



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio

Carrera de Gestión de la Información Gerencial

TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

MODALIDAD ESTUDIO DE CASO

Previo a la obtención del título de:

Licenciado En Gestión de la Información Gerencial

TEMA:

**SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS EN LA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LA UNIDAD EDUCATIVA JORGE JEREMY
CANTOS CEDEÑO, AÑO 2024 (ESTUDIO DE CASO).**

AUTOR:

CARRILLO SANTANA YORDY JAVIER

TUTOR:

LIC. JONATHAN COVEÑA, MG

MANTA - ECUADOR

2024 - 2025

Tema:

Sistema de gestión documental para optimizar los procesos en la administración pública en la Unidad Educativa Jorge Jeremy Cantos Cedeño, año 2024 (Estudio de Caso).

Certificación de compilatio



Certificado de análisis

Compilatio Magister+ | ULEAM-ECU

CARRILLO SANTANA YORDY

ID : 5e8b406bb4bf514b9d2da4517caf3829289cfee3



10%

Textos sospechosos

Nombre del fichero : CARRILLO SANTANA YORDY.txt

Tamaño del archivo original : 480,7 kB

Número de palabras : 15.241

Depositante : Jonathan Kléber Covena Menéndez

Fecha de depósito : 20 de julio de 2026

Tipo de carga : interface

fecha de fin de análisis : 20 de julio de 2026

Resumen (sección 1/2)

Localización de los textos sospechosos en el documento :



Incluido en el porcentaje de textos sospechosos :

Similitudes 2%

Pasajes con similitudes a fuentes encontradas en diferentes colecciones.



Detección de IA 5%

Textos estilísticamente próximos a un texto generado por una IA.

Este índice es un indicador y no una prueba. Comprueba con el autor si domina los conocimientos mencionados en el documento.



Idiomas no reconocidos 3%

Pasajes en los que parte del vocabulario utilizado no forma parte del diccionario de la lengua.

Puede tratarse de un intento del autor de modificar el texto para evitar ser detectado.



No incluido en el porcentaje de textos sospechosos :

Textos entre comillas 16%

Pasajes entre comillas, a menudo indicativos de una cita.

Certificación del tutor

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1
		Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutora de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

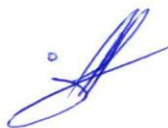
Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular con la modalidad Estudio de Caso, bajo la autoría del estudiante: **Carrillo Santana Yordy Javier**, legalmente matriculado/a en la carrera de GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL, período académico 2025 (2) 2026 (1), cumpliendo el total de 240 horas, cuyo tema del proyecto es: **Sistema de gestión documental para optimizar los procesos en la administración pública.**

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad de la misma, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Lugar, 17 de julio de 2026.

Lo certifico,



Lic. Jonathan Coveña Menéndez, Mg.E.I.I.
Docente Tutor(a)

Nota 1: Este documento debe ser realizado únicamente por el/la docente tutor/a y será receptado sin enmendaduras y con firma física original.

Nota 2: Este es un formato que se llenará por cada estudiante (de forma individual) y será otorgado cuando el informe de similitud sea favorable y además las fases de la Unidad de Integración Curricular estén aprobadas.

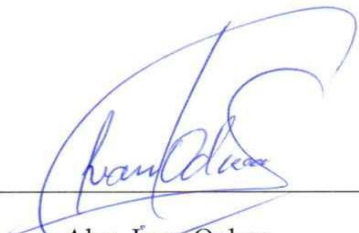
UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ
Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio
Carrera de Gestión de la Información Gerencial

**APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN POR EL
TRIBUNAL**

Los miembros del tribunal de grado aprueban el informe de Estudio de Caso, presentado por el Sr. Carrillo Santana Yordy Javier; de acuerdo con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Laica “Eloy Alfaro de Manabí”.

Con el tema **“Sistema de gestión documental para optimizar los procesos en la administración pública”**

Para constancia firman:


Abg. Ivan Ochoa

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL


Lcda. Mercy Rojas Once

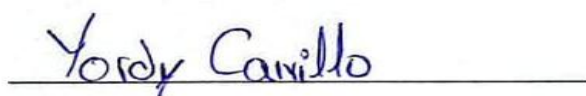
MIEMBRO DEL TRIBUNAL


Econ. Mario Arauz Chavez

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Autoría

Quien suscribe, Yordy Javier Carrillo Santana con C.I. 131726896-7 estudiante de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, de la carrera Gestión de la Información Gerencial, perteneciente a la Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio certifico que soy el autor del trabajo de integración curricular bajo la modalidad de estudio de caso titulado: Sistema de Gestión Documental para optimizar los Procesos en la Administración Pública en la Unidad Educativa Jorge Jeremy Cantos Cedeño, año 2024 (Estudio de Caso).

A handwritten signature in blue ink that reads "Yordy Carrillo". The signature is written over a horizontal line.

Yordy Javier Carrillo Santana

C.I. 1317268967

Dedicatoria

Con profunda gratitud y emoción, dedico este logro que representa el fruto de años de esfuerzo, sacrificio, perseverancia y aprendizaje, a las personas más importante de mi vida, quienes fueron mi apoyo incondicional y mi mayor motivación para no rendirme en ningún momento.

En primer lugar, dedico este logro a Dios, porque él ha sido mi fortaleza en los momentos de debilidad, mi guía cuando el camino parecía incierto y la luz que ilumino cada paso de este proceso, por brindarme sabiduría, salud, paciencia y la oportunidad de alcanzar una de las metas importantes en mi vida profesional, sin él nada de esto nada habría sido posible.

A mis queridos padres Rosa y Washington, les dedico este trabajo con todo mi amor y mi eterna gratitud. Gracias por ser el pilar fundamental de mi vida, por cada sacrificio realizado para brindarme una educación, por enseñarme con su ejemplo el verdadero significado del esfuerzo, la responsabilidad, la honestidad y la perseverancia, por creer en mí incluso cuando yo dudaba de mis propias capacidades, levantarme con sus palabras de aliento y acompañarme en cada etapa de este camino. Este logro no solo es mío, también les pertenece a ustedes, porque detrás de cada página de esta tesis están sus desvelos, sus consejos y el inmenso amor con el que siempre me han apoyado.

A mi novia Ayleen Santana le dedico este logro, quien ha sido una persona muy especial durante este largo proceso. Gracias por estar a mi lado en los momentos de alegría, pero también en aquellos días difíciles en los que el cansancio, la presión y las dudas parecían superar mis fuerzas, por escucharme, comprenderme, motivarme y recordarme siempre que era capaz de lograr todo aquello por lo que tanto había trabajado, su paciencia, su cariño, sus palabras de ánimo y de confianza en mí fueron un impulso constante para seguir adelante. Gracias por

celebrar cada pequeño avance y por ser parte de este sueño que al día de hoy se convierte en realidad.

A mis hermanos Wellington y Limberth, por ser parte fundamental de mi vida por motivarme a seguir adelante y por hacer que este camino fuera más llevadero con su presencia y su confianza. Saber que siempre conté con ustedes me dio la fuerza necesaria para enfrentar cada reto y nunca perder de vista el objetivo.

Yordy Javier Carrillo Santana

Agradecimiento

Expreso mi más sincero agradecimiento a Dios, por ser mi fortaleza, mi guía y mi refugio durante cada etapa de este camino. Gracias por concederme salud, sabiduría, perseverancia y la oportunidad de culminar con éxito esta importante meta académica.

Mi más sincero reconocimiento a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, por abrirme las puertas de esta prestigiosa institución y ofrecerme la oportunidad de formarme tanto académica como profesionalmente. Gracias por proporcionarme un ambiente de aprendizaje que fortaleció mis conocimientos, desarrolló mis habilidades y me preparó para enfrentar con responsabilidad, ética y compromiso los desafíos de mi vida profesional.

De manera especial, expreso mi más profundo agradecimiento al Lic. Jonathan Coveña, tutor de este trabajo de titulación, por su valiosa orientación, dedicación, paciencia y profesionalismo durante el desarrollo de esta investigación. Sus conocimientos, observaciones y recomendaciones fueron fundamentales para enriquecer este proyecto y alcanzar los objetivos planteados.

Asimismo, hago extensivo mi reconocimiento a todos los docentes de la carrera Gestión de la Información Gerencial, quienes, con su vocación, entrega y conocimientos, contribuyeron significativamente a mi formación profesional. Cada enseñanza, consejo y experiencia compartida dejó una huella invaluable en mi crecimiento académico y personal, motivándome a continuar aprendiendo y superándome cada día.

Finalmente, agradezco a todas las personas que, de manera directa o indirecta, formaron parte de este proceso y contribuyeron a la culminación de esta importante etapa de mi vida.

Yordy Javier Carrillo Santana

Índice

Tema:	2
Certificación.....	3
Autoría	5
Dedicatoria.....	7
Agradecimiento.....	9
Resumen	12
Abstract.....	13
Introducción	14
Antecedentes Investigativos.....	16
Definición del Estudio de Caso.....	19
Justificación del Caso de Estudio	21
Objetivo General.....	24
Objetivos específicos	24
Marco Conceptual.....	25
Gestión Documental.....	25
Importancia de la Gestión Documental.....	25
Beneficios de la Gestión Documental.....	26
Principales ventajas de utilizar un Sistema de Gestión Documental	27
Cómo Implementar un Sistema de Gestión Documental.....	28
Tipos de sistemas de Gestión Documental	28
Gestión Documental y Transformación Digital en las Instituciones Públicas y Privadas	29
Administración Pública.....	30

Funciones de la Administración Pública.....	31
Procesos de la Administración Pública.....	31
Los Sistemas de Gestión Documental en la Administración Pública	32
Marco Metodológico.....	34
Resultados Obtenidos.....	38
<i>Triangulación de la Información de la Entrevista</i>	38
Análisis de Resultados	45
Conclusiones.....	48
Recomendaciones	49
Referencias.....	50
Anexos	53
Anexo 1: Guía de Observación	53
Anexo 2: Entrevista semiestructurada	55
Anexo 3: Evidencia Fotográfica	60
Anexo 4: Propuesta de Solución.....	62
Introducción	62
Objetivo General.....	63
Plan de Desarrollo de la Propuesta	65
Cronograma de Ejecución.....	66
Resultados Esperados.....	68

Resumen

El presente estudio de caso se desarrolló en la Unidad Educativa Jorge Jeremy Cantos Cedeño durante el año 2024, con el objetivo de proponer un Sistema de Gestión Documental (SGD) normado y automatizado para optimizar los procesos administrativos y salvaguardar la memoria institucional. El diagnóstico identificó deficiencias críticas en la gestión de la información, incluyendo la saturación por acumulación física, la pérdida de expedientes por factores ambientales, vulnerabilidad jurídica, el uso de canales informales (WhatsApp) debido a plazos ministeriales urgentes y una infraestructura de hardware obsoleta. La metodología aplicada fue cualitativa, de diseño no experimental, bajo una modalidad de estudio de caso con alcance descriptivo y de campo. Se seleccionó una muestra intencional de tres funcionarios clave, recolectando datos mediante revisión documental, entrevistas semiestructuradas y observación directa. Los resultados revelaron una alta dispersión metodológica y precariedad tecnológica; no obstante, se constató una óptima factibilidad humana y apertura cultural del personal hacia el cambio organizacional. En consecuencia, se diseñó una propuesta técnica de SGD centralizado en la nube, con lineamientos metodológicos y una taxonomía digital estructurada. Este trabajo sirve como referente teórico-práctico de modernización y madurez digital para instituciones de educación media que afronten brechas operativas y de seguridad de la información similares.

Palabras clave: Gestión documental, automatización, archivos, transformación digital, eficiencia administrativa.

Abstract

This case study was conducted at the Unidad Educativa Jorge Jeremy Cantos Cedeño during 2024, aiming to propose a standardized and automated Document Management System (DMS) to optimize administrative processes and safeguard institutional memory. The diagnosis identified critical deficiencies in information management, including physical document saturation, loss of records due to environmental factors, legal vulnerability, reliance on informal channels (WhatsApp) driven by urgent ministerial deadlines, and obsolete hardware infrastructure. The methodology followed a qualitative, non-experimental case study design with a descriptive and field scope. A purposive sample of three key officials was selected, gathering data through document review, semi-structured interviews, and direct observation. The results revealed high methodological dispersion and technological precariousness; however, they also confirmed optimal human feasibility and cultural openness among staff toward organizational change. Consequently, a technical proposal for a cloud-based centralized DMS was designed, incorporating methodological guidelines and a structured digital taxonomy. This study serves as a theoretical and practical reference for administrative modernization and digital maturity in secondary education institutions facing similar operational and information security gaps.

Keywords: Document management, automation, archives, digital transformation, administrative efficiency.

Introducción

En el escenario contemporáneo de la administración pública, la modernización de los flujos informacionales y la transición hacia la madurez digital han dejado de ser opciones tecnológicas secundarias para convertirse en imperativos de eficiencia y transparencia institucional. El presente estudio de caso aborda el diseño y la estructuración de un Sistema de Gestión Documental (SGD) concebido específicamente para la optimización de los procesos administrativos dentro de la Unidad Educativa Jorge Jeremy Cantos Cedeño, correspondiente al año 2024.

El interés fundamental para desarrollar esta investigación radica en la urgencia de diagnosticar y corregir las profundas deficiencias operativas que el modelo analógico y empírico genera en la cotidianidad de la institución. Actualmente, la acumulación desorganizada de documentos físicos y la coexistencia desarticulada de plataformas aisladas saturan la jornada laboral del talento humano, forzando la ejecución de validaciones manuales redundantes y provocando retrasos críticos en la atención a usuarios externos. Este escenario se vuelve aún más alarmante al evaluar la alta vulnerabilidad ambiental del plantel, donde incidentes como filtraciones de agua por lluvias ya han ocasionado la pérdida material de expedientes académicos.

Bajo estas premisas, la finalidad y el objetivo general de este trabajo investigativo consisten en proponer un Sistema de Gestión Documental (SGD) técnicamente normado que actúe como un mecanismo de centralización, automatización y protección de la memoria institucional de la Unidad Educativa Jorge Jeremy Cantos Cedeño. Con ello, el objetivo se orienta a robustecer la seguridad jurídica, optimizar los tiempos de respuesta interna y externa de días a minutos, y asegurar una base informativa íntegra para la toma de decisiones estratégicas

por parte de las autoridades del Rectorado, el DECE e Inspectoría.

La ruta metodológica diseñada para la consecución de este estudio se estructura bajo un enfoque cualitativo con un diseño no experimental y de modalidad de estudio de caso, lo que permite una aproximación interpretativa y profunda de la problemática dentro de su entorno natural. El alcance de la investigación es estrictamente descriptivo y de campo, recolectando la información de manera directa en el lugar de los hechos mediante la aplicación de métodos analítico-sintéticos, inductivos y deductivos. Para el levantamiento del diagnóstico, se seleccionó una muestra no probabilística de carácter intencional compuesta por tres funcionarios clave en el manejo de la información institucional, empleando de forma sistemática técnicas como la revisión de documentos, la entrevista semiestructurada y la observación directa respaldada por una guía de observación detallada. Posteriormente, los datos cualitativos recolectados fueron sometidos a un proceso de ordenamiento y triangulación analítica contrastada con literatura técnica validada.

Los resultados más relevantes derivados de este diagnóstico exponen una marcada dispersión metodológica donde coexisten plataformas nacionales, nubes comerciales y aplicaciones locales sin un eje de control homogéneo, lo que fomenta el uso de canales informales como WhatsApp ante la urgencia de plazos ministeriales. A nivel tecnológico, se identificó una preocupante precariedad material caracterizada por hardware informático obsoleto con más de diez años de uso, conectividad inestable e inexistencia de políticas automáticas de respaldo (backups) ante cortes de energía. No obstante, el hallazgo más significativo radica en la factibilidad humana y la apertura cultural del personal, el cual demuestra de manera unánime una disposición favorable hacia la transformación digital y la capacitación continua.

Antecedentes Investigativos

La modernización de la gestión documental en las instituciones públicas constituye una necesidad derivada de los procesos de transformación digital que actualmente enfrentan los Estados para mejorar la eficiencia administrativa, la transparencia y la calidad del servicio a la ciudadanía. En el caso del Ecuador, las entidades públicas han impulsado progresivamente el uso de herramientas tecnológicas para optimizar el manejo de la información y reducir las limitaciones generadas por los procedimientos manuales. Sin embargo, en varios organismos públicos todavía persisten dificultades relacionadas con el almacenamiento, organización y acceso a la documentación institucional, afectando la toma de decisiones y la eficiencia operativa.

En relación con la variable sistema de gestión documental, a nivel macro, De la Rosa-Martín y León-González (2022), en su estudio *La gestión documental en la administración pública: recurso estratégico para el logro de los objetivos*, analizan la importancia de los sistemas archivísticos como herramientas estratégicas para el cumplimiento de los objetivos institucionales en el sector público. Los autores evidencian que la ausencia de políticas normalizadas y procesos automatizados genera duplicidad de funciones, incremento de costos operativos y dificultades en los procesos de control y auditoría. Como conclusión, sostienen que la modernización documental requiere no solo infraestructura tecnológica, sino también capacitación continua y planificación institucional orientada a la gestión eficiente de la información.

A nivel meso, en el contexto ecuatoriano, Pérez y Molina (2026), en el estudio *La gestión documental: una mirada a los cambios organizacionales en la administración pública del Ecuador*, evalúan el impacto de la transformación digital en los procesos administrativos de las

entidades públicas. Los resultados muestran que la digitalización de expedientes y la implementación de flujos electrónicos permiten reducir tiempos de tramitación, mejorar la comunicación institucional y disminuir la pérdida de información. La investigación concluye que la gestión documental debe considerarse un eje estratégico dentro de la administración pública ecuatoriana, debido a su aporte en la optimización de los procesos institucionales.

A nivel micro, Shiguango y Saltos. (2025), en la investigación Gestión y preservación documental en la Dirección Distrital del Ministerio de Agricultura y Ganadería Zona 4 Manabí, diagnostican el estado de los procesos archivísticos en una entidad pública de la provincia. Los autores identifican deficiencias relacionadas con la inexistencia de manuales de procedimientos y el deterioro de documentos físicos, situación que limita el acceso oportuno a la información. Como conclusión, el estudio plantea la necesidad de implementar directrices técnicas y herramientas tecnológicas que permitan fortalecer la preservación y organización documental en las instituciones públicas locales.

Con respecto a la variable administración pública, a nivel macro, la Revista Estudios de la Gestión de la Universidad Andina Simón Bolívar (2023), en el estudio Modernización de la gestión pública y rendición de cuentas: análisis del caso ecuatoriano, analiza las limitaciones estructurales presentes en los procesos de modernización del Estado. Los resultados evidencian que muchas reformas administrativas fracasan debido a la falta de articulación entre la tecnología implementada y la cultura organizacional de las instituciones públicas. La investigación concluye que la modernización de la administración pública requiere cambios integrales en los procesos de gestión y en la estructura organizacional, más allá de la incorporación de herramientas digitales.

En el contexto nacional, la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí (2023), mediante el estudio Diagnóstico de la gestión administrativa del Distrito de Educación 13D12

Rocafuerte-Tosagua, período 2021-2022, evalúa el funcionamiento administrativo y los procesos internos de un distrito educativo ecuatoriano. Los resultados evidencian retrasos en la atención de trámites y dificultades en la gestión institucional debido al predominio de procedimientos manuales. El estudio concluye que la digitalización de procesos administrativos contribuye significativamente a mejorar la eficiencia operativa y la capacidad de respuesta institucional.

Finalmente, a nivel micro, la Revista Científica Yachasun (2025), en la investigación Gestión administrativa y su impacto en la calidad de trabajo del Distrito de Educación 13D03 del cantón Jipijapa, analiza la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en instituciones educativas públicas. Los resultados demuestran que la ausencia de sistemas integrados de información incrementa los tiempos de respuesta y afecta la satisfacción de los usuarios. Como conclusión, los autores sostienen que la incorporación de herramientas tecnológicas permite optimizar la gestión institucional, fortalecer la toma de decisiones y mejorar la calidad del servicio público.

En conjunto, los antecedentes analizados evidencian que la implementación de sistemas tecnológicos y procesos de digitalización fortalece la gestión documental y administrativa dentro de las instituciones públicas. Sin embargo, también reflejan que todavía existen limitaciones relacionadas con la integración de herramientas tecnológicas, la capacitación del personal y la automatización de procesos, especialmente en entidades públicas locales. Estas investigaciones aportan fundamentos teóricos y metodológicos relevantes para el desarrollo del presente estudio.

Definición del Estudio de Caso

El presente estudio de caso se enfoca en analizar las deficiencias existentes en los procesos de gestión documental y su incidencia en la eficiencia administrativa de la Unidad Educativa Jorge Jeremy Cantos Cedeño durante el año 2024. La problemática se relaciona con el manejo inadecuado de la información institucional, evidenciado en la acumulación desorganizada de documentos físicos, retrasos en la localización de expedientes académicos y administrativos, así como dificultades en el almacenamiento, conservación y recuperación de la información.

La Unidad Educativa Jorge Jeremy Cantos Cedeño es una institución pública ubicada en el sitio La Sequita perteneciente al cantón Montecristi, provincia de Manabí, dedicada a la formación educativa de nivel medio. Debido al volumen de documentación que se genera diariamente en áreas como secretaría, rectorado y colecturía, la institución enfrenta limitaciones operativas derivadas del uso de procesos manuales y archivos físicos tradicionales. Esta situación afecta la agilidad administrativa, dificulta el acceso oportuno a la información y limita la eficiencia en la atención de trámites institucionales.

El problema de estudio se origina principalmente por la ausencia de un sistema de gestión documental que permita organizar, controlar y digitalizar la información institucional de manera eficiente. Actualmente, gran parte de los procesos administrativos se realizan mediante procedimientos manuales, lo que incrementa el riesgo de pérdida documental, duplicidad de información y retrasos en la atención de requerimientos internos y externos. Además, esta situación dificulta el cumplimiento de principios de transparencia y acceso a la información pública establecidos para las instituciones estatales.

En este contexto, el estudio busca analizar el estado actual de los procesos documentales

y determinar de qué manera la implementación de un sistema de gestión documental podría contribuir a la optimización de los procesos administrativos dentro de la institución educativa. Asimismo, se pretende identificar necesidades técnicas y operativas que permitan proponer estrategias acordes con la realidad institucional de la Unidad Educativa Jorge Jeremy Cantos Cedeño.

Las siguientes interrogantes orientan el desarrollo de la investigación:

¿Cuál es el estado actual de los procesos de gestión documental en la Unidad Educativa Jorge Jeremy Cantos Cedeño durante el año 2024?

¿De qué manera la ausencia de un sistema de gestión documental afecta la eficiencia y agilidad de los procesos administrativos de la institución?

¿Qué requerimientos técnicos y operativos son necesarios para la implementación de un sistema de gestión documental en la Unidad Educativa Jorge Jeremy Cantos Cedeño?

Justificación del Caso de Estudio

La pertinencia de este estudio se fundamenta en la necesidad de resolver las deficiencias operativas que afectan el flujo de información interna de la Unidad Educativa Jorge Jeremy Cantos Cedeño, optimizando la gestión de sus recursos documentales para garantizar un servicio eficiente.

En la investigación, se evidencia que la institución opera bajo un esquema de archivo tradicional y manual que genera consecuencias negativas directas en su administración diaria. La acumulación desordenada de documentos físicos en las oficinas de secretaría y rectorado provoca que el personal administrativo dedique un tiempo excesivo a la búsqueda y localización de los expedientes, un proceso que debería tomar minutos pero que actualmente puede demorar horas o incluso días. Esta dificultad de acceso a la información se ve agravada por la duplicidad de archivos, ya que, al no existir un registro centralizado, una misma comunicación o expediente suele fotocopiar y indexarse de forma empírica en múltiples departamentos, saturando el espacio físico y dificultando el control de las versiones oficiales. Como consecuencia directa de este desorden procedimental, la institución se enfrenta a la pérdida recurrente de documentos importantes, retrasos específicos en la entrega de certificaciones y una constante falta de respuestas oportunas ante los requerimientos de las autoridades distritales.

La investigación se desarrolla con el propósito de diseñar una propuesta técnico-archivística que actúe como un instrumento de solución práctico y ejecutable para el plantel. Con el diseño de este sistema se busca establecer lineamientos metodológicos claros para clasificar, ordenar y conservar la documentación, logrando que los flujos de información sean rápidos, predecibles y seguros. El beneficio concreto para la Unidad Educativa Jorge Jeremy Cantos Cedeño será la sustitución del empirismo actual por rutinas administrativas eficientes, lo cual

reducirá de manera significativa la carga laboral del personal de secretaría, disminuirá los costos operativos asociados al uso innecesario de papel y proporcionará a las autoridades una base informativa confiable para la toma de decisiones institucionales. La viabilidad para la ejecución de esta propuesta es alta, considerando que la institución cuenta con la infraestructura tecnológica básica y el acceso a los datos necesarios para levantar el diagnóstico, requiriendo principalmente una reorganización de sus procesos antes que inversiones económicas elevadas.

El Impacto institucional se enfoca en la mejora de los flujos de trabajo que integran el área administrativa de la institución, permitiendo que la recepción, despacho y archivo de las comunicaciones oficiales sigan un orden secuencial que elimine los cuellos de botella operativos. Al disminuir los tiempos de búsqueda documental y erradicar la duplicidad de archivos, el plantel elevará su rendimiento organizacional, facilitando los procesos de rendición de cuentas y asegurando el cumplimiento de las normativas de control archivístico vigentes para las entidades públicas.

El Impacto académico de este estudio se centra exclusivamente en el fortalecimiento de los procesos administrativos escolares mediante la organización técnica de los expedientes académicos de la comunidad estudiantil. La implementación de un modelo de gestión documental adecuado garantizará un acceso eficiente, rápido y seguro a las actas de calificaciones, registros de matrícula e historiales académicos de los alumnos, agilizando los trámites internos de validación y auditoría escolar que el personal docente y directivo debe realizar al finalizar cada periodo lectivo.

El Impacto social se traduce en una atención directa, ágil y de calidad para los usuarios externos de la institución, de manera especial para los padres de familia, estudiantes y graduados del plantel. Al optimizar los tiempos de respuesta en la emisión de certificados de estudio, actas

de grado y copias de expedientes legales, se eliminan las largas esperas y los trámites burocráticos innecesarios, proyectando una imagen de transparencia, responsabilidad y eficiencia en el servicio que la Unidad Educativa brinda a la ciudadanía.

Objetivo General

Proponer un Sistema de Gestión Documental (SGD) para la optimización de los procesos administrativos de la Unidad Educativa Jorge Jeremy Cantos Cedeño.

Objetivos específicos

1. Analizar la incidencia de la ausencia de un sistema de gestión documental en la eficiencia de los procesos administrativos de la institución Jorge Jeremy Cantos Cedeño.
2. Diagnosticar el estado actual de los procesos de producción, recepción, distribución, organización y conservación de los expedientes administrativos y académicos en la institución.
3. Diseñar una propuesta de gestión documental que contribuya a optimizar los procesos administrativos de la Unidad Educativa Jorge Jeremy Cantos Cedeño.

Marco Conceptual

Gestión Documental

La comprensión profunda del control de archivos dentro de los entornos institucionales exige superar aquella visión que asimila esta disciplina con el almacenamiento de papeles en depósitos físicos. Los flujos informativos deben ser interpretados como el sistema nervioso central de cualquier ente, puesto que cada trámite, resolución y expediente constituye una unidad de datos que dinamiza o paraliza las resoluciones directivas. En este sentido, la implementación de un modelo técnico no responde a un mero capricho logístico, sino a la necesidad de construir una infraestructura transparente, predecible y blindada contra la pérdida de evidencias. Al respecto, Ledesma Ramos (2022) conceptualiza este campo señalando que la archivística contemporánea representa “un sistema integrado de políticas y controles técnicos que garantizan la autenticidad, integridad y disponibilidad continua de la memoria institucional, transformando los depósitos pasivos de papel en plataformas dinámicas de conocimiento útil para el servicio público” (p. 122).

A partir de esta premisa, se deduce que la gobernanza de archivos actúa como un eje de control interno. Cuando una corporación carece de lineamientos homogéneos para tratar sus piezas registrales, se genera una opacidad que imposibilita la fiscalización y debilita el acervo histórico del establecimiento, demostrando que la manipulación técnica de los soportes, ya sean analógicos o informáticos, es el pilar fundamental sobre el cual descansa el rendimiento de cualquier estructura operativa.

Importancia de la Gestión Documental

La relevancia de formalizar un marco regulatorio para los registros se vuelve evidente al examinar el desgaste de las instituciones que aún dependen del empirismo y la improvisación.

Muchos directivos cometen el error metodológico de relegar las tareas de archivo a una función secundaria de apoyo secretarial, perdiendo de vista que la velocidad de respuesta de un organismo está directamente condicionada por la accesibilidad de sus antecedentes. Cuando los tiempos de localización de un expediente se extienden de forma desmesurada, se produce un efecto dominó que desgasta el clima laboral y lesiona los derechos de los usuarios externos que demandan agilidad. Mero et al. (2021) analizan esta problemática estructural y exponen que "la ausencia de mecanismos estandarizados para la recuperación de información convierte al archivo en un cementerio de datos inútiles, donde el talento humano desperdicia horas críticas de su jornada laboral" (p. 156).

Por consiguiente, centralizar y vigilar la documentación bajo parámetros funciona como una estrategia de optimización del tiempo y los recursos institucionales, transformando los datos aislados en activos estratégicos que garantizan la seguridad mediante niveles de acceso restringidos y evitan la eliminación arbitraria de información para la rendición de cuentas.

Beneficios de la Gestión Documental

El establecimiento de una estructura de archivo estandarizada ofrece ventajas de carácter legal y operativo que estabilizan las funciones diarias de la administración. El mayor beneficio de este ordenamiento no es la simple estética visual de las oficinas, sino la mitigación de riesgos regulatorios. Las organizaciones se encuentran sometidas a constantes auditorías y exámenes especiales; por lo tanto, contar con una trazabilidad documental impecable es la única garantía para demostrar la legalidad de los actos administrativos. Al respecto, Barcia-Villamar y Bravo-Parrales (2025) afirman de manera directa que "el control archivístico sistemático minimiza las contingencias regulatorias y provee un soporte evidencial sólido que blindas las actuaciones de los servidores públicos" (p. 244).

En concordancia, se puede establecer que las ventajas se traducen en consistencia y seguridad jurídica. Un flujo optimizado de expedientes facilita la adopción de resoluciones basadas en antecedentes verídicos y además protege la continuidad del plantel ante contingencias o transiciones de personal, permitiendo que las actividades de planificación se desarrollen sobre una base de datos sólida y reduciendo significativamente los costos asociados al uso desmedido de materiales impresos.

Principales ventajas de utilizar un Sistema de Gestión Documental

La automatización de los flujos de información mediante un soporte digital transforma sustancialmente la dinámica de cualquier institución, eliminando los cuellos de botella que genera el resguardo físico tradicional. El verdadero valor de incorporar un SGD no se limita al ahorro de espacio, sino a la capacidad de centralizar el control de los expedientes para facilitar su localización en tiempo real. Esta transición digital influye de manera directa en la eficiencia administrativa, ya que al acelerar la búsqueda de antecedentes se reduce el tiempo que el personal dedica a labores operativas secundarias, permitiéndoles concentrarse en la resolución ágil de los trámites ciudadanos. Al evaluar este impacto, Lacunza (2020) señala que una de las mayores ventajas de esta transición radica en "la reducción de los tiempos de tramitación y la eliminación de la duplicidad física de los expedientes oficiales" (p. 45).

En base a este argumento, la optimización de los registros es un motor de rendimiento interno. Contar con un repositorio digital indexado garantiza que todo el personal autorizado trabaje siempre sobre versiones actualizadas y seguras, protegiendo los datos contra pérdidas fortuitas o accesos no autorizados, lo cual eleva la productividad y acelera las comunicaciones institucionales.

Cómo Implementar un Sistema de Gestión Documental

La introducción de un software especializado en una entidad requiere un proceso ordenado de planificación, puesto que instalar un programa sobre procesos que ya son caóticos solo consigue automatizar e informatizar el desorden. El éxito del proyecto depende de un diagnóstico situacional previo que identifique el tipo de piezas registrales que se manejan, los problemas de organización actuales y las competencias técnicas de los funcionarios. No se trata simplemente de un cambio de herramientas, sino de una transformación en la cultura laboral de la organización. Sobre este requerimiento metodológico, Lacunza (2020) brinda las siguientes pautas:

La incorporación de plataformas electrónicas de archivo no se reduce a un cambio de herramientas, sino que demanda una reingeniería profunda de las prácticas institucionales, donde la sensibilización y capacitación permanente de los usuarios finales garantizan la sostenibilidad y el éxito de la transición digital en los entornos administrativos. (p. 82)

Bajo este enfoque, la ruta de implementación debe priorizar la lógica organizativa antes que la adquisición técnica, puesto que son pasos esenciales como la definición de permisos de seguridad, el diseño de nuevos flujos de trabajo simplificados y la digitalización progresiva acoplada a palabras clave deben ejecutarse de manera planificada para lograr que el nuevo sistema se integre de forma natural en la rutina diaria.

Tipos de sistemas de Gestión Documental

El evaluador de la información debe examinar críticamente las diferentes arquitecturas de almacenamiento que existen, diferenciando los sistemas locales instalados en computadores internos de las soluciones basadas en entornos de computación remota. En las instituciones de la región, la elección del tipo de software no puede basarse en tendencias comerciales, sino en la

realidad presupuestaria y en la capacidad de la infraestructura tecnológica preexistente. Mientras que los servidores físicos propios demandan altos costos de mantenimiento técnico y actualización de licencias, las plataformas en la nube flexibilizan el acceso a los archivos desde cualquier ubicación con conexión a internet. Al contrastar estos modelos dentro del entorno regional, Zambrano Plúa et al. (2021) afirman que los entornos exitosos son aquellos que logran "articular las normativas nacionales con plataformas tecnológicas flexibles adaptadas a las competencias reales del personal" (p. 112).

Esta diferenciación permite concluir que el tipo de sistema seleccionado determina la agilidad de la organización. Para una dependencia con recursos limitados, el esquema digital representa la opción más viable y eficiente, ya que asegura la continuidad de los servicios y el resguardo de los registros sin requerir inversiones económicas elevadas en infraestructura local.

Gestión Documental y Transformación Digital en las Instituciones Públicas y Privadas

El avance de la tecnología ha forzado una reconfiguración estructural en la manera en que los sectores público y privado tratan su información, convirtiendo la transformación digital en un requisito obligatorio para la supervivencia institucional. En las empresas privadas, este cambio es impulsado por la competitividad de mercado y la necesidad de reducir costos operativos, adoptando herramientas automatizadas con gran flexibilidad. Por el contrario, en las organizaciones públicas, la digitalización de los archivos responde a mandatos de transparencia estatal, gobierno electrónico y la obligación legal de garantizar el acceso a los datos públicos. A pesar de estas diferencias motivacionales, ambos sectores comparten el desafío de mitigar la resistencia al cambio del personal y migrar el acervo histórico en papel hacia repositorios electrónicos seguros. Al analizar esta convergencia evolutiva, Zambrano Plúa et al. (2021) sostienen que:

La transición hacia la madurez digital en la gestión de archivos universitarios y gubernamentales de América Latina no constituye un fenómeno aislado, es una tendencia convergente que busca unificar los estándares de seguridad, interoperabilidad y accesibilidad comunes tanto al entorno corporativo como al aparato estatal. (p. 115)

De este modo, se evidencia que la digitalización y el manejo técnico de expedientes operan como catalizadores de la modernización corporativa y pública. Mientras el sector privado optimiza su rentabilidad mediante respuestas comerciales rápidas, el sector público legitima su actuación al democratizar el acceso a la información y agilizar los servicios ciudadanos, demostrando que la correcta gobernanza de los datos en el siglo XXI es un pilar transversal para la efectividad de cualquier modelo organizativo.

Administración Pública

La administración pública constituye la estructura organizativa a través de la cual el Estado gestiona los recursos colectivos y ejecuta sus políticas, diferenciándose de las empresas privadas por su absoluta sumisión al principio de legalidad. Este marco normativo rígido busca proteger los bienes de la sociedad, pero suele generar burocracias lentas si los funcionarios carecen de herramientas que agilicen sus tareas diarias. Un administrador público no actúa bajo libre autonomía, sino bajo la obligación de rendir cuentas y garantizar la transparencia de cada uno de sus actos ante la ciudadanía. Al respecto, Izquierdo Espinoza (2021) sostiene que la administración estatal debe entenderse como un aparato institucional donde "el ciudadano se convierte en el eje central de toda actuación, demandando procesos transparentes y libres de trabas burocráticas" (p. 428).

Por lo tanto, el análisis de esta variable exige evaluar cómo las entidades fiscales manejan sus flujos de datos. Una institución que oculta sus procesos detrás de archivos físicos

desorganizados e inaccesibles lesiona los derechos ciudadanos, demostrando que la modernización de los servicios estatales pasa obligatoriamente por el saneamiento técnico de sus historiales administrativos.

Funciones de la Administración Pública

Las funciones esenciales del Estado, tales como la preservación del orden interno, la coordinación de políticas sociales y la satisfacción de las necesidades básicas de la comunidad, dependen de la calidad y velocidad de sus flujos de información. Es imposible que una entidad pública cumpla con su rol protector y prestador de servicios si sus canales de comunicación interna están fracturados. La burocracia debe ser entendida en su sentido clásico como: un mecanismo predecible, racional y eficiente para tramitar las demandas colectivas, y no un obstáculo intencional que ralentice los requerimientos de la sociedad. Barcia-Villamar y Bravo-Parrales (2025) abordan esta dinámica señalando que "la ejecución efectiva de las competencias estatales requiere de una circulación de datos fluida y homogénea que asegure la uniformidad en las respuestas institucionales" (p. 248).

Cuando los flujos informativos fallan, las funciones del Estado se desvirtúan, generando desconfianza ciudadana y una marcada percepción de ineficiencia. Para que las competencias públicas se ejecuten de forma óptima, la arquitectura de la información debe garantizar que las directrices de los niveles directivos lleguen de manera clara, íntegra y oportuna a los funcionarios de atención operativa.

Procesos de la Administración Pública

La actividad de los organismos del Estado se canaliza a través de un proceso administrativo secuencial que abarca las fases de planificación, organización, dirección y control. En el ámbito público, la etapa estructural fija las metas de servicio, mientras que la etapa

operativa se encarga de guiar las labores del personal y verificar que las acciones se realicen conforme a la ley; sin embargo, si estos flujos procedimentales no están respaldados por canales de información rápidos, la evaluación interna pierde su efectividad. Izquierdo Espinoza (2021) expone esta profunda dependencia operativa de la siguiente manera:

Los procesos internos de control y evaluación dentro de los organismos del Estado pierden su efectividad cuando no están respaldados por flujos de información íntegros, lo cual afecta de forma directa la percepción social sobre la calidad del servicio público y rompe el bucle de mejora continua indispensable para la gobernanza. (p. 431)

Este argumento demuestra que las fases del proceso administrativo no son compartimentos aislados, sino eslabones de un bucle informativo continuo. Optimizar el rendimiento de una entidad requiere asegurar que las autoridades accedan a los datos de rendimiento en tiempo real, lo que permite corregir fallas operativas antes de que afecten la calidad del servicio entregado, transformando el control en una función de carácter proactivo y eficiente.

Los Sistemas de Gestión Documental en la Administración Pública

La relación directa entre el tratamiento de archivos y la función pública representa el pilar fundamental para alcanzar la verdadera eficiencia administrativa. Un SGD no debe visualizarse como un gasto aislado en tecnología, sino como una reforma estructural que impacta positivamente el rendimiento del Estado. Al sustituir las dinámicas manuales de archivo por plataformas digitales indexadas, el SGD reduce los tiempos de espera en los trámites, suprime la pérdida accidental de expedientes y elimina la opacidad burocrática. Esta optimización metodológica garantiza que los recursos públicos se utilicen de manera racional, permitiendo que un proceso que antes tardaba semanas en resolverse debido a la dispersión del papel, ahora se

despache en minutos, elevando la productividad del talento humano y la calidad del servicio ciudadano. Con respecto a esta articulación transformadora, Paz Enrique et al. (2023) argumentan que la implantación de un sistema de archivos automatizado permite "dinamizar la respuesta fiscal, garantizar el derecho al acceso oportuno a los datos y consolidar la rendición de cuentas" (p. 27).

En última instancia, esta integración redefine el vínculo entre la ciudadanía y las instituciones estatales. Al normar el ciclo de vida de los documentos oficiales a través de un ecosistema informático, la administración pública abandona la lentitud operativa analógica y se transforma en una estructura moderna, ágil y transparente, capaz de asegurar que cada pieza registral funcione como un activo auditable que respalde de forma oportuna los derechos colectivos.

Marco Metodológico

El presente estudio se estructura bajo un enfoque cualitativo debido a que se orienta a comprender, describir e interpretar el fenómeno de los procesos documentales dentro de su propio entorno natural e institucional. Al prescindir de mediciones numéricas o herramientas estadísticas, este enfoque permite centrarse de manera directa en las experiencias diarias, las rutinas laborales y las perspectivas del personal administrativo. De esta manera, se asegura una total coherencia metodológica, garantizando que el estudio responda a la necesidad de examinar la realidad interna del plantel desde una perspectiva interpretativa.

El diseño de la investigación es de carácter no experimental, debido a que las actividades y las variables analizadas se observan en su estado real sin ninguna manipulación intencional por parte del investigador. Asimismo, este diseño corresponde de forma directa a la modalidad de estudio de caso. Esta modalidad es pertinente puesto que se enfoca en realizar una indagación profunda y detallada en una unidad social específica, permitiendo examinar de forma particular las limitaciones y necesidades del establecimiento sin la obligación de generalizar los hallazgos a otros entornos ajenos a la institución.

La investigación es de campo, en vista de que la recolección de los datos se realiza directamente en el lugar donde ocurren los hechos. Esta aproximación permite establecer un contacto directo con el problema y con las personas que viven el día a día del manejo de las carpetas y registros. Al levantar la información en el propio territorio, se asegura la obtención de testimonios y observaciones reales sobre las limitaciones actuales de la institución.

El alcance del estudio es estrictamente descriptivo. Es necesario precisar que este nivel de investigación busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de las áreas analizadas, sin establecer relaciones de causa y efecto ni buscar explicaciones de causalidad en el

entorno. Por lo tanto, el trabajo se limita a caracterizar la situación del flujo documental actual y a detallar los inconvenientes operativos existentes, proporcionando un diagnóstico claro que sirva como base para la propuesta de solución.

El analítico-sintético, el inductivo y el deductivo. El método de análisis-síntesis facilitó la descomposición del flujo documental en cada una de sus partes básicas (recepción, organización y almacenamiento) para luego integrarlas en un diagnóstico unificado; por su parte, el razonamiento inductivo permitió extraer conclusiones generales a partir de la observación de las dificultades diarias individuales de las secretarías, mientras que el procedimiento deductivo sirvió para aplicar los principios generales de la administración pública y las normativas archivísticas nacionales al caso específico de la unidad educativa.

Las técnicas e instrumentos se seleccionaron en función de los objetivos planteados para garantizar que cada paso de la investigación cuente con un respaldo práctico. Para cumplir con el primer objetivo específico, orientado a analizar la incidencia de la ausencia de un sistema en la eficiencia administrativa, se aplicó la técnica de la entrevista semiestructurada junto con la revisión de documentos institucionales. Para alcanzar el segundo objetivo específico, enfocado en diagnosticar las etapas de producción, recepción, distribución, organización y conservación de los expedientes, se utilizó la técnica de la observación directa respaldada por una guía de observación estructurada. Esta herramienta permitió verificar en tiempo real el estado físico del archivo, la saturación del espacio y las dificultades de acceso. Con respecto al tercer objetivo específico, que consiste en diseñar la propuesta de gestión documental, se empleó la combinación de los resultados de las entrevistas y las observaciones para estructurar una solución adaptada a las necesidades reales expuestas por los funcionarios del plantel.

La delimitación de los sujetos de estudio se circunscribe de manera exclusiva al entorno

real de la institución analizada. En este sentido, el universo y la población se encuentran constituidos por el personal administrativo y directivo que labora en la Unidad Educativa Jorge Jeremy Cantos Cedeño, ubicada en el cantón Montecristi, provincia de Manabí. Debido a que la población es pequeña y de fácil acceso, se trabajó con una muestra no probabilística de tipo intencional, la cual quedó integrada por los tres funcionarios clave en el manejo de la información institucional.

El procesamiento de los datos obtenidos en el campo se realiza mediante un ordenamiento cualitativo estructurado. En primer lugar, se procede con la transcripción de las entrevistas grabadas y el vaciado de las guías de observación en documentos de texto independientes. En segundo lugar, la información se organiza en párrafos continuos según los temas principales del diagnóstico, como la recepción, la organización y la conservación de los archivos. Por último, se realiza una triangulación cualitativa que consiste en contrastar los testimonios de los funcionarios con las notas de la observación física y la teoría documental validada por otros autores, asegurando un análisis objetivo que fundamente la propuesta final.

Finalmente, el desarrollo cronológico y operativo de esta investigación se distribuyó de manera sistemática a lo largo de los dos últimos semestres de la carrera (séptimo y octavo semestre), alcanzando una duración aproximada de un año de trabajo continuo. La ejecución del proyecto se estructuró formalmente en dos grandes etapas secuenciales:

- **Fase de diseño:** Esta primera etapa se enfocó por completo en la estructuración teórica, metodológica y formal del estudio. Durante esta fase se elaboraron los antecedentes investigativos, se redactó la definición detallada de la problemática, se fundamentó la justificación de la investigación, se plantearon los objetivos, y se consolidaron tanto el marco conceptual como el marco metodológico.

Fase de resultados: Esta segunda etapa correspondió a la fase operativa y propositiva del estudio. Se llevó a cabo la recopilación de la información mediante las entrevistas y observaciones, se ejecutó la triangulación de los datos obtenidos, se realizó el análisis profundo de los resultados diagnósticos y se redactaron las conclusiones y recomendaciones correspondientes, culminando de manera exitosa con el diseño de la propuesta de solución adaptada a las necesidades reales del plantel.

Resultados Obtenidos

Tabla 1

Triangulación de la Información de la Entrevista

Preguntas	Participantes			Definición/Autor	Análisis
	1	2	3		
1. ¿Cuál es el procedimiento detallado que sigue la institución desde que una comunicación oficial ingresa hasta que llega a su departamento y quién es el encargado de registrarlo?	“Se da la carga horaria a cada uno de los docentes para su normal desenvolvimiento en las labores que nos toca impartir en la institución. El encargado de difundir este mecanismo es el rector, siempre la máxima autoridad.”	“Llega desde el orden jerárquico que es rectorado, y debe pasar por inspección y, posterior de que cada uno ha hecho sus acciones, llega al DECE, al Departamento de Consejería Estudiantil.”	“Depende del problema; si hablamos de mi departamento, siempre tiene que ver el proceso primero: el docente tutor tiene que elaborarme un informe en el cual me detalle el tipo de problema. Si es un problema que requiere un poquito más de control, yo hago un informe y se lo envío al DECE.”	Izquierdo Espinoza (2021) sostiene que la administración pública debe centrarse en el ciudadano a través de procesos transparentes y libres de trabas burocráticas.	Los relatos evidencian un flujo lineal y reactivo basado en la jerarquía o en la aparición de problemas específicos. Existe una discrepancia entre la teoría de procesos transparentes que menciona el autor y la práctica del plantel, lo que significa que la recepción empírica fragmenta el control inicial de los trámites.
2. ¿Qué tipos de retrasos o inconvenientes específicos se presentan con mayor frecuencia durante la distribución interna de la correspondencia?	“La mayor dificultad que a veces se nos presenta lo que nos solicitan y viene de hoy para mañana. No nos dan tiempo”	“La parte digital, que quizás todavía nos falta más actualizarnos desde los correos institucionales o correos personales. Usamos actualmente WhatsApp para contestar inmediata o automáticamente cuando llega una	“Creo que no tenemos ese tipo de dificultad, porque tenemos una plataforma llamada Atlas donde cada uno pone si tiene un inconveniente u observaciones.”	Pérez y Molina (2026) señalan que la digitalización de expedientes y los flujos electrónicos reducen sustancialmente los tiempos de tramitación y optimizan la comunicación interna.	P1 y P2 identifican cuellos de botella temporales y una preocupante migración hacia canales informales (WhatsApp) debido a la demora en los correos institucionales, mientras P3 relativiza el problema apoyado en la plataforma Atlas. Esto difiere de lo expresado por el autor, sobre flujos electrónicos

		información.”			eficientes, demostrando que la comunicación interna es vulnerable a la opacidad y a la urgencia inmediata.
3. ¿De qué manera el método actual de recepción y despacho de documentos afecta los tiempos de respuesta que la institución debe de dar a las autoridades distritales o a los usuarios del plantel?	“Sería sobre las capacitaciones, porque estamos a veces en clases, no podemos dejar las aulas sin un docente. Tenemos que buscar la manera de reunirnos, ya sea en horas extracurriculares, para informar y hacer lo solicitado que nos dicen.”	“Lo que demora más es el proceso o la acción a realizarse, porque cada proceso, cada acción a realizarse, sea con estudiantes o con padres de familia, lleva su acuerdo y su compromiso, con un tiempo determinado.”	“No tenemos casi problemas en ese tipo de situación, porque todos los documentos están ya establecidos y, como te lo repito, tenemos una plataforma en la cual ya contamos con todo este tipo de documentos. Lo que se hace nomás es imprimir.”	Barcia-Villamar y Bravo-Parrales (2025) señalan que la ejecución efectiva de las competencias estatales requiere una circulación de datos fluida y homogénea para asegurar uniformidad.	Las respuestas exponen una afectación directa en la jornada laboral del personal (P1, P2), frente a un sesgo de conformidad operativa (P3) que confunde la impresión de plantillas con fluidez documental. Esto contradice la homogeneidad exigida por la literatura, traduciéndose en respuestas institucionales fragmentadas y reactivas.
4. ¿Bajo qué lineamientos o criterios técnicos o empíricos se clasifican y archivan actualmente los expedientes académicos y las actas de calificaciones de los estudiantes?	Técnicamente se sube todo al CAS (Sistema de Alerta Temprana de los Aprendizajes), es un sistema institucional. Y también tenemos la facilidad de subir en el Drive y archivar físicamente en folders en el despacho del rectorado.	“La parte de documentación del Departamento de Consejería se maneja un poco en físico, aunque tiende a dañarse a veces y otra parte se maneja en digital. Ya que sí nos falta mucho actualizarnos en las dos formas.”	“Nos manejamos bajo una plataforma que se llama Atlas, en la cual está detallado todo este tipo de situaciones, donde se clasifican básicamente todos estos archivos, y abarca todo lo académico, docente, estudiante, asistencia, etc.”	Ledesma Ramos (2022) conceptualiza que la archivística contemporánea exige un sistema integrado de políticas y controles técnicos que garantice la integridad y disponibilidad continua.	Los testimonios develan una dispersión metodológica crítica, pues coexisten plataformas nacionales (CAS), nubes comerciales (Drive), aplicaciones locales (Atlas) y papel. Esta dispersión complica la adaptación del personal, significando que la información institucional está atomizada y carece de un eje de control homogéneo.

5. ¿Qué dificultades operativas genera para su trabajo diario la existencia de archivos duplicados o fotocopias repetidas de un mismo documento en diferentes oficinas?	“Para no repetir lo mismo, lo que hacemos cuando necesitamos algún documento o algún número telefónico, vamos a la carpeta del niño o del grado que está, y si no, acudimos al DECE porque ahí también reposan con toda la información actualizada.”	“La pérdida de tiempo, que nos hace retrasar, porque revisar los mismos archivos y mirar las mismas situaciones no nos hace avanzar de una manera más eficiente.”	“Bueno, todo ese tipo de procesos genera pérdida de tiempo, todo se resume a eso pérdida de tiempo.”	Lacunza (2020) expone que la incorporación de un Sistema de Gestión Documental tiene como ventaja clave la reducción de tiempos de tramitación y la eliminación de la duplicidad física.	Los tres informantes coinciden plenamente en que la duplicidad documental atenta contra la eficiencia y ralentiza sus labores diarias. Este hallazgo valida la tesis del autor sobre el lastre de la duplicidad, demostrando que el actual modelo analógico genera un desgaste innecesario en el talento humano.
6. ¿Existen procedimientos documentados para la gestión de archivos? En caso contrario, ¿qué dificultades se presentan cuando cambia o se ausenta el personal responsable?	“Cuando se cambia el personal, se forma un cronograma de actividades y se les designa a cada compañero que puede estar en esa hora de acompañamiento.”	“No existe documentación de respectiva del personal, pero sí se maneja una nube institucional, donde la mayoría de información se encuentra allí.”	“Nos manejamos con la plataforma y le puedo dar fe de que todos los documentos importantes están archivados. Entonces, sí hay acceso a manipular, a coger y todo. No hay problema por eso.”	Mero et al. (2021) identifican que la inexistencia de manuales de procedimientos específicos limita de forma severa el acceso oportuno a la información institucional.	P1 desvía la respuesta hacia la contingencia pedagógica, mientras P2 reconoce explícitamente la carencia de directrices archivísticas escritas, contrastando con la seguridad empírica de P3. Esto coincide con el diagnóstico del autor, revelando que la memoria operativa de la institución depende de la costumbre individual y no de procesos formalizados.
7. ¿Considera que las condiciones actuales de almacenamiento garantizan la	“Sí, sí considero que se debe almacenar todos los documentos, esa es	“En la parte física, no, porque hace poco se me dañaron un montón de	“La institución cuenta con una plataforma, ahorita nos estamos actualizando.”	De la Rosa-Martín y León-González (2022) argumentan que la falta de políticas	Se observa una profunda contradicción interna: P1 e P3 defienden la idoneidad del resguardo basándose en

conservación y acceso oportuno a los documentos? ¿Por qué?	la mayor evidencia que tenemos: los archivos, toda la documentación, más que todo de los estudiantes y docentes.”	documentos por una fuerte lluvia. En la parte digital manejamos nuestras computadoras personales, ahí tenemos los archivos.”		normalizadas y automatización eleva los costos y debilita los procesos de control y auditoría.	la costumbre o en mejoras parciales, mientras P2 reporta la pérdida material de documentos por factores climáticos. Esto denota que la falta de un entorno controlado amenaza la integridad legal del archivo.
8. En su rutina laboral, ¿cuánto tiempo promedio le toma localizar un expediente de un estudiante graduado en años anteriores y qué factores determinan que esa búsqueda se vuelva lenta?	“El joven graduado de años anteriores, tiene que pasar una solicitud para que el secretario o la máxima autoridad, pueda volvérselos a buscar e imprimir. Sí es un poquito difícil.”	“Buscar sin números de archivos hace que la búsqueda sea más lenta. Uno tiende muchas veces a olvidarse dónde quedó el archivo. Entonces, por ese motivo sí te demanda mucho tiempo buscar un expediente de un exestudiante.”	“No manejo directamente ese proceso, pero me he dado cuenta de que prácticamente, si hay archivos donde están detallados por años en este caso, las notas de los estudiantes, No creo que haya inconveniente.”	Mero et al. (2021) exponen que la falta de mecanismos estandarizados de recuperación convierte al archivo en un cementerio de datos inútiles que consume horas de la jornada.	P1 y P2 ratifican que el rescate del archivo histórico es un proceso lento, condicionado por la falta de codificación local y la dependencia de un sistema externo, en claro contraste con la percepción pasiva de P3. Esto confirma la premisa del autor sobre el estancamiento de datos, afectando la agilidad en la atención a exestudiantes.
9. ¿Cuáles considera que son los riesgos más críticos de pérdida, extravío o deterioro físico a los que están expuestos los archivos institucionales bajo el actual modelo analógico en papel?	“En cuanto a los documentos en papel, casi no hay dificultad porque tenemos siempre archivados en folders y ahí se busca todos los documentos.”	“Nuestra institución educativa es un centro que tiene muchas filtraciones de agua, no está 100% protegida la parte física y eso tiende a dañarse.”	“Básicamente se le da la responsabilidad al estudiante que debe tener cuidado con todo ese tipo de documento (documento original), pero igual hay un respaldo en la institución.”	Ledesma Ramos (2022) afirma que un modelo técnico debe construir una infraestructura blindada contra la pérdida de evidencias para resguardar la memoria institucional	Mientras P2 enfatiza una vulnerabilidad física e inmediata (lluvias), P1 y P3 describen una alarmante práctica administrativa: dismantelar el archivo local entregando los documentos originales a los usuarios, aunque esto en realidad depende del tipo de documento solicitado por el usuario.

10. ¿Qué dificultades enfrenta la institución para organizar y entregar información cuando es requerida por autoridades o usuarios externos?	“Al momento que nos piden, pues vamos, buscamos y presentamos. Y más que todo, también se deja archivado en forma digital y se verifica si se envía. En eso no hay mayor problema.”	“Si es información actual durante el periodo lectivo, eso es inmediato. Se busca el registro, tanto en físico como en digital. Pero si es una información de años anteriores, ahí sí nos cuesta más poder tener la información que necesita el distrito.”	“Contamos, con una aplicación que se llama Atlas, donde están subidos todos los documentos y ya creo que se hace un poquito más fácil porque se va a descargar. Entonces, no creo que haya algún tipo de inconveniente.”	La Revista Científica Yachasun (2025) señala que la ausencia de sistemas integrados de información eleva exponencialmente los tiempos de respuesta y deprime la satisfacción del usuario.	Los participantes coinciden en la fluidez de la gestión operativa diaria del año en curso, pero P2 introduce el quiebre crítico al abordar la documentación histórica. Esto valida la tesis del autor, reflejando que la eficiencia institucional es solo coyuntural y no estructural.
11. ¿Qué mecanismo de respaldo tecnológico o copias de seguridad se aplican en las computadoras de la institución para asegurar que la información no se pierda ante un daño del equipo o un corte de energía?	“Las computadoras siempre tienen contraseñas para que a veces, por A o B motivo, no llegue alguna persona no autorizada y utilice la computadora, entonces siempre se tiene archivado con contraseñas.”	“Comúnmente trabajamos con computadoras personalizadas propias de cada persona que labora en este centro educativo; ya, muy poca información está en la computadora porque tiende a perderse.”	“Cuando hay cortes de energía la información se pierde, por eso es importante guardar cada progreso que se hace. En documentos físicos eso no pasa.”	De la Rosa-Martín y León-González (2022) concluyen que la modernización del sector público exige la automatización de procesos para erradicar las fallas de control y seguridad.	Los testimonios evidencian una preocupante vulnerabilidad técnica: P1 confunde seguridad informática con contraseñas de inicio, P2 admite la dispersión en equipos privados y P3 justifica el retorno al papel ante apagones. Esta debilidad deja los datos públicos desprotegidos.
12. ¿Considera que el personal estaría dispuesto a utilizar un sistema digital para gestionar la documentación institucional?	Sí, es muy bueno, porque siempre tenemos algo que decidir o algo que llenar así de hoy para mañana.”	“Sí, estaría muy dispuesto porque eso nos ahorraría tiempo, nos permitiría una mejor organización, tanto en documentación, archivo, y también	“Creo que sí, la gente está abierta a esos cambios. Lo estamos implementando, como te dije antes, estamos trabajando con la aplicación Atlas.”	Pérez y Molina (2026) concluyen que la gestión documental es un eje estratégico indispensable debido a su aporte directo en la optimización de los procesos	Todos los actores demuestran una disposición favorable y consciente hacia la transformación digital, asociándola con el ahorro de tiempo y la simplificación de tareas. Este factor confirma la viabilidad y

		para remitirla cuando algún de distrito nos soliciten.”		institucionales.	factibilidad humana para introducir un cambio tecnológico formal.
13. ¿Qué tipos de documentos considera prioritario digitalizar dentro de la institución?	“Depende del documento que se necesite o que nos soliciten.”	“Los registros de Departamento de Consejería Estudiantil, registros estudiantiles, procesos que se ha llevado con cada estudiante, y también los programas que se maneja dentro del centro educativo.”	“Archivos de Docentes, estudiantes, representantes, planificaciones, convocatorias, actas, todo tipo de situaciones que nos pide el Ministerio.”	Ledesma Ramos (2022) indica que se debe transformar el depósito pasivo de papel en plataformas dinámicas de conocimiento útil y continuo para el servicio público.	Los participantes identifican las piezas clave del ecosistema escolar (alumnos, docentes, planificaciones) como los focos urgentes de digitalización, superando la postura reactiva de P1. Esto valida el planteamiento del autor sobre dinamizar el conocimiento pasivo, trazando la hoja de ruta para la automatización.
14. ¿Qué recursos tecnológicos dispone actualmente la institución para implementar un sistema de gestión documental?	“Disponemos del Google drive, del sistema Atlas y una sala de computación amplia equipada con internet.”	“Lo que manejamos ahora, que es un poquito inestable, es el internet. También computadoras, que quizás faltarían actualizarlas, ya, porque ya tienen más de 10 años en el centro educativo.”	“La aplicación Atlas.”	La Revista Estudios de la Gestión (2023) sostiene que las reformas fracasan por falta de articulación entre la tecnología y la cultura organizacional e infraestructura real.	Mientras P1 e P3 muestran una visión optimista de los recursos digitales, P2 desvela las restricciones materiales críticas: obsolescencia de hardware y conectividad precaria. Esto corrobora que el software requiere una actualización física paralela.
15. ¿Qué requerimientos de capacitación y qué beneficios concretos considera usted que aportaría la implementación de un	“Requeriría capacitación técnica constante para que el personal domine las nuevas herramientas digitales y mejore su desempeño diario sin	“Sería muy bueno actualizarse como Departamento de Consejería Estudiantil para poder tener registrado toda la documentación que	“Bueno facilitaría más que todo con lo relacionado al trabajo, el tiempo, la organización, la digitalización, entre otros.”	Lacunza (2020) determina que la incorporación de plataformas demanda una reingeniería profunda y que la capacitación	Los participantes reconocen de forma unánime que el éxito del cambio depende de la capacitación continua y que los beneficios directos impactarán en el tiempo y el espacio físico. Este

Sistema de Gestión Documental (SGD) automatizado en su área de trabajo?	sentirse abrumado por la tecnología. Esta automatización aportaría beneficios muy claros y directos: la eliminación drástica del papeleo físico, mayor rapidez y seguridad al procesar la información."	respects al departamento de orientación."		permanente garantiza el éxito de la transición digital.	escenario ratifica la tesis del autor sobre la reingeniería y sensibilización del usuario final, proyectando el éxito metodológico de la propuesta.
--	---	---	--	---	---

Análisis de Resultados

El análisis de los resultados obtenidos revela que los participantes describen un procedimiento de distribución lineal, jerárquico y reactivo, condicionado por plazos ministeriales perentorios y caracterizado por el uso informal de la aplicación WhatsApp para resolver comunicaciones urgentes ante las demoras en los canales oficiales. Por su parte, la aplicación de la guía de observación en el plantel constató que la correspondencia carece de un sistema unificado, libro maestro o registro informático correlativo que controle formalmente las entradas y salidas documentales. Al contrastar este escenario con la literatura, se identifica una marcada divergencia con los planteamientos de Izquierdo Espinoza (2021) y de Barcia-Villamar y Bravo-Parrales (2025), quienes sostienen que las competencias de la administración pública exigen flujos de información íntegro-homogéneos y procesos libres de trabas burocráticas para asegurar la eficiencia operativa. Para el caso estudiado, esta desconexión significa que la recepción empírica fragmenta el control de los trámites desde su origen, institucionalizando un modelo de gestión reactivo que satura la jornada laboral del personal y ralentiza los tiempos de respuesta institucionales.

En lo relativo a la organización, clasificación y control de duplicidad, los informantes reportan una evidente dispersión metodológica debido a la coexistencia de cargas aisladas en sistemas nacionales (CAS), nubes comerciales (Google Drive), aplicaciones locales (Atlas) y folders físicos, reconociendo unánimemente que la acumulación paralela de fotocopias de un mismo expediente en diferentes dependencias provoca una severa pérdida de tiempo administrativo. Esta problemática fue ratificada mediante la observación directa, al evidenciarse el resguardo simultáneo de expedientes duplicados entre Rectorado, Tutores y el DECE, sumado a la total ausencia de manuales de procedimientos o índices técnicos locales que regulen el

archivo. Estos hallazgos empíricos coinciden plenamente con las advertencias de Ledesma Ramos (2022) y Mero et al. (2021), quienes señalan que la inexistencia de directrices estandarizadas y manuales de archivo reduce el acervo documental a un depósito pasivo de datos inútiles, forzando al talento humano a desperdiciar horas críticas de su jornada. En consecuencia, para la institución analizada, esto significa que la adopción de herramientas informáticas aisladas no ha optimizado los procesos, sino que ha burocratizado el flujo de trabajo al superponer tareas redundantes de verificación manual ante la falta de un control archivístico homogéneo.

En cuanto al almacenamiento, conservación y acceso a la información histórica, se devela una profunda contradicción interna en los discursos: mientras el Vicerrectorado minimiza los riesgos debido a la costumbre de almacenar documentos en folders físicos, el DECE reporta la destrucción material de un volumen considerable de expedientes estudiantiles a causa de filtraciones de agua por lluvias en la infraestructura del plantel. Al mismo tiempo, el personal admite que la localización de expedientes de exestudiantes es un proceso lento y difícil debido al olvido de ubicaciones y la falta de codificación local. Esta realidad choca con lo expuesto por De la Rosa-Martín y León-González (2022) y la Revista Científica Yachasun (2025), autores que sostienen que la falta de políticas de conservación y de sistemas integrados eleva exponencialmente los tiempos de respuesta y debilita las auditorías institucionales. Lo anterior implica para el establecimiento que la carencia de un entorno controlado y normado vulnera su seguridad jurídica, destruyendo la trazabilidad requerida por normativas estatales como la LOTAIP y arriesgando la pérdida definitiva de su memoria histórica.

Finalmente, al evaluar la infraestructura tecnológica, los respaldos y la disposición al cambio, los testimonios evidencian que el personal confunde la seguridad de los datos con el uso de contraseñas locales de escritorio y reconoce la pérdida inmediata de información no guardada

manualmente ante los cortes intempestivos de energía eléctrica, operando además con computadoras obsoletas y conectividad inestable. Sin embargo, los tres funcionarios coinciden de forma unánime en una actitud favorable hacia la transformación digital, identificando actas, planificaciones y registros estudiantiles como áreas prioritarias para digitalizar. La guía de observación corroboró la inexistencia total de políticas de *backups* automáticos y la presencia de hardware con más de una década de uso sin mantenimiento técnico. Este escenario se alinea con las conclusiones de la Revista Estudios de la Gestión de la Universidad Andina Simón Bolívar (2023) y de Lacunza (2020), las cuales explican que las reformas administrativas fracasan cuando no se articula la tecnología con la infraestructura real, y que el éxito de la transición digital demanda una reingeniería profunda basada en la capacitación permanente del usuario final. Para el caso estudiado, este diagnóstico significa que, si bien la factibilidad humana y la apertura cultural están plenamente dadas, la precariedad material de los recursos tecnológicos perpetúa la inestabilidad operativa, haciendo indispensable el diseño e implementación formal de un Sistema de Gestión Documental (SGD) técnicamente normado para corregir de forma integral estas deficiencias estructurales.

Conclusiones

Se concluye que la ausencia de un Sistema de Gestión Documental incide negativamente en la eficiencia de la Unidad Educativa Jorge Jeremy Cantos Cedeño, al propiciar un modelo de gestión reactivo y lineal, sumado a la falta de un control automatizado que evite saturar la jornada laboral del personal y ralentizar las respuestas institucionales; situación que obliga a los funcionarios a depender de canales de comunicación informales como WhatsApp para atender requerimientos ministeriales urgentes debido a las demoras en los flujos oficiales.

El diagnóstico concluye en la existencia de una dispersión metodológica en las fases de recepción, organización y conservación. Existe una coexistencia desarticulada entre sistemas nacionales (CAS), nubes comerciales (Google Drive), aplicaciones locales (Atlas) y carpetas físicas, que generan duplicidad de expedientes entre el Rectorado, el DECE y los tutores, traducándose en una severa pérdida de tiempo operativo. Asimismo, el estado de conservación es crítico; la infraestructura física padece de filtraciones de agua por lluvias que ya han provocado la destrucción material de documentos, mientras que la recuperación de archivos históricos se torna lenta y difícil ante la falta de codificación local, lo que vulnera la seguridad jurídica y la trazabilidad exigida por normativas como la LOTAIP.

Se determina que el diseño y posterior implementación de un Sistema de Gestión Documental (SGD) técnicamente normado constituye una solución viable y urgente para mitigar las deficiencias estructurales de la institución. Si bien el plantel enfrenta serias limitaciones materiales tales como hardware informático obsoleto con más de una década de uso, conectividad inestable e inexistencia de políticas de respaldo o backups automáticos ante cortes de energía, la viabilidad humana y la apertura cultural hacia la transformación digital y la capacitación por parte de todo el personal garantizan las condiciones de aceptación necesarias para el éxito de la propuesta.

Recomendaciones

Teniendo en cuenta los hallazgos detectados en este estudio, es necesario tomar acciones enfocadas a mejorar, mitigar y solucionar los problemas existentes en la institución bajo estudio, por ello se presentan a continuación las recomendaciones:

Para registrar formalmente cada comunicación desde su ingreso, y así reducir la dependencia de redes informales como WhatsApp que ralentizan los tiempos de respuesta exigidos por las autoridades distritales, se recomienda diseñar e implantar un procedimiento unificado para el control de correspondencia a través de la propuesta del SGD, estableciendo un registro informático correlativo o libro maestro digital que reemplace el flujo empírico actual.

Adoptar medidas de contingencia inmediatas en la infraestructura física para subsanar las filtraciones de agua por lluvias en las áreas de archivo, adquiriendo mobiliario técnico protector. Paralelamente, se debe suspender la entrega de expedientes originales completos a los estudiantes graduados, normando la custodia permanente de la memoria histórica del plantel dentro de un entorno controlado para blindar la seguridad jurídica de la entidad ante auditorías externas y dar estricto cumplimiento a la LOTAIP.

Finalmente, se recomienda gestionar ante el distrito educativo o mediante recursos institucionales la actualización progresiva del hardware obsoleto, complementándolo con un programa de capacitación constante para el personal en el uso del nuevo sistema digitalizado y para ello es necesario proceder con el diseño formal de la arquitectura del Sistema de Gestión Documental adaptado a la realidad del plantel, acompañándolo de un plan de contingencia técnica que incluya protocolos de guardado automático y copias de seguridad (backups) periódicas en la nube para contrarrestar los apagones eléctricos.

Referencias

- Barcia-Villamar, F. E., & Bravo-Parrales, S. G. (2025). Gestión administrativa y su impacto en la calidad de trabajo del Distrito de Educación 13D03 del cantón Jipijapa. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 9(16), 241-255.
<https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/598>
- Cuautle Pérez, S. (2025). Automatización y calidad en la gestión documental masiva.
- De la Rosa Martín, H., & León González, M. (2022). La Gestión Documental en la Administración Pública. Recurso estratégico para el logro de los objetivos. *Conrado*, 18(86), 119-128. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322022000300014
- Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí [ESPAM]. (2023). *Diagnóstico de la gestión administrativa del Distrito de Educación 13D12 Rocafuerte-Tosagua, periodo 2021-2022* [Trabajo de investigación institucional, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí]. Repositorio Digital ESPAM.
<http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1851>
- Freire Briones, M. A. (2019). Modernización de la gestión pública y rendición de cuentas: análisis del caso ecuatoriano. *Estudios de la Gestión: Revista Internacional de Administración*, (5), 147–179. <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/1200>
<https://www.revistainvestigo.com/EditorInvestigo/index.php/hm/article/view/399>
- González Sanmiguel, N. N., Cepeda Rincón, F. de J., & Lucho González, G. F. (2022). Digitalización de la administración pública centralizada en México: una realidad postpandemia. *Misión Jurídica*, 15(22), 105-120. <https://doi.org/10.25058/1794600X.2046>

- Izquierdo Espinoza, J. R. (2021). LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. *HORIZONTE EMPRESARIAL*, 8(1), 425–437.
<https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Lacunza, A. C. (2020). *Implementación de un sistema de gestión documental electrónico en la UNLP* [Trabajo de grado, Universidad Nacional de La Plata]. Repositorio Institucional UNLP. <https://sedici.unlp.edu.ar/>
- Ledesma Ramos, Á. M. (2022). La gobernanza de la información y la transformación digital en las instituciones públicas: Modelos de madurez y gestión de procesos. *Revista General de Información y Documentación*, 32(1), 85–144. <https://doi.org/10.5209/rgid.81234>
- Martínez-Herrer, C., Giménez-Beut, J. A., & Novella-García, C. (2025). El proceso de digitalización en los sistemas educativos de Europa e Iberoamérica. *Revista Española de Educación Comparada*, (47), 453-473.
- Mero, D., García, L., & Cobacango, J. (2021). Gestión Documental orientada a la conservación de los documentos en el Archivo Histórico de la Universidad Técnica de Manabí. *ReHuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 6(3), 154-167.
<https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Rehusoc/article/view/3440>
- Montaño Salazar, I. K., Cuero Ortiz, R. P., & Caicedo Valencia, J. S. (2022). Implementation of interactive technological tools in the educational environment. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(2), 206–213.
<https://doi.org/10.51798/sijis.v3i2.319>
- Ochoa Gutiérrez, J, Sáenz Giraldo, A y Tirado Tamayo, T. (2021). Experiencias de gestión de los procesos de preservación digital a partir del modelo OAIS en repositorios Institucionales. Universidad de Murcia, Facultad de Comunicación y Documentación.

Disponible en: <https://hdl.handle.net/10495/24667>

Paz Enrique, L. E., Hernández Alfonso, E. A., & Jalil Vélez, N. J. (2023). Gestión documental y administración pública: criterios y tendencias. *Revista El Directivo al Día*, 22(3), 25-34.

<http://revistas.mes.gob.cu/>

Pérez y Molina. (2026). La gestión documental: una mirada a los cambios organizacionales en la administración pública del Ecuador. *Revista Científica Multidisciplinaria InvestiGo*, 7(19), 1-21.

Shiguango Olave, Z., & Saltos Catagua, L. (2025). Gestión y preservación documental en la dirección distrital del ministerio de agricultura y ganadería zona 4 Manabí. *Revista De Investigación, Formación Y Desarrollo: Generando Productividad Institucional*, 13(3), 35-46. <https://doi.org/10.34070/rif.v13.i3.2025.444.35-46>

Zambrano Plúa, I. E., Quindemil Torrijo, E. M., & Rumbaut León, F. (2021). Gestión documental en universidades: Una mirada desde Latinoamérica. *Rehuso*, 6 (Especial), 108–119. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v6iespecial.3779>

Anexos

Anexo 1: Guía de Observación

Dimensión	Indicador	Ítem de observación	Sí	No	Observaciones
Recepción y Distribución Documental	Registro de entrada/salida	Existencia de un libro de actas, libreta manual o sistema informático para registrar formalmente toda comunicación oficial que ingresa al plantel.		x	El ingreso está centralizado físicamente en el Rectorado en folders sueltos. No existe un sistema unificado o libro maestro digital/analógico de control correlativo para el registro de entradas y salidas documentales.
	Flujo de correspondencia	Existencia de un procedimiento estandarizado y secuencial para derivar la correspondencia recibida a los departamentos correspondientes.		x	El flujo es empírico y jerárquico. Se reportan cuellos de botella por plazos perentorios y una alta dependencia de canales informales (WhatsApp) debido a la falta de automatización y demoras en la revisión de correos oficiales.
Organización y Clasificación	Criterios de ordenamiento	Expedientes académicos de los estudiantes organizados bajo un criterio técnico unificado (alfabético, cronológico o numérico).		x	Coexisten múltiples criterios fragmentados: almacenamiento nacional en el sistema CAS, cargas aisladas en Google Drive, uso parcial de la aplicación Atlas y archivos físicos distribuidos sin un índice general técnico.
	Control de duplicidad	Acumulación de fotocopias o archivos duplicados de un mismo trámite en diferentes oficinas o carpetas.	x		Se constata una duplicidad operativa explícita. El Vicerrectorado y el DECE confirman que los tutores, el rectorado y el área psicológica manejan expedientes físicos paralelos del mismo estudiante, ralentizando la depuración de datos.
Almacenamiento y Conservación	Infraestructura física	Espacio físico y mobiliario (estanterías, archivadores) protegen los documentos del deterioro por humedad, polvo o manipulación excesiva.		x	Vulnerabilidad ambiental crítica. El departamento del DECE reporta de forma expresa severas filtraciones de agua por lluvias en la infraestructura, lo que ya ha ocasionado la pérdida e inundación de un volumen considerable de archivos físicos.
	Seguridad de la información	Carpetas o expedientes institucionales expuestos al libre acceso de personas ajenas al área administrativa.	x		Riesgo latente por descentralización. Aunque los equipos informáticos poseen contraseñas locales de escritorio, los expedientes físicos en papel carecen de bóvedas de seguridad, restricciones técnicas de acceso o áreas de custodia restringida.

Recuperación y Acceso	Tiempos de localización	El personal localiza un documento o registro de calificaciones histórico en un lapso menor a diez minutos.		x	La localización de registros históricos de exestudiantes es calificada como "difícil" y lenta. El secretario debe realizar búsquedas manuales o recurrir al sistema nacional externo ante la falta de ordenamiento local expedito.
	Herramientas de búsqueda	Disposición de índices, inventarios documentales o herramientas digitales que faciliten la búsqueda inmediata de información.		x	La aplicación Atlas agiliza ciertas descargas operativas del día a día, pero la institución no posee inventarios documentales analíticos, tablas de retención ni índices metódicos para el rescate del archivo histórico general.
Cumplimiento Normativo y Tecnológico	Aplicación de la LOTAIP	Archivos de la gestión pública institucional se encuentran estructurados para facilitar la rendición de cuentas y las exigencias de la LOTAIP.		x	La gestión documental empírica y la práctica de devolver los expedientes originales completos a los alumnos al graduarse (conservando copias aisladas) fragmentan la trazabilidad requerida por la normativa de transparencia pública.
	Respaldos técnicos	Se evidencia la ejecución de copias de seguridad (backups) periódicas de la información administrativa generada en los computadores.		X	Inexistencia de políticas de respaldo técnico automático.

Anexo 2: Entrevista semiestructurada

Nombre del entrevistado:

Cargo/ocupación:

Institución:

Fecha:

Objetivo de la entrevista: Conocer las percepciones, experiencias y necesidades del personal clave respecto a la carga laboral, los cuellos de botella y la viabilidad del diseño de un Sistema de Gestión Documental.

1. ¿Cuál es el procedimiento detallado que se sigue en la institución desde que una comunicación oficial ingresa hasta que llega a su departamento, y quién es el encargado de registrarlo?

P1: “Se da la carga horaria a cada uno de los docentes para su normal desenvolvimiento en las labores que nos toca impartir en la institución. El encargado de difundir este mecanismo es el rector, siempre la máxima autoridad.”

P2: “Llega desde el orden jerárquico que es rectorado, y debe pasar por inspección y, posterior de que cada uno ha hecho sus acciones, llega al DECE, al Departamento de Consejería Estudiantil.”

P3: “Depende del problema; si hablamos de mi departamento, siempre tiene que ver el proceso primero: el docente tutor tiene que elaborarme un informe en el cual me detalle el tipo de problema. Si es un problema que requiere un poquito más de control, yo hago un informe y se lo envío al DECE.”

2. ¿Qué tipos de retrasos o inconvenientes específicos se presentan con mayor frecuencia durante la distribución interna de la correspondencia?

P1: “La mayor dificultad que a veces se nos presenta lo que nos solicitan y viene de hoy para mañana. No nos dan tiempo”

P2: “La parte digital, que quizás todavía nos falta más actualizarnos desde los correos institucionales o correos personales. Usamos actualmente WhatsApp para contestar inmediata o automáticamente cuando llega una información.”

P3: “Creo que no tenemos ese tipo de dificultad, porque tenemos una plataforma llamada Atlas donde cada uno pone si tiene un inconveniente u observaciones.”

3. ¿De qué manera el método actual de recepción y despacho de documentos afecta los tiempos de respuesta que la institución debe dar a las autoridades distritales o a los usuarios del plantel?

P1: “Sería sobre las capacitaciones, porque estamos a veces en clases, no podemos dejar las aulas sin un docente. Tenemos que buscar la manera de reunirnos, ya sea en horas extracurriculares, para informar y hacer lo solicitado que nos dicen.”

P2: “Lo que demora más es el proceso o la acción a realizarse, porque cada proceso, cada acción a realizarse, sea con estudiantes o con padres de familia, lleva su acuerdo y su compromiso, con un tiempo determinado.”

P3: “No tenemos casi problemas en ese tipo de situación, porque todos los documentos están ya establecidos y, como te lo repito, tenemos una plataforma en la cual ya contamos con todo este tipo de documentos. Lo que se hace nomás es imprimir.”

4. ¿Bajo qué lineamientos o criterios (técnicos o empíricos) se clasifican y archivan actualmente los expedientes académicos y las actas de calificaciones de los estudiantes?

P1: “Técnicamente se sube todo al CAS (Sistema de Alerta Temprana de los Aprendizajes), es un sistema institucional. Y también tenemos la facilidad de subir en el Drive y archivar físicamente en folders en el despacho del rectorado.”

P2: “La parte de documentación del Departamento de Consejería se maneja un poco en físico, aunque tiende a dañarse a veces y otra parte se maneja en digital. Ya que sí nos falta mucho actualizarnos en las dos formas.”

P3: “Nos manejamos bajo una plataforma que se llama Atlas, en la cual está detallado todo este tipo de situaciones, donde se clasifican básicamente todos estos archivos, y abarca todo lo académico, docente, estudiante, asistencia, etc.”

5. ¿Qué dificultades operativas genera para su trabajo diario la existencia de archivos duplicados o fotocopias repetidas de un mismo documento en diferentes oficinas?

P1: “Para no repetir lo mismo, lo que hacemos cuando necesitamos algún documento o algún número telefónico, vamos a la carpeta del niño o del grado que está, y si no, acudimos al DECE porque ahí también reposan con toda la información actualizada.”

P2: “La pérdida de tiempo, que nos hace retrasar, porque revisar los mismos archivos y mirar las mismas situaciones no nos hace avanzar de una manera más eficiente.”

P3: “Bueno, todo ese tipo de procesos genera pérdida de tiempo, todo se resume a eso pérdida de tiempo.”

6. ¿Existen procedimientos documentados para la gestión de archivos? En caso contrario, ¿qué dificultades se presentan cuando cambia o se ausenta el personal responsable?

P1: “Cuando se cambia el personal, se forma un cronograma de actividades y se les designa a cada compañero que puede estar en esa hora de acompañamiento.”

P2: “No existe documentación de respectiva del personal, pero sí se maneja una nube institucional, donde la mayoría de información se encuentra allí.”

P3: “Nos manejamos con la plataforma y le puedo dar fe de que todos los documentos importantes están archivados. Entonces, sí hay acceso a manipular, a coger y todo. No hay problema por eso.”

7. ¿Considera que las condiciones actuales de almacenamiento garantizan la conservación y acceso oportuno a los documentos? ¿Por qué?

P1: “Sí, sí considero que se debe almacenar todos los documentos, esa es la mayor evidencia que tenemos: los archivos, toda la documentación, más que todo de los estudiantes y docentes.”

P2: “En la parte física, no, porque hace poco se me dañaron un montón de documentos por una fuerte lluvia. En la parte digital manejamos nuestras computadoras personales, ahí tenemos los archivos.”

P3: “La institución cuenta con una plataforma, ahorita nos estamos actualizando.”

8. En su rutina laboral, ¿cuánto tiempo promedio le toma localizar un expediente de un estudiante graduado en años anteriores y qué factores determinan que esa búsqueda se vuelva lenta?

P1: “El joven graduado de años anteriores, tiene que pasar una solicitud para que el secretario o la máxima autoridad, pueda volvérselos a buscar e imprimir. Sí es un poquito difícil.”

P2: “Buscar sin números de archivos hace que la búsqueda sea más lenta. Uno tiende muchas veces a olvidarse dónde quedó el archivo. Entonces, por ese motivo sí te demanda mucho tiempo buscar un expediente de un exestudiante.”

P3: “No manejo directamente ese proceso, pero me he dado cuenta de que prácticamente, si hay archivos donde están detallados por años en este caso, las notas de los estudiantes, No creo que haya inconveniente.”

9. ¿Cuáles considera que son los riesgos más críticos de pérdida, extravío o deterioro físico a los que están expuestos los archivos institucionales bajo el actual modelo analógico (en papel)?

P1: “En cuanto a los documentos en papel, casi no hay dificultad porque tenemos siempre archivados en fólderes y ahí se busca todos los documentos.”

P2: “Nuestra institución educativa es un centro que tiene muchas filtraciones de agua, no está 100% protegida la parte física y eso tiende a dañarse.”

P3: “Básicamente se le da la responsabilidad al estudiante que debe tener cuidado con todo ese tipo de documento (documento original), pero igual hay un respaldo en la institución.”

10. ¿Qué dificultades enfrenta la institución para organizar y entregar información cuando es requerida por autoridades o usuarios externos?

P1: “Al momento que nos piden, pues vamos, buscamos y presentamos. Y más que todo, también se deja archivado en forma digital y se verifica si se envía. En eso no hay mayor problema.”

P2: “Si es información actual durante el periodo lectivo, eso es inmediato. Se busca el registro, tanto en físico como en digital. Pero si es una información de años anteriores, ahí sí nos cuesta más poder tener la información que necesita el distrito.”

P3: “Contamos, con una aplicación que se llama Atlas, donde están subidos todos los documentos y ya creo que se hace un poquito más fácil porque se va a descargar. Entonces, no creo que haya algún tipo de inconveniente.”

11. ¿Qué mecanismos de respaldo tecnológico o copias de seguridad se aplican en las computadoras de la institución para asegurar que la información no se pierda ante un daño del equipo o un corte de energía?

P1: “Las computadoras siempre tienen contraseñas para que a veces, por A o B motivo, no llegue alguna persona no autorizada y utilice la computadora, entonces siempre se tiene archivado con contraseñas.”

P2: “Comúnmente trabajamos con computadoras personalizadas propias de cada persona que labora en este centro educativo; ya, muy poca información está en la computadora porque tiende a perderse.”

P3: “Cuando hay cortes de energía la información se pierde, por eso es importante guardar cada progreso que se hace. En documentos físicos eso no pasa.”

12. ¿Considera que el personal estaría dispuesto a utilizar un sistema digital para gestionar la documentación institucional? Explique.

P1: Sí, es muy bueno, porque siempre tenemos algo que decidir o algo que llenar así de hoy para mañana.”

P2: “Sí, estaría muy dispuesto porque eso nos ahorraría tiempo, nos permitiría una mejor organización, tanto en documentación, archivo, y también para remitirla cuando algún de distrito nos soliciten.”

P3: “Creo que sí, la gente está abierta a esos cambios. Lo estamos implementando, como te dije antes, estamos trabajando con la aplicación Atlas.”

13. ¿Qué tipo de documentos considera prioritario digitalizar dentro de la institución?

P1: “Depende del documento que se necesite o que nos soliciten.”

P2: “Los registros de Departamento de Consejería Estudiantil, registros estudiantiles, procesos que se ha llevado con cada estudiante, y también los programas que se maneja dentro del centro educativo.”

P3: “Archivos de Docentes, estudiantes, representantes, planificaciones, convocatorias, actas, todo tipo de situaciones que nos pide el Ministerio.”

14. ¿Qué recursos tecnológicos dispone actualmente la institución para implementar un sistema de gestión documental?

P1: “Disponemos del Google drive, del sistema Atlas y una sala de computación amplia equipada con internet.”

P2: “Lo que manejamos ahora, que es un poquito inestable, es el internet. También computadoras, que quizás faltarían actualizarlas, ya, porque ya tienen más de 10 años en el centro educativo.”

P3: “La aplicación Atlas.”

15. ¿Qué requerimientos de capacitación y qué beneficios concretos considera usted que aportaría la implementación de un Sistema de Gestión Documental (SGD) automatizado en su área de trabajo?

P1: “Requeriría capacitación técnica constante para que el personal domine las nuevas herramientas digitales y mejore su desempeño diario sin sentirse abrumado por la tecnología. Esta automatización aportaría beneficios muy claros y directos: la eliminación drástica del papeleo físico, mayor rapidez y seguridad al procesar la información.”

P2: “Sería muy bueno actualizarse como Departamento de Consejería Estudiantil para poder tener registrado toda la documentación que respecta al departamento de orientación.”

P3: “Bueno facilitaría más que todo con lo relacionado al trabajo, el tiempo, la organización, la digitalización, entre otros.”

Anexo 3: Evidencia Fotográfica



Anexxx

Fotografia: NORMAS APA



Anexo 4: Propuesta de Solución

Título

Diseño de un Sistema de Gestión Documental Automatizado (SGD) para la Optimización de los Procesos Administrativos en la Unidad Educativa Jorge Jeremy Cantos Cedeño.

Introducción

La presente propuesta surge como respuesta directa a las deficiencias administrativas identificadas en la Unidad Educativa Jorge Jeremy Cantos Cedeño, ubicada en el sitio La Sequita del cantón Montecristi. El diagnóstico evidenció que la carencia de un modelo automatizado para el control de archivos genera acumulación desorganizada de papel, dispersión de expedientes entre el personal operativo y el uso de canales informales para la atención de correspondencia oficial. Esta problemática sitúa al plantel en una posición de vulnerabilidad operativa y legal, puesto que los factores ambientales como las lluvias ya han ocasionado la pérdida material de documentación estudiantil, mientras que la localización de archivos históricos de exalumnos se ejecuta sin criterios de codificación local.

La pertinencia de esta solución radica en la necesidad de transformar el actual flujo empírico en un proceso predecible y normado. De acuerdo con Montaña Salazar et al. (2022), "la implementación de herramientas tecnológicas interactivas en el entorno educativo permite optimizar los flujos de trabajo tradicionales, mitigando la saturación de la jornada laboral y garantizando mejores tiempos de respuesta" (p. 209). Bajo este enfoque, la automatización del ciclo de vida de los documentos escolares permitirá centralizar la información dispersa y asegurar la rendición de cuentas.

Como sostiene Cuautle Pérez (2025):

La automatización de los procesos archivísticos y el procesamiento masivo de datos erradican de manera directa las tareas redundantes de verificación manual. Esto transforma los antiguos depósitos pasivos en sistemas dinámicos de alta calidad, permitiendo que el talento humano migre de la operatividad hacia funciones estratégicas de atención. (p. 34)

Por tanto, la propuesta se orienta a unificar los criterios archivísticos mediante un diseño digital adaptado a las capacidades reales de la institución.

Objetivo General

Diseñar una propuesta de Sistema de Gestión Documental (SGD) enfocado en la automatización, centralización y protección de los flujos informativos para optimizar los procesos administrativos de la Unidad Educativa Jorge Jeremy Cantos Cedeño.

Objetivos Específicos

1. Estructurar los requerimientos operativos, técnicos y normativos necesarios para estandarizar las fases de recepción y distribución documental, eliminando el uso de herramientas informales de comunicación.
2. Definir la taxonomía de organización digital y los niveles de acceso seguro para los expedientes académicos y administrativos, erradicando de forma definitiva la duplicidad física de los archivos.
3. Establecer un plan de capacitación técnica continua y un protocolo de copias de seguridad automatizadas en la nube que garantice la sostenibilidad operativa del sistema ante contingencias energéticas o fallas de infraestructura.

Beneficios

La implementación de este diseño aportará ventajas sustanciales que transformarán la dinámica laboral del plantel. En primer lugar, la unificación del flujo documental a través de un

repositorio digital centralizado optimizará el uso del tiempo laboral de los funcionarios del Rectorado, el DECE e Inspectoría, eliminando la necesidad de realizar validaciones cruzadas entre carpetas clonadas. Al respecto, Martínez-Herrer et al. (2025) señalan que "el proceso de digitalización en los sistemas educativos reduce ostensiblemente los tiempos de tramitación interna de días a minutos" (p. 458), incrementando drásticamente la satisfacción de los usuarios externos y las autoridades distritales que demandan información histórica.

En segundo lugar, la propuesta proveerá un blindaje integral contra la pérdida de evidencias provocada por factores ambientales o malas prácticas administrativas. La creación de un entorno indexado en la nube impedirá que filtraciones de agua o inundaciones destruyan la documentación legal de la institución, sustituyendo de forma técnica la entrega irregular de expedientes originales por certificados digitales validados. Ochoa Gutiérrez et al. (2021) argumentan que la preservación digital basada en modelos estructurados actúa como un mecanismo de custodia patrimonial indispensable, asegurando que las actas de calificaciones y los historiales docentes permanezcan inalterables frente a contingencias físicas y cambios de personal operativo.

Recursos Necesarios

Para viabilizar el desarrollo del Sistema de Gestión Documental, se requiere la articulación de tres categorías de recursos, adaptados rigurosamente al estado material actual de la institución:

- **Recursos Humanos:** Coordinación técnica a cargo del Gestor de la Información, colaboración activa de las áreas clave (Rectorado, DECE e Inspectoría) para el levantamiento de procesos, y un administrador del sistema encargado de la asignación de roles de seguridad.

- **Recursos Materiales e Infraestructura:** Mantenimiento correctivo y optimización de las computadoras preexistentes en el plantel, adquisición de un escáner de alimentación automática para la digitalización de la documentación acumulada y la instalación de dispositivos de protección de energía (UPS) para evitar la pérdida de datos durante cortes eléctricos.
- **Recursos Tecnológicos y de Software:** Uso de la infraestructura de almacenamiento en la nube ya disponible en las cuentas institucionales de Google Drive, parametrización de un gestor documental de código abierto (Open Source) sin costos de licenciamiento comercial, y diseño de hojas de ruta de indexación compatibles con la aplicación interna Atlas.

Plan de Desarrollo de la Propuesta

El desarrollo práctico de la propuesta se estructurará de manera secuencial a través de tres fases metodológicas, garantizando que el diseño tecnológico responda fielmente a las necesidades normativas de la administración pública.

Fase 1: Diagnóstico de Requerimientos y Normalización Procesal

Esta fase inicial se concentrará en levantar de forma analítica las necesidades específicas de cada departamento del plantel. Se diseñará el cuadro de clasificación archivística institucional y se redactará un manual de procedimientos técnicos que defina con claridad quién recibe, registra y despacha cada comunicación oficial, prohibiendo expresamente la dispersión en canales informales. Se establecerán los plazos máximos de retención para documentos físicos antes de su digitalización definitiva.

Fase 2: Diseño Arquitectónico y Parametrización del Sistema Digital

En esta etapa se procederá a estructurar la arquitectura del SGD utilizando las

herramientas en la nube seleccionadas. Se configurarán las carpetas digitales bajo una taxonomía homogénea basada en años lectivos y tipos de documentos (actas, expedientes de alumnos, planificaciones). Asimismo, se parametrizarán los perfiles de usuario y niveles de acceso restringido mediante contraseñas corporativas, asegurando que solo el personal autorizado pueda visualizar o editar registros confidenciales como los del DECE.

Fase 3: Migración Piloto, Capacitación y Protocolos de Seguridad

La fase de cierre comprenderá la ejecución de un plan piloto de digitalización con los expedientes estudiantiles del último periodo. De forma paralela, se implementará un programa de capacitación práctica dirigido a todo el personal docente y administrativo para asegurar la correcta manipulación de la plataforma y mitigar la resistencia al cambio. Finalmente, se activarán los protocolos de copias de seguridad automáticas de periodicidad diaria, garantizando el resguardo inmediato ante apagones eléctricos.

Cronograma de Ejecución

El proceso de diseño e implementación piloto está planificado para desarrollarse en un periodo continuo de seis meses, distribuidos estratégicamente de la siguiente manera:

Tabla 2

Fase	Actividades Principales	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
Fase 1	Levantamiento de requerimientos por departamento.	X					
Fase 1	Elaboración del manual de procedimientos y cuadro archivístico.		X				
Fase 2	Configuración de la estructura digital y carpetas en la nube.			X			
Fase 2	Asignación de roles de seguridad y contraseñas corporativas.				X		
Fase 3	Ejecución de la migración piloto de expedientes prioritarios.					X	
Fase 3	Capacitación al personal y activación de backups automáticos.						X

Resultados Esperados

Con la adopción formal de esta propuesta, se prevé erradicar la inestabilidad operativa y transformar las dinámicas administrativas de la Unidad Educativa Jorge Jeremy Cantos Cedeño. El principal impacto será la migración de un entorno de archivo caótico y empírico hacia un ecosistema informático normado, seguro y eficiente. Se espera alcanzar la eliminación total de la duplicidad física de documentos, logrando que Rectorado, Inspectoría y el DECE compartan un único registro digital actualizado, reduciendo el tiempo desperdiciado en verificaciones cruzadas manuales.

Asimismo, se optimizará la capacidad de respuesta legal del plantel frente a las demandas de usuarios externos y auditorías del distrito educativo. La localización de expedientes históricos pasará de ser una búsqueda lenta y condicionada por el olvido de ubicaciones a un proceso automatizado realizable en minutos mediante palabras clave indexadas.

González Sanmiguel et al. (2022) exponen que la digitalización estructurada constituye la única vía para que las instituciones públicas cumplan a cabalidad con los mandatos de transparencia, democratizando el acceso a la información pública sin poner en riesgo la integridad física del patrimonio documental. De este modo, el SGD blindará la seguridad jurídica de la entidad, asegurando un control interno transparente y sostenible en el tiempo.