



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:

LICENCIADA EN GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

TEMA:

SISTEMA DOCUMENTAL Y LA DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

AUTORA:

Anchundia Loor Génesis Monserrate.

TUTOR:

Ing. Johnny Rodríguez Sánchez, Mg.

MANTA ECUADOR

2025-2

Título:

Sistema documental y la digitalización de documentos, en el departamento de Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la ciudad de Manta, año 2025.
(Estudio de Caso),

	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 tutor de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular – Estudio de caso, bajo la autoría del estudiante **ANCHUNDIA LOOR GÉNESIS MONSERRATE**, legalmente matriculada en la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2026-1, cumpliendo el total de 240 horas (96 horas Fase de Diseño y 144 horas Fase de Resultados), cuyo tema del trabajo es **"SISTEMA DOCUMENTAL Y LA DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS. (ESTUDIO DE CASO)"**.

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 del mismo, 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.

Manta, 10 de julio de 2026

Lo certifico,



Ing. Johnny Gustavo Rodríguez Sánchez, MG.
Docente Tutor
Área: Administrativas, Contables y Comercio

Autoría

Quien suscribe, Génesis Monserrate Anchundia Loor, con cédula de identidad N. 1313516427, estudiante de la universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, perteneciente a la facultad de Ciencias Administrativas contables y comercio, de la carrera de Gestión de la información Gerencial, declaro y certifico que soy autora del trabajo de integración curricular, bajo la modalidad de Estudio de Caso titulado : Sistema Documental y la digitalización de Documentos en el departamento de secretaria General de la universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la ciudad de Manta Año 2025.

Reconozco que la propiedad intelectual de la presente investigación pertenece a la universidad laica Eloy Alfaro de Manabí-Manta

Génesis

Génesis Monserrate Anchundia Loor

1313516427

07-16-2026

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación, en primer lugar, a Dios, por darme la fortaleza, la sabiduría y la perseverancia y paciencia para alcanzar esta importante meta en mi vida.

A mis queridos padres, por su amor incondicional, sus sacrificios, sus consejos y el apoyo constante que me brindaron durante toda mi formación académica.

A mis hermanos, por acompañarme en cada etapa de este camino, brindándome su cariño incondicional.

De manera muy especial también a mi hermano Jeikol que hoy descansa en paz, Aunque ya no esté físicamente conmigo, su recuerdo vive en mi corazón y ha sido una fuente de inspiración para nunca rendirme ya que él fue una de las personas que me apoyo desde el principio de mi trayectoria universitaria, pero lamentablemente ya no está, Este logro también es para él porque siempre formara parte de mi vida en cada uno de mis sueños cumplidos.

Génesis Monserrate Anchundia Loor

Reconocimiento

En primer lugar, expreso mi más profundo agradecimiento a Dios, por concederme salud, sabiduría, fortaleza y perseverancia para superar cada desafío y permitirme alcanzar esta importante meta.

A mis queridos padres, les manifiesto mi eterna gratitud por ser el pilar fundamental de mi vida, por sus enseñanzas, consejos y por creer siempre en mis capacidades, incluso en los momentos más difíciles este logro también les pertenece.

Finalmente, agradezco a mi tutor Ing. Johnny Rodríguez Mg, por compartir sus conocimientos, su paciencia, orientación y experiencia durante el desarrollo de esta investigación, contribuyendo de manera muy significativa a mi crecimiento académico y profesional.

Génesis Monserrate Anchundia Loor

Índice del Contenido.

Portada	1
Título:	2
Certificado.....	3
Autoría	4
Dedicatoria	5
Reconocimiento.....	6
Índice del Contenido.....	7
Resumen.....	9
Abstract	10
Introducción	11
Antecedentes	13
Justificación del estudio de caso.	18
Objetivos del estudio de caso.....	19
Marco conceptual	20
Problemas en la gestión documental.....	20
Ciclo de vida de los documentos	21
Gestión documental	22
Ventajas de implementar un sistema de gestión documental	22

Digitalización de documentos	25
Tipos de digitalización	25
Beneficios de la digitalización de documentos	27
Marco metodológico.....	29
Análisis de Resultados.....	31
Triangulación	33
Conclusiones.	46
Recomendaciones.	48
Bibliografía	50
Anexos.	54
Propuesta.....	59

Resumen

Este trabajo de investigación se enfoca en el análisis del sistema documental de la Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM) en el año 2025, utilizando un diseño de estudio de caso único. La metodología empleada es cualitativa y descriptivo-exploratoria, basada en entrevistas semiestructuradas y observación, lo que permite obtener una comprensión profunda de los procedimientos actuales, problemas frecuentes como demoras y duplicidades, y el uso de herramientas existentes.

El estudio tiene como objetivos principales analizar el sistema documental, describir el estado actual del manejo de documentos en formatos físico y digital, e identificar documentos prioritarios para su digitalización. La investigación destaca la importancia de la transformación digital en la gestión documental, ya que facilita un acceso rápido, seguro y organizado a la información, mejorando así el aprendizaje, la investigación y la gestión administrativa en el contexto universitario.

Además, se busca diseñar un manual de mejoras que incluya políticas y controles, contribuyendo a la eficiencia administrativa y a una mejor toma de decisiones. La población del estudio está compuesta por 6 personas que se denominan actores claves en la Secretaría General, lo que garantiza que las perspectivas y experiencias recopiladas sean relevantes y útiles para futuras mejoras en la gestión documental. En resumen, este análisis no solo aborda un problema poco estudiado en el contexto específico de la ULEAM, sino que también genera información valiosa que puede servir de base para proyectos más amplios en el ámbito de la digitalización.

Palabras claves: gestión documental, digitalización, sistema documental, acceso a la información, documentos.

Abstract

This research focuses on the analysis of the document management system of the General Secretariat of the Eloy Alfaro Lay University of Manabí (ULEAM) in 2025, using a single case study design. The methodology employed is qualitative and descriptive-exploratory, based on semi-structured interviews and observation, which allows for an in-depth understanding of current procedures, common issues such as delays and duplication, and the use of existing tools.

The main objectives of the study are to analyze the document management system, describe the current state of document handling in both physical and digital formats, and identify priority documents for digitization. The research highlights the importance of digital transformation in document management, as it facilitates fast, secure, and organized access to information, thereby improving learning, research, and administrative management within the university context.

Furthermore, the study aims to design an improvement manual that includes policies and controls, contributing to administrative efficiency and enhanced decision-making. The study population consists of six individuals identified as key stakeholders within the General Secretariat, ensuring that the perspectives and experiences collected are relevant and valuable for future improvements in document management. In summary, this analysis not only addresses an understudied issue within the specific context of ULEAM but also generates valuable information that can serve as a foundation for broader projects in the field of digitalization.

Keywords: document management, digitalization, document system, access to information, documents.

Introducción

Actualmente los sistemas documentales son un recurso necesario dentro de las organizaciones, esto les permite digitalizar información importante, lo que permitirá una eficiente gestión de datos e información, se busca modernizar y estandarizar los distintos procesos para que se realice una eficiente utilización distribución de los distintos recursos. De este modo, el Departamento de Secretaría General de la ULEAM, se evidencian procesos que actualmente aún se realizan de forma manual, y esto a su vez, resultan ser ineficientes, provocando así duplicidad de datos, demora en sus procesos y pérdida de información. Por ello, surge la necesidad de analizar las carencias presentes actualmente el departamento en mención.

La presente investigación se desarrolla mediante una metodología cualitativa, con enfoque descriptivo y exploratorio, mismo que permite comprender en profundidad la realidad del entorno estudiado y analizar los procesos documentales desde la perspectiva de los actores involucrados. A través de la aplicación de entrevistas semiestructuradas y una ficha de observación directa, se recopila información relevante sobre las experiencias, y percepciones del personal administrativo de la Secretaría General. Este enfoque resulta particularmente pertinente porque aporta de tal modo así una visión detallada y contextualizada del fenómeno investigado.

El análisis de las categorías de estudio permitirá determinar el estado actual del sistema documental de la Secretaría General y comprender los factores que influyen en su funcionamiento. A partir de los hallazgos obtenidos, se formulará una estrategia que se orientará frente a la mejora de los procesos documentales, desde una visión frente a la mejora continua y transformación digital, con el propósito de optimizar la gestión de la información institucional, fortaleciendo la respuesta administrativa en un ámbito académico.

El documento se articula desde varias partes, en cada uno de estas secciones, contiene información que ha sido recopilada para el hallazgo de los distintos resultados, un antecedente donde ubica la investigación desde varios punto de vista, en conjunto de la manera en la cual se justifica el documento, también, el efecto que causa desde distintos ámbitos, objetivos que nos han permitido situar en tiempo real el desarrollo de la misma, conclusiones y recomendaciones que aportan con la mejora en cuanto al fenómeno suscitado, y una propuesta de solución que permite ver más allá, sobre lo que se debe mejorar.

Antecedentes

En los últimos años, varias instituciones, ya sean públicas o privadas gestionan documentos que contiene información que sirven para la toma de decisiones, por ello, aumenta la necesidad de requerir sistemas eficaces para el manejo excesivo de archivos. Actualmente, los sistemas existentes manejan la información de forma convencional en los sistemas de gestión documental. Por esta razón, es importante que los documentos se encuentren digitalizados, esto permitirá fortalecer la gestión de la información, y facilitará un acceso ágil, seguro y ordenado.

La Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí se encuentra ubicada en Manta, una de las principales ciudades del Ecuador, el cual permite que los jóvenes puedan continuar con sus metas y objetivos establecidos, dándole oportunidad a todas las personas sin excepción alguna. En este contexto su oferta académica es la más amplia, inspirando a la sociedad actual que siguen una carrera universitaria, conociendo que los procesos toman fuerza en los distintos entornos educativos son procesos dinámicos por lo que anualmente reajusta su oferta educativa adecuándola a los requerimientos del entorno.

En el Departamento de Secretaría General de la ULEAM, se observa un sistema de recepción documental robusto, pero poco eficiente, en el que predominan pasos manuales, duplicidades, posibles pérdidas, poca digitalización y comunicación insuficiente sobre cuándo actualizar archivos. Esta situación genera demoras en los usuarios recurrentes y riesgos frente a la conservación y protección de la información.

Desde un punto de vista global, la digitalización documental es una manera en la que se alinean los procesos, el uso de automatización, la inteligencia artificial y el almacenamiento en la nube, son recursos tecnológicos que permiten crear estrategias de cambios sobre las

estructuras informacionales. Por tanto, Quiñonez Renteria y Segarra Jaime (2025), destacan que; La digitalización documental influye en la eficiencia de los procesos administrativos, la automatización, el uso de herramientas tecnológicas, y el cumplimiento de estándares de calidad, mejoran el manejo del tiempo y la optimización de recursos.

Siendo así, esto se hace referencia en como esto permite clasificar, custodiar, buscar y compartir documentos de manera inmediata, reduciendo errores, mismos que facilitaran la trazabilidad de los datos. La seguridad documental y el cumplimiento normativo, como el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR), adquieren mayor relevancia en el sector público y privado, impulsando a las universidades a invertir en sistemas eficientes.

En la ciudad de Cuenca, un estudio hecho por (Sánchez, 2021) denominado Propuesta metodológica para la implementación de un sistema de gestión documental aplicada a universidades, cuyo objetivo se determina en poder establecer mecanismos para la administración y conservación de los documentos, que evidencien la trayectoria institucional y los logros obtenidos. Y a su vez se menciona que el personal no posee el conocimiento suficiente en el ámbito archivístico, por ende, es un factor riesgo que se tiene que diseñar un proyecto de gestión documental, donde un departamento en específico se encargue de esas actividades rutinarias, para solucionar esa causa.

En Medellín, por Henao (2023), con su tema Diseño de un sistema de gestión documental para la comisaria de familia 15 tuvo como finalidad brindar un sistema en formato Excel que optimice la gestión de la producción documental. Para lograrlo, se llevó a cabo una investigación exploratoria, la cual permitió identificar y determinar las dificultades presentes en la situación actual de la entidad. Mientras tanto, los resultados revelaron una notable falta de procedimientos

estandarizados y de un sistema eficiente para organizar los archivos, por consiguiente, el desarrollo de esta herramienta en Excel busca reducir los riesgos económicos, sociales y políticos asociados a la pérdida o mal uso de la información.

En Perú – Lima, Delgado Carreño, (2023), presenta su investigación titulada; Gestión documental y transformación digital, indica que; La gestión documental en el sector administrativo público ha evolucionado significativamente con la incorporación de procesos de transformación digital. Esta transición implica no solo la digitalización de documentos físicos, sino una reconfiguración profunda de los flujos de trabajo, la cultura organizacional y la estructura operativa de las instituciones gubernamentales.

De esta manera resulta pertinente, transformar la de gestión documental en el ámbito universitario, de tal manera, resulta pertinente integrar referencias teóricas como la gestión de procesos, la optimización de los flujos operativos, la administración estratégica de la información, que alinea a recursos con objetivos institucionales, y directrices normativas internacionales (como ISO 15489) y nacionales.

La relevancia de este estudio de caso, denota en que una gestión adecuada de documentos permitirá que las empresas modernas trabajen parcialmente, porque al obtener un nuevo sistema les permitirá encontrar información de manera más precisa y concisa, ahorrando así tiempo y recursos, y el ambiente colaborativo fluirá de una mejor manera ya que al solicitar de un archivo es más preciso poderlo encontrar garantizando la seguridad de los documentos correspondientes. Además, la digitalización de archivos realiza operaciones administrativas. La digitalización no solo posibilita un mejor acceso y conservación de datos, sino que también impulsa la eficiencia y la calidad en la toma de decisiones.

El estudio de caso del Departamento de Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la ciudad de Manta, año 2025, se centra en un contexto de transformación digital global, impulsando socialmente la necesidad de incorporar un sistema con agilidad y acceso seguro a la información. Económicamente, la digitalización cumple un rol importante para poder superar las restricciones de espacio y disponibilidad de los sistemas físicos y lograr el ahorro de tiempo. Históricamente también refleja los problemas comunes que habitan en el deterioro y duplicación de documentos por un almacenamiento incorrecto, esto se alinea con el dinamismo académico de la ULEAM al reestructurar sus procesos y su desempeño laboral.

En la práctica, el objetivo es modernizar los archivos físicos para que estos sean digitalizados para no encontrar información duplicada o información que ya cumplió con su límite de tiempo, implementado las directrices y personal que estén motivadas a desempeñar sus labores administrativas para sostener el éxito de la institución.

El caso de estudio se enfoca en la necesidad de perfeccionar un sistema documental durante la digitalización de archivos en el Departamento de Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM) en Manta durante el año 2025, el departamento si cuenta como tal con un sistema y es el de recepción documental, pero se debería de reestructurar. Para mejorar un sistema de recepción documental en un entorno universitario es fundamental mejorar sus procesos mediante la digitalización, estableciendo protocolos claros para la recepción, registro y clasificación de documentos que faciliten su organización y acceso ágil.

Es necesario incorporar tecnologías que automaticen la captura y seguimiento documental, el sistema por si es un poco robusto y no es directo para que el usuario acceda de manera instantánea ya que requiere de muchos pasos, y eso general que el usuario al solicitar una información este divagando en el sistema, también se debe de realizar un cambio en esta herramienta porque periódicamente los documentos no se establece el debido proceso de digitalización, solo se conservan los importante y el departamento de secretaria general que maneja este programa no se le notifica cuando se debe de realizar algún cambio.

Esta iniciativa se da ante la necesidad al manejo excesivo de archivos y a las restricciones de los sistemas básicos basados en soportes físicos, que limitan el espacio, la disponibilidad y la protección de datos. El objetivo central es transformar los documentos a un formato digital, lo que mejorará la gestión de la información al permitir así tener un acceso ágil, seguro y ordenado para requerir de un documento y logrará un ahorro significativo de tiempo y recursos, impulsando así la eficiencia administrativa, la calidad en la toma de decisiones y un mejor desempeño laboral.

Justificación del estudio de caso.

Este análisis se acerca en la adopción de un sistema documental y la digitalización de registros en el área de Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí se basa en la relevancia que posee esta indagación en las esferas académica, profesional y social.

Desde una perspectiva académica, este análisis evalúa la comprensión y el avance de los procesos de gestión documental en instituciones educativas contemporáneas. Por tal motivo, la transformación digital se constituye desde los distintos avances, por lo que este permite que se tenga un acceso de manera rápido frente a los distintos niveles, es decir; ya sea desde un ámbito de aprendizaje, de educación en su defecto, en la gestión administrativa.

Por otra parte, desde lo profesional, el desarrollo de la investigación permite utilizar herramientas, mismas que facilitan que el desarrollo de las actividades sea más eficiente. Dentro de este contexto, la digitalización permite mejorar el uso de recursos, de tal manera que se pueden reducir los tiempos de espera y los costos, promoviendo un ambiente más colaborativo, mejorando la calidad de los servicios, dentro de un contexto comercial e institucional.

A nivel social, mejorar el acceso a la información en la comunidad universitaria, fomentará a que exista la transparencia en la gestión documental. Este proceso también estimula a que la innovación tecnológica en la sociedad refleje las tendencias globales hacia el camino de la transformación digital. El uso y la implementación de sistemas digitales favorece un cambio cultural hacia prácticas efectivas, que impacta de manera positiva en la gestión institucional para enfrentar los desafíos en un entorno actual.

Por tanto, este estudio de caso permite responder a una necesidad contemporánea y real, de cómo trascienden los distintos procesos de la gestión documental, el beneficio en el ámbito

académico, profesional y social, refleja un aporte significativo hacia la mejora continua, que se considera dentro de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y en contextos similares. Esta indagación, representa una ocasión para ayudar a modernizar procesos y a la formación integral de la comunidad universitaria.

Objetivos del estudio de caso.

- Analizar de qué manera el sistema documental de la Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí contribuye en los procesos de digitalización de documentos.
- Identificar el estado actual frente al manejo de los documentos los distintos formatos.
- Definir prioridades en cuanto a la digitalización de documentos y sus distintos estados.
- Proponer una estrategia con el fin de mejorar el uso del sistema actual y pueda garantizar los distintos procesos.

Marco conceptual

Definición de la gestión documental

La gestión documental se puede definir como ‘un conjunto de actividades y procedimientos técnicos y administrativos que permiten la organización, el acceso, la recuperación, el almacenamiento y la conservación de documentos, en cualquier formato Zapata (2023), indica que; Simultáneamente, la gestión documental es fundamental para la organización y clasificación eficiente de la información de manera institucional. la importancia, se centra en que los sistemas de gestión documental den apoyo, a los procesos que se generan de forma administrativa, asegurando sobre todo la calidad de la información.

Problemas en la gestión documental

La inexistencia de los problemas suscitados en cuestión de la gestión documentales repercute, dentro de las organizaciones, estos suelen manifestarse a través de una serie de análisis, sin embargo, estos, permite la entrada, que permitan adoptar medidas que puedan conducir a la resolución de los efectos causados por un mal uso en la administración de documentos. Mismos que se detallan a continuación.

- Falta de coordinación en la administración de los documentos impresos y los archivos electrónicos.
- Falta de coordinación entre los sistemas de información y las funciones documentales.
- Pérdida del acceso a documentos necesarios
- Lentitud en la difusión de la información a los miembros la organización.
- Incremento en el uso de los nuevos sistemas de comunicación corporativos.

- Crecimientos de los medios masivos de almacenamiento (CD, DVD, etc.)
- Mayor cantidad de tiempo mirando los documentos que usando la información contenida en ellos.
- Dificultad para seguirle la pista a los documentos generados como resultados de un determinado trámite.

De esta manera, cuando una institución reconoce todos estos inconvenientes, se asegura que tienen problemas con el manejo y administración de sus documentos y por consiguiente requieren con urgencia constar con un programa de gestión documental, que permita establecer una estructura y control a la administración de su información y esta facilite una buena toma de decisiones.

Ciclo de vida de los documentos

Martinez (2022) El ciclo de vida documental consiste en las distintas fases por las que pasa un documento, desde su creación hasta su disposición final. A lo largo del tiempo, el valor y el uso que se da a los documentos van cambiando:

- 1) **Fase activa:** como primera fase se generan o se reciben y su uso es bastante frecuente. Se utilizan para llevar a cabo los procesos y las actividades propias de la organización, de manera que su labor principal es resolver trámites, proyectos, etc. que están en curso y acreditar las operaciones realizadas. En tal caso, si un documento ya no tiene valor, por tratarse de un borrador es eliminado.
- 2) **Fase semiactiva:** por este periodo, el uso de los documentos disminuye y las consultas son ocasionales, pero se mantienen por un cierto tiempo determinado para que se pueda cumplir los requisitos legales, internos o de las partes interesadas.

El propósito de esta fase se basa en la duración que tiene cada documento, preservando su integridad y asegurar su disponibilidad para las personas que puedan requerir de alguna información.

3) **Fase inactiva:** los documentos que llegan a esta fase deberán archivarse de manera definitiva para reflejar la historia de la organización y testimoniar hechos de interés.

Gestión documental

Padilla (2021) indica que la gestión documental es un conjunto de normas y procesos aplicados para poder recopilar, almacenar, controlar y acceder documentos, en el sistema de gestión documental permite direccionar los requerimientos a las diferentes unidades de manera rápida y eficiente sin que haga falta el documento físico para dar trámite al pedido. Ahora bien, se verifica la importancia que tiene la gestión documental en la empresa, siendo el principal centro de información útil para los usuarios brindando servicio de calidad para mejorar la calidad de servicio en la empresa. Es viable la eficiencia en la gestión documental ya que los servidores públicos pueden dar trámite a los requerimientos de una manera transparente siguiendo procesos de entrega con las respectivas directrices que se posee.

Ventajas de implementar un sistema de gestión documental

Un sistema de gestión de documentos ayuda a los diferentes equipos a trabajar coordinadamente. Mejora su eficacia, refuerza la seguridad y favorece el cumplimiento de las normativas, algunas de las principales ventajas de los SGD son:

- Los archivos son más fáciles de encontrar gracias a la búsqueda inteligente y los metadatos
- El acceso se basa en la función del usuario, el tipo de documento o las necesidades de la empresa.

- El seguimiento de versiones evita errores y duplicados
- Los datos están más seguros gracias al almacenamiento centralizado y las copias de seguridad
- El cumplimiento es más sencillo gracias a las pistas de auditoría y las políticas de conservación.
- Los equipos recurren menos al papel, lo que reduce los costes y los errores.

Para implementar un sistema de gestión documental se realiza:

Molano, (2019) “Para poder ejecutar un programa no solamente se implementan herramientas sino más bien se debe de analizar las debilidades y fortalezas que existe dentro de un departamento, para poder llevar a cabo una correcta implementación, y se toma en cuenta lo siguiente”:

- **Diagnóstico Documental:** es la búsqueda e identificación de problemas, oportunidades y objetivos, así como el análisis y evaluación de las necesidades de información y mantenimiento del programa, además de planes de mejoramiento y planes de contingencia, el cual me permitirá analizar el manejo de la información.
- **Sistema de gestión documental:** es el que debe obtener normas, técnicas que permitan desarrollar el correcto proceso frente al flujo de la información, sobre todo, estableciendo los tiempos de espera, para que la documentación requerida, pueda asegurar la conservación documental.
- **Producción documental:** en esta etapa se deben tener en cuenta todos los aspectos relacionados con el origen, la creación y el diseño de formatos y documentos, conforme al desarrollo de las funciones propias de cada entidad o dependencia.

- **Recepción de documentos:** es el encargado de verificar y controlar la información que ingresa en una institución por medio de la admisión de los documentos que son remitidos por una persona natural o jurídica.
- **Distribución de los documentos:** son las actividades que garantiza que los documentos lleguen a su destino final. Dentro de esta etapa, se hace énfasis con la relación del flujo de documental tanto al interior como al exterior de la entidad.
- **Tramite de documentos:** Tiene que ver con el curso del documento desde su producción o recepción hasta el cumplimiento de su función administrativa.
- **Organización de los documentos:** Es el proceso mediante el cual se aplican las acciones de clasificación, ordenación y descripción de los archivos. (Archivo General de la Nación. Manual de implementación de un Programa de Gestión Documental.).
- **Sistema archivístico:** lugar donde se establece la estructura documental, misma que organiza un activo de documentos, de una organización, para la conservación y la accesibilidad informacional.
- **Modelo de gestión documental:** es un esquema teórico que facilita la comprensión y el análisis para la implementación de la Gestión documental en una empresa; mismo que permite describir las diversas funciones, con el fin de contribuir con la eficacia organizativa.
- **Conservación de los documentos:** son las medidas preventivas o correctivas, adoptadas para garantizar la integridad física y funcional de los documentos de archivo, sin alterar su contenido.
- **Documento soporte:** es el instrumento por el cual, se comprueba la existencia de los hechos económicos o transacciones realizadas en el ente económico.

Digitalización de documentos

Chàvez (2022), argumenta que la digitalización de documentos se incorpora empezando con su producción de papel y luego la digitalizado correspondiente, en consecuencia, esto ocurre mediante los procesos que se establecen en la organización. Existen dos informaciones de documentaciones, las físicas que proviene de un archivo original como un soporte en papel y las digitales son las que se representa en una imagen digital que agiliza la gestión en la organización. En caso de que el documento sea requerido por una entidad como el orden judicial se acudiría al documento original físico.

Por lo tanto, el propósito de incorporar un buen soporte tecnológico es para mejorar y cambiar el ambiente de trabajo digitalizando los archivos físicos existentes para reemplazar el trabajo manual, el cual ayuda a crear un impulso en la productividad y un sistema de gestión mucho más eficiente donde disminuye las posibilidades de extravío de los documentos.

Tipos de digitalización

Por otro lado Almarza (2019) hace énfasis en que la digitalización de documentos puede tener al menos cinco tipos de aplicaciones, para cada una de las cuales es posible adoptar diferentes características y estándares, de acuerdo con las necesidades de cada entidad:

1. **Digitalización para trámites y servicios:** la finalidad es optimizar los flujos de trabajo dentro de un determinado proceso, de tal manera que este pueda sistematizar en una serie de tareas, acciones o actividades que conlleven a lograr un proceso, mediante el seguimiento de las distintas etapas involucradas y el estado en que se encuentran
2. **Digitalización para consulta, difusión y conservación:** los proyectos de digitalización difunden de manera electrónica, reduciendo de esa manera el deterioro físico por manipulación y con ello una mayor y mejor conservación de los originales.

3. **Digitalización con fines de consulta de documentación semiactiva:** la

digitalización se considera principalmente para los archivos históricos. Cabe destacar que los requerimientos para la consulta de estos documentos con valor histórico hacen necesaria la digitalización con su permanencia en un tiempo.

4. **Digitalización consulta, difusión y conservación de documentos históricos:**

Los documentos históricos tienen una valoración que los destaca frente a otra tipología documental, esto no debe dejarse de lado al momento de emprender un proyecto de digitalización.

5. **Digitalización con fines de contingencia y continuidad de la operación:** a

través de este tipo de digitalización, se persigue poder asegurar la disponibilidad de información en caso de presentarse alguna catástrofe, y poder de esa manera garantizar la continuidad de las operaciones de una entidad.

Pautas para digitalizar un documento:

(Digitalización de documentos: ¿qué es y en qué consiste el proceso?, s.f.) determina que para poder digitalizar los archivos se debe de tomar en cuenta lo siguiente:

Reunir toda la documentación: es necesario analizar qué documentos se tienen para decidir cuáles hay que digitalizar o cuáles se pueden eliminar. Si el documento fue generado en papel, aunque se pueda digitalizar, deberá mantenerse en formato físico. El único tipo de documento legal que se puede digitalizar y eliminar son las facturas, pero deben seguir un proceso especial.

Establecer cómo se va a estructurar la información: de nada sirve digitalizar si después la información es un caos. Por eso, es importante tener en cuenta cuál es el objetivo que quiere obtener la empresa con la digitalización.

Transformación de la documentación: hay que escanear los documentos para pasarlos a formato digital. La capacidad del escáner condiciona la duración de este paso.

Almacenamiento de la información: para una futura búsqueda o consulta. Este último paso es fundamental debido a que lo más importante del proceso es mejorar el acceso a la información. Algunos softwares de transformación de la documentación incluyen almacenamiento automático.

Beneficios de la digitalización de documentos

Sánchez (2021):

La digitalización documental conlleva numerosos beneficios que impactan positivamente en la eficiencia y productividad de las organizaciones.

- **Acceso instantáneo:** los documentos digitales son fácilmente accesibles, permitiendo búsquedas rápidas y recuperación instantánea de información relevante.
- **Ahorro de espacio físico:** elimina la necesidad de grandes archivos físicos, liberando espacio y reduciendo costos asociados al almacenamiento físico.
- **Colaboración eficiente:** facilita la colaboración remota al permitir compartir y editar documentos en tiempo real, mejorando la eficiencia de los equipos de trabajo.
- **Seguridad mejorada:** se pueden implementar medidas de seguridad, como cifrar y control de acceso, para proteger documentos sensibles y garantizar la integridad de la información.
- **Respaldo y recuperación:** la digitalización documental permite crear copias de seguridad automáticas, asegurando la recuperación de documentos en caso de pérdida o desastre.

- **Cumplimiento normativo:** facilita el cumplimiento de regulaciones y normativas al proporcionar un seguimiento más preciso y estructurado de la gestión documental.
- **Sostenibilidad ambiental:** reduce la dependencia del papel, contribuyendo a prácticas más sostenibles y a la disminución del impacto ambiental.

Marco metodológico

Se utiliza un método inductivo, que parte de la observación del sistema documental de la Secretaría General para así poder generar conclusiones y recomendaciones generales sobre la digitalización y gestión documental en el contexto universitario. A través de la recopilación de información de carácter cualitativo y la identificación de patrones, se busca entender y mejorar procesos administrativos.

Estas técnicas permitirán obtener información contextualizada, esencial para el análisis y las recomendaciones del estudio.

Se lleva a cabo la elaboración de una ficha de observación, donde el investigador se limita a observar y registrar los procesos de manera dinámica para identificar el manejo del sistema documental. Esta técnica permite evidenciar los fenómenos a investigar, y así señalar una propuesta de mejora.

Se realiza también una entrevista estructurada con preguntas planificadas con la finalidad de que los actores claves brinden información sobre el entorno que los rodea.

EL instrumento utilizado para la entrevista es un formulario de preguntas que los actores claves deberán responder, preguntas que permitirán el desarrollo ante el análisis de la información brindada, por otra parte, este no permitirá con la recolección de datos sobre las percepciones identificadas en el departamento en mención.

La revisión documental complementará la información obtenida a través de entrevistas y observaciones, proporcionando un contexto más amplio para el análisis.

La población de estudio está conformada por seis colaboradores que hacen parte del personal administrativo de la Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Esto incluye a secretarios, asistentes, responsables de sistemas y otras funciones que utilizan

frecuentemente el sistema documental y toman decisiones relacionadas con la gestión de documentos. Se seleccionará una muestra intencional de tres personas que se los consideran actores claves, mismos que brindaron información en tiempo actual que ha permitido el desarrollo de esta investigación.

Análisis de Resultados.

Una vez realizada la observación dentro del departamento de secretaria en la ULEAM, ha sido posible identificar el fenómeno en nuestro objeto de estudio. Cabe recalcar que la mayoría de los procesos que se manejan dentro de este lugar se los realiza aún de forma manual, por tanto, esto genera retrasos significativos en la obtención y búsqueda de información, esto se puede considerar como una debilidad en el sistema estructural, debido a que no se cuenta con un procedimiento que les ayude a digitalizar, limitando la eficiencia operativa y administrativa.

Una vez realizadas las observaciones, estas nos dan la pauta para realizar la entrevista; es decir, nos permite constatar cual es el estado actual del manejo documental que se realiza dentro del departamento, es importante reconocer que este presenta debilidades significativas, tales como; el manejo de algunos procesos se los realiza de forma manual, la duplicidad que existe en el registro, en almacenamiento, y lo que se entiende como una limitada digitalización de documentos. Hallazgos que fueron identificados mediante la observación directa realizada dentro del departamento, mismo que ayudo a contrastar cada una de las respuestas de los actores claves.

Esto nos permitió comprender la experiencia cotidiana de los colaboradores, tomando en cuenta que una organización que se encuentra en vanguardia con las necesidades que se presentan en una jornada laboral, le permite al departamento optimizar recursos, de tal manera, la digitalización documental es la puerta al camino hacia la mejora continua dentro de un departamento, tomando en cuenta muchas de sus ventajas, mismas que les favorece al personal en cuanto a la organización y designación de cada una de las responsabilidades que son designadas, esto ayuda a que la información se encuentre disponible.

Asimismo, se pudo evidenciar que el sistema de recepción documental actual, resulta poco eficiente debido a la ausencia de protocolos claros de actualización y clasificación. Los usuarios enfrentan demoras y dificultades para acceder a la información, lo que no permite una toma de decisiones estratégicas. Por tanto, surge la necesidad de diseñar estrategias de mejora, que permita transformar de manera significativa al departamento, garantizando sobre todo la accesibilidad y eficiencia en cuanto a la gestión documental.

Estas estrategias nos permitirán fortalecer aspectos relevantes tales como; la trazabilidad, seguridad y reducción de errores, beneficios que son resultados de la implementación de estrategias de mejora continua, favoreciendo al departamento y en efecto a sus colaboradores.

Es importante tomar en cuenta que, aunque existe capacitaciones para el personal sobre el manejo de la gestión documental, existe negligencia sobre el tratamiento de la información que esta debería de recibir, en cuanto al almacenamiento, o digitalización, los programas de formación continua les permite fortalecer las debilidades que son identificadas, por tanto, se convierte en una estrategia clave que garantiza la sostenibilidad en cuanto a los procesos de digitalización.

De tal manera, la transformación digital es un punto clave entre las necesidades técnicas que presenta el departamento, esto se le define como un cambio cultural dentro de esta institución. Esto les ayudará a optimizar los recursos y sobre todo, se aprovechara el espacio físico, mejorara la transparencia en distintos ámbitos y sobre todo ayudara a fomentar un ambiente colaborativo, profesional y social dentro del departamento en mención.

Triangulación

Pregunta	Informante 1	Informante 2	Informante 3	Cita	Análisis
¿De qué manera describiría el proceso actual en que se recibe y se manejan los documentos en la Secretaría General?	El proceso actual de recepción y manejo de documentos en la Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, consiste en recibir, registrar, clasificar y archivar la documentación física y digital que ingresa a la dependencia, con el fin de dar seguimiento y control a los diferentes trámites administrativos	El proceso actual de recepción y manejo de documentos en la Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí se describe como un modelo centralizado, normado y en transición hacia la transformación digital.	Implica la recepción física, registro manual y archivo en formato papel, con algunos documentos digitalizado de manera parcial según la necesidad administrativa.	El proceso de gestión documental es la herramienta básica que constituye la representación de la organización de un fondo documental que aporta los datos esenciales de su estructura por secciones, subsecciones, series y subseries. Refleja los expedientes que generan las entidades en el ejercicio de sus	Los entrevistados coinciden en cómo es el proceso del manejo actual de la documentación, tomando en cuenta que están próximos en la implementación de la transformación digital. A su vez indican como esta gestión les ayuda con la organización de la documentación que reposa dentro del departamento. Siendo

	e institucionales			funciones, atribuciones, responsabilidades, productos y servicios. (Mercado, 2020)	así, Mercado en su cita hace alusión en como la gestión documental es la práctica de organización dentro de una organización, por tanto, destaca como la estructura aporta de manera significativa a la recolección de información y la correcta ejecución de funciones.
¿Qué beneficios cree que aportaría la digitalización de documentos en el departamento?	Acceso rápido a la información, ahorro de espacio físico y mayor seguridad y respaldo mejora en la organización	La digitalización integral de documentos en la Secretaría General de la Uleam aportará beneficios estratégicos alineados con su política	La digitalización aporta beneficios para mayor accesibilidad y rapidez para consultar documentos, reducción del uso de papel, mejor	La digitalización documental facilita el trabajo, optimiza los tiempos de espera y búsqueda. Digitalizar documentos comienzan	Es importante reconocer que los entrevistados coinciden en como la digitalización documental agiliza los procesos, y la

	documental. Agilidad en los tramites reducción del uso de papel, facilidad para el trabajo remoto o en línea, mayor control y seguimiento facilita la conservación documental y el acceso a la información institucional en forma ordenada	de "Cero Papeles", transformando la eficiencia operativa y la seguridad de la información	organización y un respaldo seguro que facilita la conservación y recuperación de la información.	por algo fundamental, la capacidad de adaptarse a un entorno cada vez más descentralizado, donde la rapidez en el acceso a la información y la necesidad de organizar grandes volúmenes de datos son claves para el buen funcionamiento de cualquier empresa. (Alai, 2025)	importancia de la implementación de la misma. Tomando en cuenta que existen políticas internas sobre el uso y reducción del papel. Por tal motivo, la cita sustenta las opiniones de los colaboradores, sobre la necesidad de organización documental, para adaptarse a los cambios tecnológicos y la optimización de los recursos en cuanto a la gestión de datos.
--	--	--	---	--	--

¿Qué herramientas tecnológicas utiliza actualmente para la gestión documental?	El Scanner Epson DS-530II	La Secretaría General de la Uleam maneja su ecosistema tecnológico a través de un conjunto de herramientas oficiales reguladas por el procedimiento normativo PDA-01 de Gestión Documental Institucional. Cuenta con el Sistema de recepción de la Información. Repositorio digital institucional	Se utilizan herramientas básicas como sistemas de gestión documental, escáneres para digitalización y software de almacenamiento en la nube o servidores internos	Para una eficiente administración y a la vez una gestión documental debemos tomar en cuenta con ciertas tecnologías de sistema de información el cual permite una adecuada administración, modificación y almacenamiento de todas las documentaciones o archivos para el correcto funcionamiento de la misma. Un software de gestión documental permite la captura, la recopilación, el	Utilizar herramientas tecnológicas fortalece la gestión documental para el fortalecimiento del departamento dentro de la institución. En este sentido; Toala en su cita recalca como la tecnología apoya a los sistemas de información para el correcto funcionamiento de la gestión documental favoreciendo a la organización de documentos de manera estratégica.
---	----------------------------------	--	--	--	--

				almacenamiento, la publicación y conservación de los documentos organizacionales de manera segura, rápida y eficiente. (Toala Parrales, 2023)	
¿Considera que los colaboradores tienen el debido conocimiento para realizar una buena gestión documental y digitalización?	Los colaboradores poseen conocimientos generales sobre Gestión Documental y digitalización; no obstante, es necesario reforzar la capacitación continua para mejorar la eficiencia que el correcto manejo de la documentación	Aunque el personal conoce la teoría de la digitalización, la transición real hacia el expediente electrónico y el uso de repositorios en la nube requiere un entrenamiento técnico más avanzado y continuo.	Los colaboradores cuentan con conocimientos básicos para la gestión documental, pero podría ser necesario fortalecer su capacitación en el uso de tecnologías y buenas prácticas en digitalización.	La digitalización se impone, las instituciones deben implementar programas que apoyen a los procesos de creación de documentos digitales, capacitaciones continuas para la digitalización de aquello, ya sean en formato físico o papel	El autor coincide con las respuestas de los entrevistados, ellos hacen alusión sobre la importancia en que el personal posee conocimientos generales y básicos sobre gestión documental y digitalización, pero aún requiere capacitación

	institucional			para una adecuada preservación del fondo documental de las instituciones. (Muñoz Espinoza y Saltos Catagua, 2022)	continua y técnica para fortalecer la eficiencia y adaptarse plenamente a la transformación digital. El autor señala en la necesidad institucional de programas de formación y apoyo para consolidar la cultura digital y mejorar la gestión documental.
¿Los documentos que son recibidos dentro del departamento se encuentran digitalizados, se llegan a omitir alguno?	Actualmente no todos los documentos que ingresan son digitalizados	Actualmente no todos los documentos recibidos están digitalizados; algunos se omiten debido a volumen, falta de recursos o porque se	No todos los documentos recibidos están digitalizados; algunos se omiten debido a volumen, falta de recursos o porque se consideran documentos	La gestión documental implica la aplicación de tecnologías y métodos para organizar y administrar los documentos. Su objetivo es controlar el flujo de	Los actores claves indican que la digitalización es muy importante, para esto la minoría indica que todos los documentos se encuentran

		consideran documentos temporales o de bajo valor administrativo.	temporales o de bajo valor administrativo.	estos documentos a lo largo de todas las etapas de su ciclo de vida. (Candice Anatolia E. F., 2025)	digitalizados, mientras la mayoría indican que no, esta diferencia de respuestas refleja que el proceso no se cumple de manera íntegra. Por tanto, Candice en su cita recalca la organización de este proceso, y asegura sobre todo el ciclo de vida de la información. Por tanto, el control total del flujo documental aún no se alcanza plenamente.
¿Existe un responsable que se encarga de la gestión documental y	Si	Si	Sí, existe un responsable o equipo en cargo de la gestión documental y	Es importante establecer explícitamente que los	La mayoría de los entrevistados indican que existe un encargado

digitalización?			digitalización, quien supervisa y coordina estas actividades para garantizar el correcto manejo de los documentos.	procesos de digitalización documental deben estar a cargo de personal designado como responsable de digitalización. (Procuraduría, 2024)	de gestión documental, responsable de los procesos que se manejan en cuanto a la digitalización documental; La cita indica la importancia que tiene la designación de esta área haciendo énfasis en la organización que esta implica; Por tanto, los colaboradores reconocen la importancia de los encargados de área el correcto manejo documental.
¿Qué herramientas tecnológicas se utilizan	Los escáneres institucionales utilizan	Tenemos la custodia segura con la plataforma	Se emplean herramientas como los	La automatización de los procesos	Los entrevistados y la cita destacan como las

para garantizar la seguridad y la calidad de los documentos digitalizados?	capas de software OCR para convertir las imágenes digitalizadas en texto indexarle y de fácil acceso.	gestionada conjuntamente entre la Secretaría General y la DIIT.	escáneres institucionales.	documentales ha generado una mejora significativa en la eficiencia operativa, las herramientas tecnológicas, y los sistemas de información que permiten una reducción notable en el tiempo necesario para crear, almacenar y recuperar información, además de contribuir a la transparencia y optimizar la rendición de cuentas. (Candice Anatolia E. F., 2025)	herramientas tecnológicas son fundamentales para asegurar la calidad y eficiencia de los documentos. Por ende, el departamento busca optimizar la trazabilidad y la integridad de la información, misma que les servirá para fortalecer la transparencia de la información.
¿Existe un sistema de clasificación para los	Se han elaborado las herramientas	Se han elaborado las herramientas	Existe un sistema de clasificación basado en	Las herramientas de clasificación	Los entrevistados confirman que existen

documentos según su vigencia, o se realiza una revisión periódica lo que determina su relevancia y actualización?	metodológicas como cuadro de clasificación documental y la tabla de plazos de valoración documental	metodológicas como cuadro de clasificación documental y la tabla de plazos de valoración documental	la vigencia de los documentos, complementado con revisiones p periódicas que determinan su relevancia, actualización o eliminación.	documental proporcionan un marco para organizar documentos en categorías lógicas y coherentes. Esta clasificación facilita la revisión y recuperación eficiente de información, la toma de decisiones y el cumplimiento de requisitos legales y normativos. (Aguirre, 2024)	herramientas y sistemas que permiten clasificar los documentos según su ciclo de vida, complementados con revisiones periódicas que determinan su relevancia, actualización o eliminación. Esto coincide con la perspectiva de Aguirre, quien señala que la clasificación documental proporciona un marco lógico y coherente que facilita la recuperación eficiente de información y el cumplimiento de requisitos legales y
---	---	---	---	---	--

					normativos.
¿Qué mecanismos de respaldo se implementan una vez que los documentos han sido digitalizados, para garantizar su recuperación en caso de pérdida de información?	Tenemos la custodia segura con la plataforma gestionada conjuntamente entre la Secretaría General y la DIIT para el alojamiento de expedientes digitalizados y actas históricas estructuradas bajo protocolos de seguridad informática	Tenemos la custodia segura con la plataforma gestionada conjuntamente entre la Secretaría General y la DIIT.	Los mecanismos de respaldo incluyen copias de seguridad en servidores externos o en la nube	Es de vital importancia contar con tecnología que permita realizar copias de la información y que ésta sea almacenada de manera encriptada. Las herramientas tecnológicas de respaldo brindan seguridad y, aunadas a la cultura de respaldo, representan, en gran medida, una disminución de afectaciones futuras. (Hernández Rentería, 2020)	La cita de Hernández hace relación directamente con las respuestas de la mayoría de los entrevistados, mismos que, destacan la necesidad de garantizar la seguridad y recuperación de los documentos digitalizados mediante sistemas tecnológicos confiables. Los entrevistados mencionan el uso de plataformas institucionales seguras que son gestionadas por la Secretaría General y

					la DIIT, así como copias de seguridad en servidores externos o en la nube. La digitalización se complementa con medidas preventivas que aseguran la continuidad operativa y la integridad de los datos.
¿Considera que sería recomendable implementar estrategias dentro del departamento, que ayude a fortalecer la gestión documental y garantizar su eficiencia?	Sí.	Sí, es altamente recomendable e indispensable implementar estrategias específicas dentro de la Secretaría General de la Uleam. Aunque el departamento cuenta con normativas claras	Sí, es recomendable implementar estrategias como capacitación continua, actualización tecnológica, estandarización de procesos y políticas claras, para fortalecer la gestión documental y	La gestión documental debe adaptarse a las dinámicas cambiantes del entorno global. Esto implica no solo la digitalización de documentos, sino también la integración de sistemas y estrategias	Los entrevistados coinciden con el autor en que ambas perspectivas destacan la importancia sobre implementar estrategias internas que ayudaran a que impulsen la eficiencia y la

		como la Política de Gestión Documental, la evolución tecnológica y el volumen de trámites universitarios exigen una mejora continua para evitar cuellos de botella y garantizar la eficiencia absoluta.	maximizar su eficiencia en el departamento.	que puedan facilitar la accesibilidad, la seguridad de los datos y la eficiencia en los procesos de gestión. (Tapia Arroyo y Recalde Gracey, 2024)	actualización tecnológica en la gestión documental. La eficiencia documental depende de la implementación de estrategias sostenibles, la capacitación del personal y la integración de sistemas tecnológicos, garantizaran así una gestión moderna, segura y adaptable.
--	--	---	---	--	---

Conclusiones.

OB.1. Analizar el sistema documental de la Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí en base a la digitalización de documentos.

Según lo analizado dentro del presente estudio de caso, se puede identificar que el sistema de gestión documental, tiene presente debilidades estructurales, mismo que se ven afectados en el manejo del mismo, la presencia de los procesos manuales, los cuales generan duplicidad de información, y sobre todo la escasa digitalización. Estos hallazgos nos permiten identificar la necesidad de modernizar dichos procesos, para que estos se alineen con el funcionamiento moderno de la ULEAM, en cuanto a lo que se refiere a gestión académica y administrativa

OB.2. Identificar el estado actual del manejo de documentos en formato físico y digital del área de estudio.

Se constató que los documentos de uso frecuente y de alto valor institucional son los más vulnerables frente a la falta de digitalización. La conservación de la misma resulta crítica para garantizar la continuidad de los procesos. La ausencia de protocolos claros de selección y de principios de priorización de archivos incrementa el riesgo de deterioro y pérdida de información que se considere relevante. Por tanto, estos documentos deben ser considerados como una pauta para la inserción de estrategias que permitan asegurar la disponibilidad y trazabilidad de la información en tiempo real.

O.B.3. Establecer prioridades para la digitalización de documentos, con base a su relevancia, frecuencia de uso y estado físico.

Se concluye que la falta de procedimientos estandarizados y de conocimientos archivísticos es un limitante para el personal, esto les impide gestionar adecuadamente

los documentos. Este vacío metodológico genera retrasos en la clasificación, almacenamiento y recuperación de información. La implementación de estrategias de gestión documental, acompañados de políticas claras y capacitaciones continuas, se convierte en una necesidad urgente para garantizar la eficiencia, seguridad y transparencia en los procesos.

**O.B.4. Diseñar estrategias que mejoren el uso del sistema actual
garantizando la accesibilidad y disponibilidad de los documentos.**

La inclusión de herramientas tecnológicas dentro de un departamento implica cambios, desde la estructura jerárquica, hasta un cambio cultural. Es importante recalcar que la digitalización documental es un proceso que ahorra costos, reduce los tiempos de espera en búsqueda, mejorando la optimización de los recursos implementados. Este cambio se articula con las políticas de calidad y gobiernos electrónico dentro de la institución de educación superior, y se rige hacia un departamento en miras de evolución innovadora, con una eficiente gestión de la información. Por ende, proponer estrategias de mejora, resultan indispensables para un mejor funcionamiento.

Recomendaciones.

Es importante tomar en cuenta implementar un plan de sistema integral de Gestión y Documental que permita transformar digitalmente, para que este ayude a mejorar los procesos manuales y reduzca la duplicidad de información. Estos cambios deben incluir la adquisición de conocimiento que ayude en cuestión de gestión documental, que se ajuste con las necesidades en cuanto a la trazabilidad, control de versiones y acceso seguro, alineado con las necesidades académicas y administrativas de la ULEAM.

Se recomienda insertar políticas institucionales que les ayuden a definir criterios en cuanto a la selección y la priorización de documentos que ayuden a su digitalización, tomando en cuenta la frecuencia de uso, el valor institucional y el estado físico de los mismos. Es importante reconocer que estos protocolos deben ir acompañados de manuales de procedimientos que garanticen la conservación y disponibilidad de la información en tiempo real, optimizando recursos, reduciendo riesgos de pérdida y deterioro documental.

Se recomienda seguir programas de formación continua, que consiste en la capacitación de la gestión documental y archivística para las personas a cargo del departamento de la Secretaría General. Esto les permitirá reducir las limitaciones actuales en cuanto a la clasificación, almacenamiento y recuperación de documentos, tomando en cuenta el uso de las herramientas tecnológicas necesarias para sostener la eficiencia del sistema.

Es importante implementar acciones que les permitan reducir los tiempos de búsqueda, mejorar la transparencia y colaboración institucional. Asimismo, se recomienda capacitar al personal en cuanto a la transformación digital insertando

políticas de calidad y sobre todo de gobierno electrónico, de tal modo que el sistema documental se convierta en un eje transversal de innovación y modernización dentro de la universidad.

Bibliografía

- Aguirre, M. (13 de 03 de 2024). *Software de gestión documental inteligente*. Obtenido de Software de gestión documental inteligente:
<https://www.athento.com/es/cuadro-de-clasificacion-documental-que-es-y-como-se-elabora/>
- Alai, A. (07 de Julio de 2025). *DocuWare*. Obtenido de DocuWare:
<https://start.docuware.com/es/blog/digitalizacion-documentos>
- Almarza, V. G. (s.f.). Metogologia y procedimientos para la digitalización de documentos. Ciudad de México, México: Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI). Recuperado el 2019, de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/15/7090/1.pdf>
- Candice Anatolia, E. F. (27 de Marzo de 2025). LA GESTIÓN DOCUMENTAL: AUTOMATIZACIÓN Y COMUNICACIÓN EFECTIVA COMO FACTORES CLAVE. *Scielo*, 5(12). doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.14834090>
- Candice Anatolia, E. F. (27 de Marzo de 2025). LA GESTIÓN DOCUMENTAL: AUTOMATIZACIÓN Y COMUNICACIÓN EFECTIVA COMO FACTORES CLAVE. *Scielo*, 5(12). doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.14834090>
- Chàvez, E. C. (2022). *La digitalización de documentos y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chincheros, 2022*. Tesis doctoral, Universidad Tecnológica del Perú, Facultad de Administración y Negocios, Lima. Obtenido de <https://repositorio.utp.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/2fc1419c-9481-4d60-ad08-d7168b42adce/content>
- Delgado Carreño, B. C. (2023). Gestión documental y transformación digital. *Dialnet*, 3(4), 1-14. doi:<https://doi.org/10.64041/riidg.v2i4.15>

- Henao, D. S. (2023). *Diseño de un sistema de gestion documental para la comisaria de familia 15*. Medellin. Obtenido de <https://dspace.tdea.edu.co/server/api/core/bitstreams/ad7f2ee7-737a-4510-a2a5-0a6b01e0b7bd/content>
- Hernández Rentería, R. (10 de Septiembre de 2020). *La Gaceta de la Universidad de Guadalajara*. Obtenido de La Gaceta de la Universidad de Guadalajara: http://gaceta.udg.mx/G_notas1.php?id=23695
- Jose, M. R. (s.f.). *La norma ISO15489: un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones*. Universidad Oberta de Catalunya. Obtenido de http://eprints.rclis.org/12263/1/Alonso_Garcia_Lloveras_-_La_norma_ISO_15489.pdf
- Martinez, J. A. (2022). Elementos de un sistemas de gestion documental. Recuperado el 2019, de <https://openaccess.uoc.edu/server/api/core/bitstreams/ccce74f0-ba8b-4444-9879-b90c61c9afd6/content>
- Mercado, S. d. (Marzo de 2020). *Superintendencia de Competencia Económica*. Obtenido de Superintendencia de Competencia Económica.: <chrome-extension://efaidnbmninnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.sce.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/2020/03/Manual-de-Gestion-Documental-y-Archivo-Procesal-1.pdf>
- M-Files. (s.f.). Recuperado el 27 de Junio de 2025, de <https://www.m-files.com/es/blog/articles/what-is-a-document-management-system/>
- Molano, J. (s.f.). *Implementacion de un sistema de gestion documental en la Asociacion Asproleche Q.V.C De Santa Rosa de Viterbo*. Propuesta de trabajo de grado modalidad práctica empresarial, Universidad Pedagogica y Tecnologica de

Colombia, Administracion de Empresas Agropecuarias. Obtenido de
<https://repositorio.uptc.edu.co/server/api/core/bitstreams/226a9824-9619-4ec8-80b8-88870de2d593/content>

Muñoz Espinoza, Y. N., & Saltos Catagua, L. M. (27 de Junio de 2022). Procesos de gestión documental y organización de archivos desde las nuevas tendencias tecnológicas: caso Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES. *Polo del Conocimiento*, 7(6), págs. 2114 - 2131. doi:10.23857/pc.v7i6.4184

Padilla, H. A. (2021). *La gestión documental como estructura en la eficiencia de las actividades en el sector público*. Trabajo de Titulación, Universidad Tecnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas, Ambato. Obtenido de
<https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/50c4c7c1-9c6a-4d2d-9d37-0d2b3df71692/content>

Pedro Vela Cruz, M. D. (2024). *Aplicación de digitalización de documentos para una entidad gubernamental*. Trabajo de Suficiencia Profesional, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima. Obtenido de
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/675937/Vela_CP.pdf?sequence=1

Procuraduria, U. U. (16 de Octubre de 2024). Procedimiento Gestion de riesgos DGPD PR 12 V1 2024. *Universidad Catolica de Loja*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://procuraduria.utpl.edu.ec/sitios/documentos/NormativasPublicas/PROCEDIMIENTO%20GESTI%C3%93N%20DE%20RIESGOS.pdf>

Quevedo Pocco, W. M. (2023). *La digitalizacion de documentos y su incidencia en la gestion de la informacion en el area de asuntos legales de la secretaria*

- ejecutiva de la policia nacional del Peru, RIMAC,2022. Universidad Peruana de Ciencias e Informatica, Faculta de Ciencias e Ingenieria, Lima. doi:06844769*
- Quiñonez Renteria, M. A., & Segarra Jaime, H. P. (2025). La digitalización documental y su incidencia en la eficiencia de procesos administrativos de la cooperativa de ahorro y crédito grupo número tres limitada. *Revista de Investigación Multidisciplinar*, 6(1). doi:<https://doi.org/10.60100/rcmg.v6i1.710>
- Sánchez, R. (2021). *Propuesta metodologica para la implementacion de un sistema de gestion documental aplicada a universidades*. Universidad Politecnica Salesiana- Ecuador. Cuenca: Posgrados. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21082/1/UPS-CT009266.pdf>
- Tapia Arroyo, R. G., & Recalde Gracey, A. E. (01 de Julio de 2024). Mejora de gestión documental: Revisión sistemática. *Ingenium et Potentia*, 6(11), págs. 16-26. doi:<https://doi.org/10.35381/i.p.v6i11.4076>
- tic.portal*. (s.f.). Recuperado el 6 de Mayo de 2025, de <https://www.ticportal.es/temas/sistema-gestion-documental/digitalizacion-de-documentos>
- Toala Parrales, I. S. (28 de Septiembre de 2023). ESTUDIO DE HERRAMIENTAS DIGITALES PARA LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL SUBDECANATO DE LA FACULTAD CIENCIAS. *UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ*. Obtenido de <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/5893>
- Zapata, C. (2023). *Directrices para estructurar un programa de gestion de documentos en las organizaciones*. Universidad de la Salle. , Facultad de Sistemas de Informaciòn. Obtenido de

http://eprints.rclis.org/11336/1/Directrices_para_Estructurar_un_Programa_de_Gestion_de_Documentos_en_las_Organizaciones.pdf

Anexos.

Anexo 1.



Anexo 2.



Anexo 3.



Anexo 4.



Anexo 6.

TEMA: SISTEMA DOCUMENTAL Y LA DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS. Preguntas para realizar la entrevista.	
1.	¿De qué manera describiría el proceso actual en que se recibe y se manejan los documentos en la Secretaría General?
2.	¿Qué beneficios cree que aportaría la digitalización de documentos en el departamento?
3.	¿Qué herramientas tecnológicas utiliza actualmente para la gestión documental?
4.	¿Considera que los colaboradores tienen el debido conocimiento para realizar una buena gestión documental y digitalización?
5.	¿Los documentos que son recibidos dentro del departamento se encuentran digitalizados, se llegan a omitir alguno?
6.	¿Existe un responsable que se encarga de la gestión documental y digitalización?
7.	¿Qué herramientas tecnológicas se utilizan para garantizar la seguridad y la calidad de los documentos digitalizados?
8.	¿Existe un sistema de clasificación para los documentos según su vigencia, o se realiza una revisión periódica lo que determina su relevancia y actualización?
9.	¿Qué mecanismos de respaldo se implementan una vez que los documentos han sido digitalizados, para garantizar su recuperación en caso de pérdida de información?
10.	¿Considera que sería recomendable implementar estrategias dentro del departamento, que ayude a fortalecer la gestión documental y garantizar su eficiencia?

Propuesta

Implementación de una estrategia que permita mejorar la gestión del sistema documental en la secretaria general de la ULEAM.

La gestión documental es un pilar estratégico dentro de una organización, mejora el funcionamiento de manera eficiente en distintos departamentos, esto le garantiza a la organización que sus documentos se conserven, y tengan el acceso a los mismos cuando se les sea requeridos. De tal modo, en el caso de la secretaria general de la ULEAM, es un lugar donde se guardar la mayor cantidad de información, misma que es de vital importancia para que los procesos que se manejan dentro se los realice de forma ordenada y oportuna.

Es importante destacar de manera particular, que actualmente existen procesos que se manejan de forma manual, esto genera duplicidad documental y, por ende, afecta de manera directa a la búsqueda de la información. De tal modo surge la necesidad de establecer una estrategia que permita aprovechar los recursos, y esto ayude a fortalecer la transparencia institucional.

Objetivo General.

Implementar una estrategia de mejora en la gestión del sistema documental en el departamento de secretaria general de la ULEAM.

Objetivos Específicos.

Digitalizar de manera progresiva los documentos prioritarios según su relevancia, frecuencia de uso.

Incorporar tecnologías que ayude a automatizar la búsqueda, el control y la trazabilidad de la información.

Implementar políticas de seguridad, temas de conservación para asegurar la integridad y disponibilidad de la información.

Digitalización Documental.

La digitalización documental cuyo proceso estratégico permite transformar los archivos físicos en formatos digitales, esto permite tener un acceso ágil, seguro y ordenado a la información. Esto radica desde la optimización de la gestión administrativa, reduciendo tiempos de búsqueda, minimizando riesgos de pérdida o duplicidad de documentos, de tal manera fortalece la transparencia institucional. Tal y como lo señala Sánchez (2021) en su cita, la digitalización impacta positivamente en la eficiencia y productividad de las organizaciones, esto porque garantiza la trazabilidad, seguridad en cuanto al manejo de la información.

Beneficiarios.

Beneficiarios Directos.

Los principales beneficiarios dentro de esta implementación con esta propuesta serán principalmente el personal que labora dentro de esta área, las distintas autoridades que requieran un acceso rápido a la información.

Beneficiarios Indirectos.

Los beneficiarios indirectos, se conforma por toda la comunidad universitaria en general, ya sean estudiantes o ex estudiantes que en su momento requieran información. Mismos que serán utilizados para cualquier trámite, la información estará disponible de manera inmediata.

Propósito de la propuesta.

El propósito de esta propuesta busca fortalecer el sistema integral de gestión y digitalización documental en la Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM) mediante la implementación de una estrategia que permita corregir las debilidades. Con esto se busca transformar los procesos que aún se realizan de forma manual en procedimientos digitalizados y estandarizados, para tener un acceso ágil, seguro y confiable de la información. Con esto, se pretende optimizar la eficiencia administrativa, reducir duplicidades y errores, asegurar la conservación documental y fomentar la transparencia institucional.

La propuesta contribuye a mejorar la toma de decisiones estratégicas, consolidar un modelo documental moderno que fortalezca con el aprendizaje, la investigación y la gestión universitaria. Como parte de la implementación de dichas estrategias de transformación digital, que incluyen cuatro ejes estratégicos que permitirán llevar un control adecuado en cuanto a la organización documental que servirán para obtener los resultados esperados dentro de este departamento, mismo que se detallan a continuación:

1. **Diagnostico documental:** se procede con la selección de los documentos prioritarios y de mayor relevación que se necesiten de manera primordial para la búsqueda de los mismos.
2. **Digitalización:** Establecer un plan de digitalización de forma progresiva, con documentos de uso frecuente y valor legal. Como señala Sánchez (2021), la digitalización documental impacta positivamente en la eficiencia y productividad de las organizaciones, al permitir acceso instantáneo y reducir costos de almacenamiento.
3. **Automatización y tecnología:** Se sugiere implementar un software adicional de gestión documental con funciones de búsqueda inteligente, metadatos y copias de seguridad, estas herramientas refuerzan la seguridad y reducen errores derivados del manejo manual.
4. **Políticas de conservación documental:** Se aplicarán medidas de respaldo digital, y control de acceso por roles. Según indica Padilla (2021) en su cita, que la gestión documental asegura transparencia y continuidad de procesos, lo cual fortalece la confianza institucional.
5. **Monitoreo de los avances:** Es importante tomar en cuenta los puntos que se establecen para el proceso de la mejora continua, tomar en cuenta los indicadores que se establecen para la eficiencia operativa dentro del departamento.

Indicadores.

- Nivel de los documentos digitalizados.

- Reducción en la búsqueda de información
- Nivel de satisfacción de los usuarios.
- Cumplimiento de las normas de control de archivos.
- Control en de auditorías.

Detalle de implementación.

Eje estratégico	Acciones	Indicadores
1. Diagnóstico documental	- Identificar documentos críticos. - Clasificar por relevancia y frecuencia de uso	- Lista de documentos de mayor prioridad. - comunicar los avances del proceso
2. Digitalización progresiva	- Escaneo y conversión digital - Implementar control de versiones y respaldo	- Reducción de duplicidad de información.
3. Automatización y tecnología	- Instalar software de gestión documental - Configurar búsqueda inteligente en mayor progresividad.	-Tiempo promedio de búsqueda - Reducción de errores.
4. Políticas de conservación	-Aplicar control de acceso por roles y copias de seguridad	-Cumplimiento normativo (ISO/LOTAIP).
5. Monitoreo y mejora continua	- Definir indicadores de eficiencia - Realizar auditorías y encuestas de satisfacción	- Nivel de satisfacción de usuarios. - Control de auditorías realizadas

Presupuesto General.

Eje estratégico	Costo
Diagnóstico documental	\$100.00
Digitalización progresiva	\$800.00
Automatización y tecnología	\$2.500.00
Políticas de conservación documental	\$300.00
Monitoreo y mejora continua	\$200.00
Costo total	\$3,900.00

Se estima que, para la implementación de la propuesta, tiene un presupuesto aproximado de \$3.900.00.

Conclusión.

La implementación de la estrategia basada en la integración de un Sistema Integral de Gestión y Digitalización Documental representa una respuesta a las necesidades identificadas en el sistema documental actual de la Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM). La transformación de procesos manuales en procedimientos digitalizados y estandarizados permitirá garantizar un acceso más ágil, seguro y confiable a la información, contribuyendo significativamente a la optimización de la gestión administrativa y documental de la institución.

Asimismo, esta propuesta favorece la preservación del patrimonio documental y el fortalecimiento de la transparencia institucional, en concordancia con las normativas nacionales vigentes relacionadas con la gestión y conservación de archivos. El enfoque integral planteado se fundamenta en los resultados obtenidos durante el diagnóstico, incorporando acciones de digitalización progresiva, automatización tecnológica, establecimiento de políticas de conservación documental y monitoreo continuo de los procesos.

Para asegurar su viabilidad, la propuesta contempla un período de implementación de 12 meses, durante el cual se ejecutarán las actividades definidas en cada eje estratégico, permitiendo una transición ordenada hacia un modelo documental moderno y eficiente. Además, se establece un presupuesto estimado de USD 3.900, destinado a cubrir las necesidades relacionadas con el diagnóstico documental, la digitalización de archivos, la incorporación de herramientas tecnológicas, la aplicación de políticas de conservación y las actividades de seguimiento y evaluación.

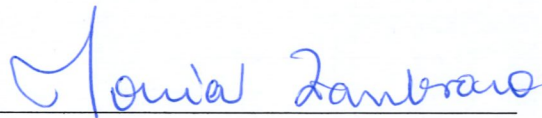
UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ
Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio
Carrera de Gestión de la Información Gerencial

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

Los miembros del tribunal de grado aprueban el informe de Estudio de Caso, presentado por la Srta. Anchundia Loor Génesis Monserrate; de acuerdo con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Laica “Eloy Alfaro de Manabí”.

Con el tema **“Sistema Documental y la Digitalización de los Documentos”**

Para constancia firman:



Mgrt. Mónica Zambrano Vera
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Ing. Tania Cañarte Rodríguez.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Lcda. Julia Garay Vera.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL