos utilizados para conseguir los objetivos planteados. De acuerdo a la clasificación de la investigación científica, según el propósito que se persigue y el nivel de conocimiento que se propone lograr, esta investigación se ubica como básica y descriptiva puesto que lo que se pretende es analizar las ventajas y desventajas de un sistema de gestión documental electrónico en relación al sistema tradicional de la PUCESE; para la recolección de los datos se utilizó la técnica de la entrevista semiestructurada dirigida a las personas encargadas de la tarea de archivar.

2.1 Método de Investigación

Los métodos seleccionados para esta investigación se aplicaron con el propósito de obtener resultados fiables que permitan determinar si en la PUCESE es posible implementar el sistema de gestión documental Quipux, por tanto presenta una clasificación en función de dos parámetros, según sus objetivos y según su nivel de profundidad (Pacheco Espejel y Cruz Estrada, 2006, pp. 43-44)

Según los objetivos planteados, ésta investigación básicamente aporta conocimiento ya que explica cómo está estructurada la gestión documental en la PUCESE, las características que plantea el sistema Quipux y a partir de ambas fuentes de información, se identificó las ventajas y desventajas para aplicar este sistema de gestión documental en la PUCESE.

Según su nivel de profundidad, esta investigación describe todo el proceso que abarca la gestión documental en la PUCESE, a más de examinar

las ventajas y desventajas que posee el sistema Quipux al haber la posibilidad de ser aplicado en la PUCESE.

Hernández Sampieri, Fernández-Collado y Baptista Lucio (2009) indican que la investigación descriptiva consiste en especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos o procesos que se someta a análisis. En otras palabras, se pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren.

Después de lo antes expuesto, se listan las actividades que se efectuaron a lo largo del estudio.

En primer lugar, se realizó la revisión de la literatura que consistió en la recopilación de información relevante para el contenido del marco teórico cuyo diseño contiene lo que antecede a la gestión y archivo de documentos, su evolución y cómo se tramita en la actualidad. Todo esto se pudo lograr por medio de la lectura de escritos existentes en los libros digitales, tesis de maestrías, doctorado y artículos científicos de las bases de datos nacionales e internacionales.

En segundo lugar, se hizo la selección de los métodos y técnicas que permitieron recabar información necesaria para el cumplimiento de los objetivos propuestos, mediante la indagación e interpretación de conceptos, determinando así el enfoque investigativo y las actividades a desarrollar durante la investigación.

En lo que respecta a la recolección de la información, el instrumento utilizado fue la entrevista de tipo semi-estructurada, basándose en una guía de preguntas específicas, con el fin de conocer la gestión de documentos y archivos de cada una de las áreas de la Sede Universitaria, para ello se elaboró un cuestionario, el mismo que fue revisado primero por la asesora de tesis y luego validado por tres expertos en el tema. (Ver anexo 1)

Posterior a ello se hizo la entrevista de modo presencial a las asistentes administrativas y auxiliares académicas. Seguido de esto, se procedió a tabular la información recogida por medio del Programa Excel, para luego hacer el análisis, interpretación y discusión de los resultados, así como también las conclusiones y propuestas.

Cabe resaltar que este estudio tuvo una duración de un año, a partir del mes de diciembre del 2015. Se inició con una revisión de bases de datos por un tiempo aproximado de cinco o seis meses; la aplicación de los instrumentos se realizó en las dependencias de la universidad a las personas encargadas del archivo y la gestión documental durante tres semanas, a través de entrevistas; el análisis e interpretación de datos tomó un mes aproximadamente; la redacción de los últimos capítulos que incluye discusión, conclusión y propuesta tuvo una duración de cuatro meses.

2.2.- Universo y muestra

Con el fin de extraer información sobre el manejo de estos documentos y archivos, se aplicó una entrevista al personal administrativo de la Universidad encargado de esta tarea, que consta de 10 asistentes que laboran en los departamentos administrativos como Pro-rectorado, Dirección Académica, Dirección de Estudiantes, Dirección de Recursos Humanos, Dirección Financiera, Secretaría General y Relaciones Públicas, y nueve auxiliares académicas quienes laboran en las áreas académicas, tal y como se detalla en la tabla 3.

Tabla 3. Personal entrevistado

Departamentos / Áreas	Asistentes / Auxiliares
Pro-rectorado	1
Dirección Académica	2
Dirección de Estudiantes	1
Dirección de Recursos Humanos	2
Dirección Financiera	2
Secretaría General	2
Relaciones Públicas	1
Postgrados	1
Administración y Comercio	1
Contabilidad y Sistemas	1
Diseño y Lingüística	1
Educación y Nivelación	1
Enfermería	1
Ambiental y Hotelería	1
Idiomas	1
Total	19

En este caso no se realizó ningún tipo de muestreo puesto que se trabajó con toda la población, porque el número de personas encargadas de la tarea de gestionar y archivar la documentación es un grupo establecido y limitado, acorde a la opinión de Cantoni Ribolini (2009) quien indica que “la muestra no probabilística está conformada por sujetos fácilmente accesibles y presentes en un lugar determinado y en un momento preciso” (p.6), siendo esta la definición y características de la población y muestra del presente estudio.

2.3.- Instrumento/s

En lo que respecta al instrumento utilizado para esta investigación, se aplicó la técnica de la entrevista de tipo semi-estructurada con la finalidad de levantar los datos, conocer las herramientas, técnicas y criterios que utilizan las asistentes y auxiliares de los departamentos y áreas académicas para la

gestión y archivo de documentos. A través de la entrevista se pudo indagar y obtener información significativa con el objetivo de determinar si es posible implementar un sistema de gestión documental electrónico y analizar sus ventajas y desventajas.

La entrevista aquí utilizada, fue diseñada con preguntas cerradas de respuesta tipo Likert para el análisis más específico de determinada información, y con respuestas abiertas con el fin de profundizar y comparar puntos de vista, así se obtuvo información más amplia. Resulta oportuno mencionar que se utilizó la técnica de la entrevista porque esta investigación es de carácter descriptivo, y no se tienen información previa del contexto a aplicar por lo que la encuesta de respuestas cerradas hubiera sesgado la información, puesto que las variables tomadas de la literatura deben ser ampliadas por las respuestas de la muestra. Por ello se optó por este tipo de instrumento, el cual permite conocer una realidad nueva con mayor profundidad y no eludir respuestas que pueden ser importantes y propias del contexto a analizar.

Con esta técnica de recolección de información se logró el objetivo general planteado sobre el análisis de las ventajas y desventajas del sistema de gestión documental Quipux en la PUCESE.

El instrumento descrito, compuesto de 23 ítems, se sometió a validación mediante juicio de expertos, de las cuales algunas fueron modificadas por la asesora de tesis, de acuerdo al enfoque de la investigación y posterior a ello se designó a tres expertos en el tema con el objetivo de validar las preguntas con el formato de validación ya establecido, luego se corrigió y definió el formato final del instrumento. La versión final que se aplicó a la muestra se incluye en el anexo 2.

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este apartado se procede a sintetizar los resultados y explicar las respuestas a las interrogantes planteadas en el instrumento (entrevista), las respuestas son descritas según los resultados, es decir, unas respuestas son redactadas y otras son detalladas en tablas construidas en la hoja de cálculo del Programa Excel, versión 2010.

3.1 Descripción de la muestra

La entrevista se aplica a la muestra bajo condiciones de anonimato y confidencialidad, asegurando la utilización de los datos para los fines exclusivos de esta investigación, el objetivo de su aplicación consiste en conocer la gestión que se realiza con la información y documentación de la Sede Universitaria y además se recogen aspectos sociolaborales que caracterizan al personal entrevistado (nombre del departamento, tiempo de trabajo, titulación, edad y género). Esta fue aplicada de manera individual a las 19 personas encargadas de esta tarea, asistentes administrativas y auxiliares académicas.

3.2 Análisis y descripción de los resultados

La entrevista se aplicó a toda la población, esta se caracteriza por ser de sexo femenino y cuenta con un tiempo de trabajo superior a cuatro años, de modo que la información proporcionada dio paso a conocer la gestión de la información y archivo de documentos en la PUCESE. Los resultados obtenidos se detallan a continuación:

En lo referente al conocimiento sobre las normas que regulan la gestión documental y archivo de las instituciones en el Ecuador, de las 19 personas

entrevistadas, 16 de ellas (84.21%) expresaron desconocerlas y solo un 15.79% manifestó tener conocimientos de las normas que regulan la gestión documental y de archivo.

En los criterios utilizados para ordenar y archivar los documentos, según las personas entrevistadas respondieron que utilizan algunos criterios simultáneamente, es decir se evidenció respuestas múltiples, quedando de la siguiente manera: 13 que representan el 32,5% manifestaron archivar por la fecha del documento, así mismo 13 expresaron por el orden numérico, 6 que representa el 15,0% contestaron que utilizaban otros criterios para archivar los documentos, el 12,5% que significan 5 personas indicaron que el archivo lo organizan por el asunto y finalmente el 7,5% que representan a 3 personas expresaron hacerlo por orden alfabético, tal como lo indica la tabla 4.

Tabla 4. Criterios utilizados para ordenar y archivar documentos

Criterios	Respuesta	Porcentaje
Fecha	13	32,50%
Orden numérico	13	32,50%
Otros	6	15,00%
Asunto	5	12,50%
Orden alfabético	3	7,5%
Orden de llegada	0	0,00%
Total	**40**	**100,00%**

Nota: 19 casos válidos, 0 perdidos

En cuanto a la frecuencia en que archivan, la entrevista arrojó los siguientes resultados: 9 personas que representan un 47,37% archiva diariamente, 7 personas que significa el 36,84% expresó que lo hace semanalmente, 2 que corresponde al 10,53% archiva cuando dispone de tiempo (Otros) y un 5,26% archiva quincenalmente, tal y como se observa en la tabla 5.

Tabla 5. Frecuencia para archivar documentos

Frecuencia	Respuesta	Porcentaje
Diariamente	9	47,37%
Semanal	7	36,84%
Otros	2	10,53%
Quincenal	1	5,26%
Mensual	0	0,00%
Semestral	0	0,00%
Total	**19**	**100,00%**

Nota: 19 casos válidos, 0 perdidos

El tiempo que se dedica para la organización y archivo de los documentos según los resultados reflejaron que el 35.29% es decir 6 de las personas entrevistadas expresaron que utiliza 1 hora de tiempo, el 23.53% utiliza 2 horas, el 11.76% utilizan 4 horas, 20 minutos y 10 minutos, finalmente el 5.88% emplea entre medio día y 15 minutos, de acuerdo a la tabla 6.

Tabla 6. Tiempo que dedica a la organización y archivo de los documentos

Tiempo	Respuesta	Porcentaje
1 hora	6	35,29%
2 horas	4	23,53%
4 horas	2	11,76%
20 minutos	2	11,76%
10 minutos	2	11,76%
Medio día	1	5,88%
Media hora	1	5,88%
15 minutos	1	5,88%
Total	**17**	**100,00%**

Nota:19 casos válidos, 0 perdidos

Al preguntar cómo le resulta la tarea de archivar, 8 personas, que representan el 42,11% opinan que les resulta fácil, un 31.58% considera que

es actividad normal dentro de sus funciones, un 15.79% expresa que es una tarea difícil y un 10.53% manifiesta que les resulta muy fácil la función de archivar, tal como se detalla en la tabla 7.

Tabla 7. Como le resulta la tarea de archivar

Opciones	Respuesta	Porcentaje
Fácil	8	42,11%
Normal	6	31,58%
Difícil	3	15,79%
Muy fácil	2	10,53%
Muy difícil	0	0,00%
Total	**19**	**100,00%**

Nota:19 casos válidos, 0 perdidos

Las razones para dichas respuestas se sustentan: muy fácil, fácil y normal porque ya tienen establecidos criterios de archivo y ya tienen la práctica, a los que les resulta difícil el archivo manifiestan que es por en la unidad se maneja mucha información, y la atención al público dificulta realizar dicha función, además que la tarea no le es de su agrado.

El resultado de la entrevista en lo que respecta a los problemas que encuentran al archivar los documentos refleja: Que un 31.58% es decir 6 de los entrevistados expresaron que las dificultades se presentan porque al mismo tiempo se atiende al público interno y externo, se atienden llamadas telefónicas y surgen imprevistos, entre las respuestas más relevantes y que representan un 5.26% cada uno, se evidencia la falta de establecimiento de criterios para la apertura de carpetas nuevas, política de acceso en unidades administrativas con restricción para el acceso, finalmente un 15.79% expresó no tener ningún problema cuando realiza el archivo de la documentación, lo figura la tabla 8.

Tabla 8. Problemas que se presentan al momento de archivar

Problemas	Respuesta	Porcentaje
Atención al cliente interno y externo, llamada teléfono e imprevistos	6	31,58%
Ninguno	3	15,79%
Cuando no encuentra un documento	2	10,53%
Numero de memorandos repetidos	1	5,26%
Políticas administrativas para el acceso a las carpetas personales	1	5,26%
No coinciden números de facturas	1	5,26%
Demora en clasificar los documentos	1	5,26%
Falta de soportes y autorización para gestionar y archivar	1	5,26%
El tiempo que se pierde en clasificar, ordenar tanto por fecha como por numeración	1	5,26%
Desconocimiento de la sección archivo a la que corresponde	1	5,26%
No están establecidos los criterios para aperturar nuevas carpetas de archivo	1	5,26%
Total	**19**	**100,00%**

Nota:19 casos válidos, 0 perdidos

La entrevista aplicada al personal encargado del archivo reflejó que un 58% expresó que le resulta fácil y muy fácil encontrar los documentos ya archivados, un 26% indicó que es una actividad normal y solo a un 16 expresó que tenía dificultad para encontrar documentos archivados, estos datos son representados en la tabla 9.

La facilidad la sustentan en la experiencia, criterios establecidos, si son documentos nuevos, la dificultad de encontrar documentos archivados se da por el tiempo, cuando son nuevos en el puesto, cuando el archivo se ha hecho de manera errada.

Tabla 9. Como resulta encontrar un documento archivado

Opciones	Respuesta	Porcentaje
Fácil	8	42,11%
Normal	5	26,32%
Muy fácil	3	15,79%
Difícil	3	15,79%
Muy difícil	0	0,00%
Total	**19**	100,00%

Nota: 19 casos válidos, 0 perdidos

La investigación que se realizó a través de la entrevista de tipo estructurada evidenció que los documentos que reposan en cada uno de los departamentos en formato físico son muy variados según el área, como se puede observar en la tabla 10.

Tabla 10. Documentos almacenados en formato físico

ORDEN	Documentos	Departamentos																						TOTAL
		Prorectorado						Dirección Académica								Dirección de Estudiantes			Dirección Administrativa			Dirección Financiera			
		Pro-rector	Secretaría General	Aseguramiento de la calidad	Tics	Relaciones Públicas	Pastoral Universitaria	Dirección Académica	Investigación	Planificación y Currículo	Vinculación	Formación Continua	Postgrados	Biblioteca	Unidades Académicas (Carreras y Nivelación)	Admisiones y Orientación Universitaria	Régimen Económica y becas	Bienestar universitario	Recursos Humanos	Nómina	Servicios	Contabilidad	Tesorería	Adquisiciones	Presupuestos	
1	Actas y resoluciones	x	x					x	x	x			x		x				x							8
2	Actividades complementarias																	x								1
3	Anexos (C x Cobrar, Por pagar, liquidaciones, movimientos tarjetas de crédito)																			x		x	x			3
4	Anexos SRI (formularios, devoluciones, solicitudes)																					x	x			2
5	Anticipos y préstamos																		x	x						2
6	Aval académico							x				x														2
7	Bitácora																		x							1
8	Calificaciones / Notas		x									x	x		x			x								5

Tabla 10. Documentos almacenados en formato físico (continuación 2 de 8)

ORDEN	Documentos	Departamentos																								TOTAL
		Prorectorado					Dirección Académica								Dirección de Estudiantes				Dirección Administrativa			Dirección Financiera				
		Pro-rector	Secretaría General	Aseguramiento de la calidad	Tics	Relaciones Públicas	Pastoral Universitaria	Dirección Académica	Investigación	Planificación y Currículo	Vinculación	Formación continua	Postgrados	Biblioteca	Unidades Académicas (Carreras y	Admisiones y Orientación	Régimen Económica y becas	Bienestar universitario	Recursos Humanos	Nómina	Servicios	Contabilidad	Tesorería	Adquisiciones	Presupuestos	
9	Capacitación docente							x				x							x							3
10	Certificados	x	x					x	x		x	x	x		x	x		x	x							11
11	Circulares	x	x	x		x		x	x	x	x	x	x		x			x	x							13
12	Comprobantes de ingreso, egresos y ajustes																			x		x	x			3
13	Comprobantes de matricula		x																							1
14	Contratos																		x							1
15	Convenios	x	x					x	x		x	x			x			x	x							9
16	Créditos trabajadores (Descuento)																		x	x						2

Tabla 10. Documentos almacenados en formato físico (continuación 3 de 8)

ORDEN	Documentos	Departamentos																							TOTAL
		Prorectorado							Dirección Académica							Dirección de Estudiantes		Dirección Administrativa				Dirección Financiera			
		Pro-rector	Secretaría General	Aseguramiento de la calidad	Tics	Relaciones Públicas	Pastoral Universitaria	Dirección Académica	Investigación	Planificación y Currículo	Vinculación	Formación continua	Postgrados	Biblioteca	Unidades Académicas (Carreras y Nivelación)	Admisiones y Orientación Universitaria	Régimen Económica y becas	Bienestar universitario	Recursos Humanos	Nómina	Servicios	Contabilidad	Tesorería	Adquisiciones	Presupuestos	
17	Cuentas por Pagar																			x		x	x			3
18	Distributivos		x					x		x		x			x			x	x	x						8
19	Cursos		x							x		x	x		x					x			x		x	8
20	Distributivos de horas docente			x	x			x		x			x		x			x	x	x						9
21	Documentos de asignación de pensión diferenciada																x									1
22	Documentos IESS																		x	x		x				3
23	Encuestas			x	x			x											x							4
24	Estados financieros																					x	x			2

Tabla 10. Documentos almacenados en formato físico (continuación 4 de 8)

ORDEN	Documentos	Departamentos																										TOTAL
		Prorectorado						Dirección Académica								Dirección de Estudiantes			Dirección Administrativa			Dirección Financiera					
		Pro-rector	Secretaría General	Aseguramiento de la calidad	Tics	Relaciones Públicas	Pastoral Universitaria	Dirección Académica	Investigación	Planificación y Currículo	Vinculación	Formación continua	Postgrados	Biblioteca	Unidades Académicas (Carreras y Nivelación)	Admisiones y Orientación	Régimen Económica y becas	Bienestar universitario	Recursos Humanos	Nómina	Servicios	Contabilidad	Tesorería	Adquisiciones	Presupuestos		
25	Estudio actuarial																		x						x		2
26	Expedientes de estudiantes		x												x												2
27	Facturas de compra																					x	x	x			3
28	Horarios		x					x		x		x	x		x			x	x								8
29	Movimiento de libros							x						x										x			3
30	Informes	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x						19
31	Inscripciones estudiantiles															x											1
32	Inventario			x																				x			2

Tabla 10. Documentos almacenados en formato físico (continuación 5 de 8)

ORDEN	Documentos	Departamentos																								TOTAL
		Prorectorado							Dirección Académica							Dirección de Estudiantes			Dirección Administrativa			Dirección Financiera				
		Pro-rector	Secretaría General	Aseguramiento de la calidad	Tics	Relaciones Públicas	Pastoral Universitaria	Dirección Académica	Investigación	Planificación y Currículo	Vinculación	Formación continua	Postgrados	Biblioteca	Unidades Académicas (Carreras y Nivelación)	Admisiones y Orientación Universitaria	Régimen Económica y becas	Bienestar universitario	Recursos Humanos	Nómina	Servicios	Contabilidad	Tesorería	Adquisiciones	Presupuestos	
33	Liquidaciones																		x	x		x	x			4
34	Memorándum y oficios	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	24
35	Memorias de eventos					x		x				x			x											4
36	Movimientos tarjetas de crédito																					x	x			2
37	Notas de pedidos														x									x		2
38	Órdenes de salida																		x							1
39	PEDI			x																						1
40	Permisos														x				x							2

Tabla 10. Documentos almacenados en formato físico (continuación 6 de 8)

ORDEN	Documentos	Departamentos																								TOTAL
		Prorectorado						Dirección Académica								Dirección de Estudiantes			Dirección Administrativa				Dirección Financiera			
		Pro-rector	Secretaría General	Aseguramiento de la calidad	Tics	Relaciones Públicas	Pastoral Universitaria	Dirección Académica	Investigación	Planificación y Currículo	Vinculación	Formación continua	Postgrados	Biblioteca	Unidades Académicas (Carreras y Nivelación)	Admisiones y Orientación Universitaria	Régimen Económica y becas	Bienestar universitario	Recursos Humanos	Nómina	Servicios	Contabilidad	Tesorería	Adquisiciones	Presupuestos	
41	Planes de tesis y tesis												x	x	x											3
42	Políticas	x	x	x				x		x		x							x							7
43	POA			x																						1
44	Pólizas de seguro																		x							1
45	Presupuestos, liquidaciones y modificaciones											x			x				x	x			x	x	x	7
46	Instructivos		x					x	x																	3
47	Proyectos (internos, externos)	x					x	x	x		x	x			x				x							8
48	Proyectos de carrera	x	x					x							x											4

Tabla 10. Documentos almacenados en formato físico (continuación 7 de 8)

ORDEN	Documentos	Departamentos																							TOTAL
		Prorectorado						Dirección Académica								Dirección de Estudiantes			Dirección Administrativa			Dirección Financiera			
		Pro-rector	Secretaría General	Aseguramiento de la calidad	Tics	Relaciones Públicas	Pastoral Universitaria	Dirección Académica	Investigación	Planificación y Currículo	Vinculación	Formación continua	Postgrados	Biblioteca	Unidades Académicas (Carreras y Nivelación)	Admisiones y Orientación Universitaria	Régimen Económica y becas	Bienestar universitario	Recursos Humanos	Nómina	Servicios	Contabilidad	Tesorería	Adquisiciones	Presupuestos	
49	Publicaciones					x		x											x							3
50	Registro de Asistencia		x					x	x		x	x	x		x			x								8
51	Registro de trabajo diario											x			x				x							3
52	Reglamentos	x	x	x				x		x	x				x				x							8
53	Renuncias																		x							1
54	Reporte de Horas docente							x							x			x	x			x				5
55	Reporte de intercambio de estudiantes							x							x		x									3
56	Reposición de fondos fijos																					x	x			2

Tabla 10. Documentos almacenados en formato físico (continuación 8 de 8)

ORDEN	Documentos	Departamentos																									TOTAL
		Prorectorado						Dirección Académica							Dirección de Estudiantes			Dirección Administrativa			Dirección Financiera					
		Pro-rector	Secretaría General	Aseguramiento de la calidad	Tics	Relaciones Públicas	Pastoral Universitaria	Dirección Académica	Investigación	Planificación y Currículo	Vinculación	Formación continua	Postgrados	Biblioteca	Unidades Académicas (Carreras y Nivelación)	Admisiones y Orientación	Régimen Económica y becas	Bienestar universitario	Recursos Humanos	Nómina	Servicios	Contabilidad	Tesorería	Adquisiciones	Presupuestos	
57	Requerimiento de docente							x		x					x			x	x							5
58	Retenciones de impuestos																		x	x		x	x			4
59	Roles de pago																		x	x		x	x			4
60	Sílabos			x											x			x								3
61	Solicitud		x							x			x		x			x	x			x				7
62	Subasta de contrataciones públicas																							x		1
63	Subvenciones																		x			x	x		x	4
64	Transferencias, comprobantes de pago)		x									x			x							x	x			5
	Total																									140

Nota: 19 casos válidos, 0 perdidos

En cuanto a si se elimina algún tipo de documento del archivo 15 personas que representan un 78.95% respondió que no y un 21.05% respondió que sí.

En relación al resultado anterior los documentos que se eliminan son: bitácoras, correcciones de las marcaciones del biométrico, hojas de vida de postulantes que no cumplen con el perfil que se requiere, registro de trabajo docente, solicitudes de estudiantes y exámenes finales.

La eliminación de la documentación arriba indicada se hace en menos escala de manera anual, semestral y el porcentaje más alto que representa un 84.21% manifestó que la eliminación de documentos no la hace ni anual ni semestral.

Sin embargo, en lo referente a los documentos que se deben conservar en formato físico, las respuestas fueron las siguientes:

Actas y resoluciones, convalidaciones internas y externas, convenios, documentos legales y de acreditación, estados financieros, nombramientos, memorandos, nómina de matriculados, PEDI, POA, Planilla IESS, proyectos de carrera, registro de asistencia docente, reglamentos, roles de pago, sílabos.

Respecto a la accesibilidad a las vitrinas donde reposa el archivo, 15 personas que representan el 78.95% respondió que no es un espacio accesible desde su puesto de trabajo, y 4 personas que figuran un 21.05% respondió que sí es asequible.

La investigación evidencia que del personal entrevistado 12, que corresponde al 63%, utiliza la tecnología digital para archivar la documentación abajo detallada, y 7 que es el 36.84% manifiesta que no archiva en formato digital.

El personal que utiliza la tecnología digital archiva: convenios, reglamentos, documentos de acreditación, fichas de estudiantes, datos de la pensión diferenciada, registros de clubes, documentos SRI, contratos, evaluación POA, facturas, retenciones, requerimientos, distributivos, horarios, informes de docentes, módulos, sílabos, trabajos de investigación, informes de logros, planillas, currículo de los docentes.

El archivo digital en cuanto a la ubicación se refleja que un 26.32% utiliza la red para su almacenamiento, un 15.79% lo ingresa dentro del escritorio del computador, un 10.53% archiva la documentación en la sección de mis documentos un 5.26% utiliza la plataforma virtual, otro 5.26%, lo archiva en discos externos, finalmente un 36,84% utiliza para el archivo digital otros métodos, tal como se describe en la tabla 11.

Tabla 11. Lugar de la computadora donde se almacena documentos

Lugar	Respuesta	Porcentaje
Otros	7	36,84%
Red	5	26,32%
Escritorio	3	15,79%
Documentos	2	10,53%
Plataforma	1	5,26%
Disco externo	1	5,26%
Total	**19**	**100%**

Nota: 19 casos válidos, 0 perdidos

Todo el personal entrevistado, es decir el 100%, manifestó que tiene respaldo de la información digitalizada.

En lo que se refiere al conocimiento que tienen los directivos de la organización del archivo de la unidad, refleja que un 68.42% conoce cómo está organizada esta sección, un 31.58% desconoce la organización que tiene el archivo en su unidad.

Como no se puede dejar de lado que los archivos están en función de la información que se genera entre áreas y/o departamentos en la entrevista estructurada se planteó la pregunta de con quién comparten la información, las respuestas dadas reflejan que un 63.16% la comparte con el jefe inmediato, mientras que un 36.84% no lo comparte con nadie.

La información que comparte con los jefes según los resultados en un 57.89% es digital, un 5.26% es física y un 36.84% no comparte.

En cuanto al archivo de documentos en la PUCESE cada persona indicó varias sugerencias, puesto que se planteó una pregunta con opción a respuesta múltiple,6 respuestas que representan el 13,33% sugieren crear un archivo histórico, 5 (11,11%) recomiendan: que se implementen sistemas para digitalizar, eliminar documentos duplicados, invertir en tecnología, cambiar y unificar procesos, establecer procesos claros, 4 que representan el 8,88% indican que las tesis sólo deben reposar en la biblioteca, 3 corresponde al 6,67% recomiendan utilizar más el correo electrónico y normar la gestión de documentos, por último el 4,45% que son 2 personas sugieren que archive el departamento donde se gestiona el trámite y que se archive en cajas tal como se muestra en la tabla 12.

Tabla 12. Recomendaciones para la gestión y archivo de documentos

Recomendaciones	Respuesta	Porcentaje
Crear archivo histórico	6	13,33%
Implementar sistemas para digitalizar	5	11,11%
Eliminar documentos duplicados	5	11,11%
Que se invierta en tecnología	5	11,11%
Cambiar y unificar procesos	5	11,11%
Establecer procesos claros	5	11,11%
Que las tesis sólo reposen en la biblioteca	4	8,88%
Utilizar más el correo electrónico	3	6,67%
Normar la gestión de documentos	3	6,67%
Que archive el departamento donde se gestiona un trámite	2	4,45%
Utilizar cajas para archivar	2	4,45%
Total	**45**	**100%**

Nota: 19 casos válidos, 0 perdidos

Todo el personal entrevistado manifestó la necesidad de implementar un sistema de gestión documental electrónico para toda la sede puesto que consideran que un sistema electrónico posee las ventajas indicadas en la tabla 13.

Tabla 13. Ventajas de un sistema de gestión documental

Ventajas	Respuesta	Porcentaje
Ahorro de espacio	14	13,33%
Ahorro de tiempo en el archivo	11	10,48%
Control de trámites	10	9,52%
Facilidad para buscar documentos	9	8,57%
Se evitaría pérdida de documentos	8	7,62%
Ahorro de material para impresiones	8	7,62%
Evitaría el desplazamiento del personal para la entrega de documentos	7	6,67%
Mejoraría el servicio	7	6,67%
Simplificaría los procesos	6	5,71%
Se utiliza menos material	5	4,76%
Disminución de trámites burocráticos	5	4,76%
Respuesta inmediata a trámites	5	4,76%
Sólo se conserva en físico lo necesario	4	3,81%
El personal estaría actualizado	3	2,86%
El usuario no necesita acercarse a las oficinas para recibir respuesta de una solicitud	2	1,90%
Se unifican los sistemas	1	0,95%
Total	**105**	**100%**
Nota: 19 casos válidos, 0 perdidos		

Evidentemente hay muchas ventajas al aplicar un sistema de gestión documental electrónico de acuerdo a los criterios de las personas entrevistadas puesto que se ahorra espacio físico y tiempo, brinda un almacenamiento organizado preciso, exacto, dinámico que facilita la búsqueda, y recuperación de manera rápida, eficiente, ahorra recurso a las instituciones y empresas y ayuda al medio ambiente. Además, facilita la actualización de la información y sobre todo dispone de un alto nivel de seguridad.

Al mismo tiempo mejoraría la calidad de atención a los estudiantes si se implementa un sistema de gestión documental, las respuestas se detallan a continuación en la tabla 14:

Tabla 14. Criterios de calidad

Criterios	Respuesta	Porcentaje
Ahorro de tiempo y dinero	15	24,59%
Solicitud y seguimiento de trámites desde cualquier lugar	13	21,31%
Mejor servicio	11	18,03%
Facilidad para gestionar trámites	9	14,75%
Tiempo de respuesta inmediata	7	11,48%
Respuesta por el mismo medio, no necesita acercarse a las oficinas	6	9,84%
Total	**61**	**100%**

Nota: 19 casos válidos, 0 perdidos

Con un sistema de gestión documental electrónico que clasifica y determina las funciones del archivo este puede ser personalizado, los usuarios podrán acceder y gestionar trámites fácilmente, ahorrar tiempo y dinero, solicitar servicios y recibir respuestas de su interés, esto generaría un nivel de satisfacción y por tanto una buena imagen de la sede.

Referente a los beneficios que obtendrían el personal docente y administrativo al implementar un sistema de gestión documental las respuestas son detallas en la tabla 15.

Tabla 15. Beneficios del sistema electrónico para el personal docente y administrativo

Beneficios	Respuesta	Porcentaje
El docente no necesitaría esperar a la auxiliar para realizar un trámite	9	28,13%
Entrega de información inmediata	7	21,88%
Contribución con la naturaleza	6	18,75%
Tiempo para atender otros requerimientos	4	12,50%
Mayor integración y comunicación entre áreas	3	9,38%
Trabajo en equipo	2	6,25%
Atención en línea	1	3,13%
Total	**32**	**100%**

Nota: 19 casos válidos, 0 perdidos

Un sistema de gestión documental electrónico brinda beneficios y soluciones al personal docente y administrativo, las certificaciones de trabajo, formularios, facturas, retenciones, reportes de sueldo, asistencia y pagos se tramitarían en forma rápida y efectiva, un archivo electrónico tiene la característica de tener disponibilidad de información y consulta. En la gestión administrativa un sistema de documentación fluye la información con facilidad, se trabaja en equipo, se trabaja en línea de manera que la gestión es más eficiente.

Sin embargo, para implementar un sistema de gestión documental visionan algunos problemas los cuales consideran desventaja, estos se presentan en la tabla 16.

Tabla 16. Desventajas del sistema electrónico de gestión documental

Desventajas	Respuesta	Porcentaje
Costo de implementación (equipos, capacitación)	8	42,11%
Tiempo para digitalizar	3	15,79%
Respaldo de la documentación	2	10,53%
Complejidad para Integrar los sistemas	1	5,26%
Espacio para el archivo central	5	26,32%
Total	**19**	**100%**

Nota: 19 casos válidos, 0 perdidos

Una vez expuestos los principales resultados sobre la situación actual en la PUCESE en materia de gestión documental y expuestas las ventajas y desventajas que las profesionales encargadas describen, se procese en el capítulo 4 a la discusión de estos datos contrastándolos con los hallazgos encontrados en la literatura científica, las conclusiones derivadas de estas y las propuestas de mejora ante los datos encontrados

CAPÍTULO 4

DISCUSIÓN

Este capítulo presenta el debate comparativo y/o similitud que existe entre los principales resultados obtenidos del presente estudio con los datos de investigaciones anteriores que se encuentran en el apartado 1.3.3 (Revisión de estudios previos), en función de ello se hace un análisis de las relaciones que existe entre ellos. Los principales resultados que se pretenden analizar son: conocimiento de normas, criterios, problemas y tiempo para archivar, conservación y eliminación de archivos físicos, ventajas y desventajas al implementar un sistema electrónico.

En lo referente al conocimiento de las normas que regulan la gestión documental y archivo de las instituciones en el Ecuador, los resultados obtenidos indican que el 84.21%, desconocen que esta norma existe, lo cual evidencia ausencia de políticas para gestionar la información por parte de la sede universitaria. Es por este motivo que en la PUCESE la información y documentación es gestionada y archivada con el criterio personal de las asistentes y auxiliares quienes son encargadas de la actividad. Estos datos concuerdan con los obtenidos en los estudios realizados por Abascal y Seguí (2006) quienes refieren que en las empresas son muy frecuentes los malos hábitos en la gestión de documentos administrativos. Los autores indican que suelen organizar los archivos sin ningún criterio técnico. De igual manera en el estudio de Peña y Méndez (2003) concluyen indicando que la gestión de la información carece de valor agregado, es decir, precisa de procesos claros y herramientas informáticas que ayuden a simplificar los procesos y puedan influir en la solución de los problemas ya que las organizaciones más exitosas son las que hacen mejor uso de la información.

En cuanto a los criterios que se utilizan para ordenar y archivar los documentos, los problemas que se presentan a la hora de archivar y el tiempo que se utiliza en la ejecución de esta tarea. Según los resultados demuestran

que los criterios no son homogéneos, se presenta dificultad para archivar al no tener establecido un horario para realizar dicha actividad ya que al mismo tiempo que se archiva se atiende al público interno y externo, se atienden llamadas telefónicas, situación que puede generar errores al momento de ubicar los documentos y el tiempo que se dedica para archivar depende de la cantidad de información que se disponga, este fluctúa entre los diez minutos y cuatro horas; de manera general se demuestra que en la PUCESE la gestión documental presenta debilidad puesto que carece de tratamiento la información que se genera. En ese sentido Revah Lacouture, (2009) considera que la gestión documental se puede aplicar como estrategia de mejora en las organizaciones públicas y/o privadas, relacionadas con la educación ya que incide en el cumplimiento y alcance de metas y objetivos institucionales, es decir es pieza fundamental para que la organización sea un factor productivo capaz de responder a las necesidades de los usuarios.

Otros problemas que se presentan en la gestión documental es la eliminación de los documentos y los archivos que reposan en físico tanto en las áreas administrativas como en las académicas, los resultados muestran que un 84,21% no elimina documentos evidenciando que dentro del archivo existen información innecesaria y duplicada en gran parte de los departamentos, lo que ocasiona cada vez más disminución de los espacios por la gran cantidad de información archivada. Sin embargo, en lo que respecta a la conservación de los documentos y su influencia en la gestión administrativa desde la antigüedad hasta la actualidad, Campillo y Cabrera (2011), recomiendan desarrollar una propuesta organizacional de un archivo de gestión para dar soluciones prácticas y exitosas a cualquier situación en la que se requiera evidenciar un hecho utilizando las TICs como herramienta estratégica del patrimonio documental. De igual manera García Pérez (2001), en su estudio presenta a la gestión de documentos electrónicos como una alternativa y/o aporte a la gestión de documentos ya que permite reducir el espacio físico del archivo, dar respuesta inmediata a un requerimiento, localizar rápido la información, eliminar la duplicidad y pérdida de un

documento entre otros, en otras palabras, crear estrategias de desarrollo para impulsar la era del conocimiento.

Con respecto a la necesidad de implementar un sistema de gestión documental electrónico, el 100% del personal entrevistado manifestó estar de acuerdo, dado que no se cuenta con un manual de procedimientos que brinde las pautas que orienten al personal. Disponer de un sistema electrónico en la PUCESE se obtendría como beneficios el ahorro de recursos y tiempo, se simplificarían los procesos, facilidad para buscar información entre otros. Estos datos coinciden con los que señala Rojas Mesa (2004): se maneja de forma adecuada la información y la documentación, se dispone de la información en el momento oportuno para dar respuesta inmediata al usuario, integra la información, facilita la toma de decisiones y crea una cultura organizativa eficiente. Igualmente, Peña y Méndez (2003) demostraron lo eficaz que serían los procesos comunicativos al implementar un sistema de gestión documental. Por ello recomiendan identificar las necesidades informativas y desarrollar una plataforma innovadora ya que las organizaciones más exitosas son las que hacen mejor uso de la información.

Por otra parte, Abascal y Seguí (2006) recalcan lo importante que es administrar un sistema integral de gestión documental, puesto que administrar un sistema integral de gestión de documentos ayuda a proteger los derechos de la empresa, optimizar procedimientos, acceder y obtener de forma inmediata la información desde cualquier lugar, es decir incrementar la eficiencia a través de las tecnologías de información y telecomunicaciones. De hecho, D'Alòs–Moner (2006), destaca los siguientes aspectos que se debe tener en cuenta antes de implementar un sistema electrónico para la gestión de la información: En primer lugar, la gestión de documentos debe estar enmarcada en una política clara con pautas corporativas, en segundo lugar, es indispensable involucrar a las personas para que contribuyan con el funcionamiento del sistema y, por último, implementar el sistema para que fluya la información.

Sin embargo, el personal considera que para implementar un sistema de gestión documental existen desventajas entre ellas la más importante el costo de implementación porque se requiere de equipos de última tecnología y tiempo para capacitar al personal. Este punto, también es resaltado por Font Aranda et al (2012), coincidiendo en que, sin la capacitación del talento humano, aplicación y prácticas de las normas de gestión y conservación de los documentos de la institución y un control constante, será imposible implementar un sistema de gestión documental electrónico en dicha institución.

Cabe agregar que Díaz y Montenegro (2008) explican las dos formas que existen para implementar TICs en una empresa: la primera consiste en que la empresa genere su propia tecnología, la cual requiere mayor inversión porque precisa de talento humano, tiempo, recursos económicos entre otros; y la segunda se trata de incorporar tecnología existente obteniendo así beneficios en cuanto al tiempo y costo. En conclusión, implementar tecnología en una empresa, genera una serie de cambios económicos, profesionales, medioambiental y social puesto que los beneficios y resultados son de calidad.

Los artículos consultados así como los resultados obtenidos en esta investigación que han sido expuestos en esta discusión, reflejan la importancia del análisis del sistema Quipux como alternativa para la gestión documental en la PUCESE que permitiría contar, como se ha señalado, con una herramienta moderna, ágil y que responda a las exigencias del mundo actual.

CAPITULO 5

CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

Tras analizar las relaciones existentes entre los estudios anteriores y los resultados obtenidos de la presente investigación, se procede a corroborar el cumplimiento de los objetivos y presentar tanto las conclusiones como las propuestas de mejora en base a los datos obtenidos.

5.1 Conclusiones

Los resultados obtenidos en la investigación son de gran importancia para la PUCESE, puesto que permiten conocer el proceso que se realiza para gestionar la información y archivar los documentos, así como también analizar las ventajas y desventajas al implementar el sistema de gestión documental Quipux, de manera que se garantice el manejo adecuado y eficaz de la información colectiva de la institución.

Es evidente que la gestión documental en las organizaciones es un proceso clave para el desarrollo de las actividades, ya que garantiza seguridad de la información, denota la eficiencia de una organización, facilita el proceso administrativo y aporta a su desarrollo, puesto que permite administrar, conservar, recuperar y controlar gran volumen de información; en otras palabras la gestión documental tiene propósito integrador, motivo suficiente para implementarla en aquellas empresas o instituciones que deseen gestionar con calidad sus procesos administrativos.

El primer objetivo específico plantea recopilar información sobre el sistema Quipux como sistema de gestión documental para archivos de instituciones públicas, fiscomisionales y privadas del Ecuador, a través de la revisión bibliográfica se evidencia que el sistema Quipux, ha sido validado en las instituciones públicas y fiscomisionales, convirtiéndose en una potente herramienta que a más de organizar la información y archivar documentos,

controla el flujo de trabajo y mejora la comunicación gracias a la liberación de tiempos en búsqueda y generación de información repetida.

Como segundo objetivo específico se planteó describir el funcionamiento actual de la gestión documental de la PUCESE. El presente estudio demuestra que la gestión documental de la PUCESE presenta debilidades debido a la ausencia de políticas, procesos claros y formatos estandarizados, tanto para gestionar la información como para ordenar y archivar los documentos por tanto el personal encargado de esta tarea no tiene como orientarse para el manejo eficiente de la información ni tampoco tiene la potestad para cambiar los procesos administrativos.

En lo que respecta a la conservación de archivos, se pudo identificar que tanto en los departamentos administrativos, como en las áreas académicas reposan los mismos documentos; es decir la información está duplicada, en otras palabras existe una inversión inadecuada de materiales, tiempo y espacio.

El tercer objetivo específico era identificar las ventajas y desventajas del sistema de gestión documental Quipux para la PUCESE. Entre las ventajas que brindaría el sistema Quipux a la PUCESE se destacan la conservación de los documentos, disminución de impresión de documentos, acceso inmediato a los documentos y consulta simultánea de varios lectores son las que están alineadas a la funcionalidad operativa y administrativa. Otras ventajas serían reducción de espacios físicos, ahorro de recursos, contribución con el medio ambiente, calidad de los servicios, información oportuna para la toma de decisiones.

Como desventaja se evidenció que para implementar un sistema electrónico se requiere del factor económico considerado el más importante ya que se precisa adquirir equipos y servicios mínimos para el funcionamiento del sistema. Por otra parte, también se debe contar con tiempo para poder capacitar de manera adecuada al personal que vaya a gestionar la

documentación.

Las conclusiones de los objetivos específicos conducen a determinar que el objetivo general de la presente investigación sí se cumple, debido a que se han identificado las ventajas y desventajas del sistema de gestión documental Quipux en la PUCESE.

5.2. Propuestas

Una vez concluido el análisis de los resultados y discusión con estudios realizados, los cuales sirvieron para identificar las ventajas y desventajas que posee el sistema de gestión documental Quipux para la PUCESE, se procede a definir algunas recomendaciones que se deben considerar para implementar el citado sistema:

En primer lugar, la PUCESE al ser una institución con un alto flujo de documentos debe conceder la debida importancia a la gestión documental para lograr sus objetivos en cuanto a la calidad de sus servicios y tener éxitos en la gestión administrativa ya que la necesidad de contar con un archivo digital es evidente, lo que demanda una inversión en la compra de equipos necesarios y en la capacitación del personal en este sistema, se destaca esta propuesta como primer punto, ya que la principal desventaja apuntada en el análisis hace referencia al coste económico y, si no se cuenta con este precepto no podrían desarrollarse el resto de acciones.

En segundo lugar, y tras reconocer la importancia, la implementación del sistema Quipux en la PUCESE, este debe ser incorporado al plan estratégico de la institución y desarrollar un manual de procedimientos en el que se establezca los procesos de gestión de la información y se determinen criterios claros considerando el entorno legal sobre gestión y archivo, de manera que se constituya en un paso previo a la automatización. Para ello se debe formar un comité de funcionarios que conozcan del tema o sean asignados de manera específica para tal fin.

En tercer lugar, una vez aprobado y puesto en marcha el proceso de planeación estratégica, es preciso elaborar un plan de capacitación con el objetivo de difundir la estructura del sistema de gestión documental, para que cumplan con la misión de garantizar el éxito del plan de la gestión documental y proporcionar los recursos necesarios.

En cuarto lugar, una vez implementado el sistema digital y verificada la eficacia de su funcionamiento, se debe revisar el archivo físico y depurar los documentos que no sea necesario conservar en papel, con el fin de ahorrar espacio. Tras contar con los documentos estrictamente necesarios en el archivo físico, estos deben ser catalogados de manera uniforme con el fin de que su recuperación sea eficiente.

Estas propuestas tienen como fin último, mejorar la gestión documental en la PUCESE, institución de educación superior que tiene como objetivo la mejora constante y en la que la buena gestión de los documentos se hace imprescindible en todos y cada uno de los procedimientos administrativos, logrando así su objetivo de visión de búsqueda permanente hacia la excelencia.

REFERENCIAS

Abascal, B y Seguí, D. (2006). La gestión documental en las empresas, una herramienta óptima para aprovechar la información, *Economistes*, (313), 1-3. Recuperado de http://multimedia2.coev.com/Economistes/n313/n313_art3.pdf

Acuerdo Ministerial 718. (2009). Recuperado de http://www.administracionpublica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/10/Acuerdo-No.-718-de-11-05-09-INSTRUCTIVO-QUIPUX.pdf

Aja Quiroga, L. (2002). Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones, *ACIMED*, *.10*, (5). Recuperado de http://eprints.rclis.org/5135/1/gestion.pdf

Alonso, J., García Alsina. M., Lloveras i Moreno, M. (2007). La norma ISO 15489: un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones*. Revista de Biblioteconomía i documentació*, (47), 41-70. Recuperado de http://eprints.rclis.org/12263/1/Alonso_Garcia_Lloveras_-_La_norma_ISO_15489.pdf

Bustelo Ruesta, C. (1997). Los sistemas de gestión electrónica de la documentación y la teoría del ciclo vital de los documentos en las organizaciones. *Scire, 3* (2), 45-53. Recuperado de http://www.ibersid.eu/ojs/index.php/scire/article/view/1075/1057

Cambar, B., Graterol, E. y Añez, S. (2009). Las tecnologías de información y comunicación en el proceso de gestión documental*. Omnia, 15*, (1), 116 – 130. Recuperado de http://www.redalyc.org/pdf/737/73711473008.pdf

Campillo Torres, I. y Cabrera Morales, I. M. (2011). Propuesta organizacional de un archivo de gestión para organizaciones empresariales. *Ciência da Informação* 40 (1), 77-84, Recuperado de http://www.scielo.br/pdf/ci/v40n1/a06v40n1.pdf

Cantoni Ribolini, N. M. (2009). Técnicas de muestreo y determinación del tamaño de la investigación cuantitativa. *Revista Argentina de Humanidades y Ciencias Sociales, 7, (*2), 31-44. Recuperado de http://www.sai.com.ar/metodologia/rahycs/rahycs_v7_n2_06.htm

Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. Resolución nº 104- CEAACES-SO-12-2014. (2014). Recuperado de http://www.ceaaces.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/2013/10/REGLAMENTO-DE-EVALUACION-ACREDITACION-Y-CATEGORIZACION-DE-CARRERAS-DE-LAS-UNIVERSIDADES-Y-ESCUELAS-POLITECNICAS.pdf

Consejo Nacional de Archivo. Instructivo de Organización Básica y gestión de archivos administrativos. (2008) Recuperado de: http://www.imaginar.org/taller/dgd/manuales/instructivo_archivos.pdf

Constitución de la República del Ecuador. (2008). Recuperado de http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf

Cortés Alonso, V. (1982). *Manual de Archivos Municipales.* Madrid: ANABAD.

Cruz Mundet, J. R. (2011). *Administración de documentos y archivos – textos fundamentales*. Madrid: Coordinadora de Asociaciones de Archiveros. Recuperado de http://www.archiveros.net/LIBRO.ARCHIVOS.IBEROAMERICANOS.pdf

D'Alòs–Moner, A. (2006), La gestión documental: aspectos previos a su implementación. *El profesional de la información*, *15*, (3), 222-226. Recuperado de http://eprints.rclis.org/9382/1/vol15_3.6.pdf

Díaz Mariño, M. I. y Montenegro Arteaga, H. (2008). Aplicación de las Tic en los procesos de investigación y gestión documental como estrategia de competitividad en la empresa. *Gerencia en Comercio Internacional.* Recuperado de http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/4019/2/DiazMarinoMarthaIsabel2010.pdf

Escobedo Guerrero, S. (2011). Transformación del archivo tradicional de la Universidad Tecnológica Metropolitana en un servicio automatizado. *Serie Bibliotecología y Gestión de Información*, (68), 1-25. Recuperado de http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4785949

Font Aranda, O. (2013). *Implementación de un Sistema de Gestión Documental en la Universidad Central "Marta Abreu" de las villas, Cuba: Facultad de Ciencias de la Educación e Información*. Tesis doctoral. Recuperado de http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/31699/1/22668548.pdf

Font Aranda, O.; Ruiz Rodríguez, A.A. y Mena Múgica, M.M. (2012). Diagnóstico sobre la gestión documental y de archivos en la Universidad Central Marta Abreu de las Villas. Cuba Caso de estudio. *Revista Española de Documentación Científica, 35*, (4), 573-598. doi: 10.3989/redc.2012.4.883. Recuperado de: http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/764/846

García Marco, F.J. (2005). Ciencias de la documentación, patrimonio cultural y revolución digital definiendo el futuro más allá de la tecnología. *Scire: Representación y organización del conocimiento*, *11,* (1), 2005, 21-26.

Recuperado de http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2374136

García Caballero, R. y Martín Galán, B. (1999). Herramientas para la gestión de los documentos electrónicos en los nuevos servicios de información y documentación. *Jornades Catalanes de Documentación. 7,* (99), 463-472. Recuperado de: http://www.cobdc.org/jornades/7JCD/27.pdf

García Moreno, M. A. (1998). Metodología para abordar un proyecto documental en la empresa. Documentación de las Ciencias de la Información, (21), 143-156. Recuperado de http://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/DCIN9898110143A/19740

García Pérez, A. (2001). La gestión de documentos electrónicos como respuesta a las nuevas condiciones del entorno de información. *ACIMED, 9,* (3), 190-200. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352001000300003

Heredia Herrera, A. (1991) *Archivística General: teoría y práctica. Servicio de publicaciones de la Diputación de Sevilla.* Diputación Provincial de Sevilla. Recuperado de http://www.scribd.com/doc/81312961/a-General-Teoria-y-Practica-Antonia-Heredia#scribd

Hernández Sampieri, R., Fernández- Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2009). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

Hidalgo Velástegui, A. S. (2014). *Servicio de Gestión Documental para el Control y Organización de documentos en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, basado en software libre.* Tesis de Maestría. Recuperado de

http://repositorio.pucesa.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/956/1/85143.pdf

Ley Orgánica de Educación Superior, (2010) Recuperado de http://www.ces.gob.ec/descargas/ley-organica-de-educacion-superior

Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, (2004) Recuperado de http://www.vicepresidencia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/09/Ley-Org%C3%A1nica-de-Transparencia-y-Acceso-a-la-Informaci%C3%B3n-P%C3%BAblica-publicada-en-el-Registro-Oficial-Suplemento-No.-337-del-18-de-mayo-de-2004.pdf

Ley del Patrimonio Histórico Español 16/1985, de 25 de junio (BOE de 29 de junio 1985). Recuperado de http://www.juntadeandalucia.es/cultura/redportales/comunidadprofesional/sites/default/files/ley16-1985.pdf

Martín Gavilán, C. (2009). *Concepto y función de archivo. Clases de archivos: El sistema archivístico español*. Recuperado de http://eprints.rclis.org/14058/1/sisarchivesp.pdf

Montilla Peña, L. J. (2013). El tratado de documentación de Paul Otlet: una exposición metacientífica. *Biblios, 51*, 57-69. DOI 10.5195/biblios.2013.93.

Norma Técnica Ecuatoriana, Instituto Ecuatoriano de Normalización INEN 2410 (2011) Recuperado de http://www.administracionpublica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/06/NTE-INEN-2410-2011.pdf

Pacheco Espejel, A. y Cruz Estrada, M. (2006). *Metodología critica de la investigación. Lógica, procedimientos y técnicas*. México: Prentice Hall.

Peña Vera, T. y Méndez, E. (2003) El proceso de gestión de documentos en la Universidad de Zulia: Su intervención en las decisiones gerenciales. *Revista de Ciencias Humanas y Sociales, 19*, (4), 88-117. Recuperado de: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1012-15872003000100006

Perpinyá Morera, R. (2000). Instrumentos de selección de software para la selección de archivo. *Bilduma, 14,* 301-333. Recuperado de: http://biblioteca.uahurtado.cl/UJAH/856/txtcompleto/txta139524.pdf

Ponjuan Dante, G. (2005). Gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento: evolución y sinergias. Comunicación preliminar *Ciencias de la información*, *36.* (3), 1-5. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181417875006

Portillo de Hernández, R. y Ferrer Morillo, L. M. (2007). Sistema de Información para la gestión del conocimiento Científico en LUZ. *Quórum Académico, 4*, (1), 49-71. Recuperado de http://www.redalyc.org/pdf/1990/199016808004.pdf

Revah Lacouture, M. (2009). La gestión documental en procesos estratégicos de mejora; un agente de oportunidad en una institución pública de educación superior: el caso del CIDE. *Anales de documentación*, (12), 221 -223. Recuperado de https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/9688/1/p.%20221-233.pdf

Ríos Beltrán, R. y Pabón Villamizar, S. (2012). Memoria de archivo/ Memoria digital: Reflexiones sobre los archivos pedagógicos en la perspectiva digital. *Nómadas, 36*, 161-177. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105124264011

Rojas Mesa, Y. (2004) Organización de la información: un factor determinante en la gestión en la gestión empresarial. *ACIMED, 12,* (2). Recuperado de http://eprints.rclis.org/5012/1/organizacion.pdf

Romero, G. (2005). Retos de las organizaciones frente a las nuevas tecnologías comunicacionales. *Enl@ce: Revista venezolana de información tecnología y conocimiento, 2,* (1), 65-76. Recuperado de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1986559

Sabés Turmo, F. (2008). Los documentos y archivos. Una necesaria revisión histórica para afrontar el reto de la e-administración pública. *Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento, 5* (2), 31-45. Recuperado de http://www.redalyc.org/pdf/823/82350204.pdf

Secretaría de Economía de México (2008), *Criterios específicos para la administración de documentos, organización de archivos y clasificación de la información.* Recuperado de: http://www.economia.gob.mx/files/transparencia/criterios2008_3.pdf

Secretaría Nacional de Administración Pública. (2015). *Sistema de gestión documental Quipux.* Recuperado de http://www.administracionpublica.gob.ec/sgdq-sistema-de-gestion-documental-quipux/

Zapata Cárdenas, C. A. (2005). Directrices para estructurar un programa de gestión de documentos en las organizaciones*. Revista Códice, 1,* (2), 97-111. Recuperado de: http://eprints.rclis.org/11336/1/Directrices_para_Estructurar_un_Programa_de_Gestion_de_Documentos_en_las_Organizaciones.pdf

ANEXOS

Anexo 1: valoración de la entrevista por expertas

FORMATO PARA VALIDAR INSTRUMENTOS A INCLUIR EN EL INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

ITEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del Informante		Mide lo que pretende		
1	(Sí)	No	(Sí)	No	Sí	(No)	(Sí)	No	(Sí)	No	
2	X		X			X	X		X		
3	X		X			X	X		X		
4	X		X			X	X		X		
5	X		X			X	X		X		
6	X		X			X	X		X		
7	X		X			X	X		X		
8	X		X			X	X		X		
9	X		X			X	X		X		
10	X		X			X	X		X		
11	X		X			X	X		X		
12	X		X			X	X		X		añadir la palabra físicos
13	X		X			X	X		X		
14	X		X			X	X		X		
15		X	X			X	X		X		No la haría abierta.
16	X		X			X	X		X		
17	X		X			X	X		X		
18		X	X			X	X		X		No la haría abierta.
19	X		X			X	X		X		
20	X			X		X	X		X		La eliminaría.
21	X			X		X	X		X		
22		X		X		X	X		X		
23	X			X		X	X		X		
24	X		X			X	X		X		

Aspectos Generales	Sí	No	*******
El instrumento contiene instrucciones claras y presisas para responder el cuestionario	X		
Los ítemes permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
El número de ítemes es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítemes a añadir	X		

VALIDEZ				
APLICABLE	X	NO APLICABLE		
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES				X

Validado por: María Lirios Bernabé Lillo	CI. 1750819565	Fecha: 24.02.16
Firma: Lirios Bernabé	Teléfono: 0988957093	e-mail: direccion.academica@pucese.edu.ec

Nota: Modificado de Formato de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo (2007)

He resulta repetitiva

ITEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del Informante		Mide lo que pretende		
1	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
2	✓		✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		✓		✓		
11	✓		✓		✓		✓		✓		
12	✓		✓		✓		✓		✓		
13	✓		✓		✓		✓		✓		
14	✓		✓		✓		✓		✓		
15	✓		✓		✓		✓		✓		
16	✓		✓		✓		✓		✓		
17	✓		✓		✓		✓		✓		
18	✓		✓		✓		✓		✓		
19	✓		✓		✓		✓		✓		
20	✓		✓		✓		✓		✓		
21	✓		✓		✓		✓		✓		
22	✓		✓		✓		✓		✓		
23	✓		✓		✓		✓		✓		
24	✓		✓		✓		✓		✓		

Aspectos Generales	Sí	No	*******
El instrumento contiene instrucciones claras y presisas para responder el cuestionario	✓		
Los ítemes permiten el logro del objetivo de la investigación	✓		
El número de ítemes es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítemes a añadir	✓		

VALIDEZ			
APLICABLE		NO APLICABLE	
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			

Validado por:	Ma. de Lourdes Zelí	CI. 0801853904	Fecha: Feb 29/16.
Firma:		Teléfono: 0984661071	e-mail: jefatura.planeacion@pucese.edu.ec

Nota: Modificado de Formato de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo (2007)

FORMATO PARA VALIDAR INSTRUMENTOS A INCLUIR EN EL INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

ITEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un item por favor indique)
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del Informante		Mide lo que pretende		
1	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
2	✓		✓			✓	✓		✓		
3	✓		✓			✓	✓		✓		
4	✓		✓			✓	✓		✓		
5	✓		✓			✓	✓		✓		
6	✓		✓			✓	✓		✓		
7	✓		✓			✓	✓		✓		
8	✓		✓			✓	✓		✓		
9	✓			✓		✓	✓			✓	no la creo necesaria
10	✓		✓			✓	✓		✓		
11	✓		✓			✓	✓		✓		
12	✓		✓			✓	✓		✓		
13	✓		✓			✓	✓		✓		
14	✓		✓			✓	✓		✓		
15	✓		✓			✓	✓		✓		
16	✓			✓		✓	✓		✓		
17	✓		✓			✓	✓		✓		
18	✓		✓			✓	✓		✓		
19	✓		✓			✓	✓		✓		
20	✓		✓			✓	✓		✓		
21	✓		✓			✓	✓		✓		
22	✓		✓			✓	✓		✓		
23	✓		✓			✓	✓		✓		
24	✓		✓			✓	✓		✓		

Aspectos Generales	Sí	No	*******
El instrumento contiene instrucciones claras y presisas para responder el cuestionario	✓		
Los itemes permiten el logro del objetivo de la investigación	✓		
El número de ítemes es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítemes a añadir	✓		

VALIDEZ

APLICABLE	✓	NO APLICABLE	
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			

Validado por: Paola Samaniego G.		CI. 08017132 98	Fecha: 29/07/16
Firma:		Teléfono: 2450323	e-mail: p_samaniegog@hotmail

Nota: Modificado de Formato de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo (2007)

Anexo 2: Entrevista estructurada para las auxiliares académicas de la PUCESE gestión de archivos y documentos

La presente entrevista tiene como propósito conocer la gestión de documentos y archivos de los departamentos de la PUCESE con fines investigativos. El objetivo concreto es hacer un análisis de los distintos tipos de gestión que se llevan a cabo en cada una de las áreas, por ello le rogamos honestidad en sus respuestas y que nos aporte la información de la manera más detallada posible, la misma que será utilizada con confidencialidad.

I. **Datos de identificación**

- Nombre del departamento/ escuela en la que trabaja: …….
- Tiempo que lleva trabajando (en meses/años):……..……
- Número de escuelas o direcciones en las que trabaja:…..…….……
- Titulación:……..……..
- Edad…….
- Género…….

1. ¿Tiene usted conocimiento sobre las normas que regulan la gestión documental y archivo de las instituciones en el Ecuador?

   a. Si ___ b. No ___

2. De los siguientes criterios, ¿Cuál o cuáles utiliza para ordenar y archivar sus documentos?

   a) Fecha
   b) Orden alfabético
   c) Orden numérico
   d) Orden de llegada
   e) Asunto
   f) Otros _____

3. ¿Con que frecuencia archiva sus documentos?

   a. Diariamente ____
   b. Semanal ____
   c. Quincenal ____

d. Mensual _____
e. Semestral _____
f. Otros _____

4. ¿Cuánto tiempo dedica a la organización y archivo de los documentos de su departamento?

.....
.....
.....

5. Elija una de las siguientes opciones, la tarea de archivar a usted le resulta:

a. Muy fácil _____
b. Fácil _____
c. Normal _____
d. Difícil _____
e. Muy difícil _____

¿Por qué?
.....
.....
.....
.....

6. ¿Qué problema/s se le presentan al momento de archivar?

……
……
……
……
……
……
……

7. ¿Cómo le resulta encontrar documentos impresos que almacenó hace algún tiempo?

a. Muy fácil _____
b. Fácil _____
c. Normal _____
d. Difícil _____
e. Muy difícil _____

¿Por qué?
.....
.....
.....
.....
.....

8. Describa que documentos reposan en su departamento en formato físico

_____ _____

_____ _____

_____ _____

_____ _____

_____ _____

_____ _____

_____ _____

_____ _____

_____ _____

_____ _____

9. Detalle el nombre de las carpetas y/o folders que contienen su archivo físico

_____ _____
_____ _____

_____ _____

_____ _____

_____ _____

_____ _____
_____ _____

_____ _____

_____ _____

_____ _____

_____ _____

_____ _____

_____ _____

10. ¿Elimina usted algún tipo de documento?

Si ___ b. No ___

11. En caso de que la respuesta anterior sea afirmativa,
¿Qué tipo de documento elimina?

.....
.....
.....
.....
.....

¿Cada cuánto tiempo los elimina?

a. Mensual _____
b. Semestral _____
c. Anual _____
d. Otros _____

12. ¿Qué documentos en físico considera que se deben conservar permanentemente en su departamento?

_____ _____

_____ _____

_____ _____

_____ _____

13. ¿El lugar dónde archiva los documentos físicos es accesible desde su puesto de trabajo?

a. Sí ____ b. No ____

14. ¿Archiva usted documentos en formato digital?

Si ___ b. No ___

15. En caso de que la respuesta anterior sea afirmativa:

- ¿Qué documentos archiva en formato digital?

_____ _____
_____ _____
_____ _____
_____ _____
_____ _____
_____ _____

- ¿En qué ubicación de la computadora los almacena?

Red _____
Escritorio _____
Documentos _____
Disco externo _____
Plataforma _____
Otros _____

- ¿Tiene una copia de seguridad de esos documentos? ¿Dónde?

.....
.....
.....

16. ¿Conoce/n el/los directivo/s cómo está organizado el archivo del departamento en el que trabaja?

a. Sí _____ b. No _____

17. ¿Con que departamento/s o persona/s comparte información?

……
……
……
……

18. En caso de que la respuesta anterior sea afirmativa:

¿En qué formato la comparte?

Físico _____
Digital _____

¿Dónde se ubica la información que comparte?
Físico
.....
.....
.....
Digital
.....
.....
.....

19. Qué cambios sugiere o recomienda para el archivo de documentos de la PUCESE?

……
……
……
……
……
……
……

20. ¿Usted cree que sería útil para la PUCESE implementar un sistema de gestión documental electrónico común para toda la sede?

a. Sí ____ b. No ____

¿Por qué?

……
……
……
……
……

21. Considera usted que un sistema de gestión documental mejoraría la calidad de atención a los estudiantes?

a. SI _____ b. NO _____

¿Por qué?

……
……

……
……
……

22. En caso de que la respuesta anterior sea afirmativa:

¿De qué manera cree usted que los docentes y personal administrativo se beneficiarán al implementar un sistema de gestión documental?

……
……
……
……
……

23. Otras Observaciones:

……
……
……
……
……
……
……..

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN