

**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ EXTENSIÓN
EL CARMEN**



Uleam
Extensión El Carmen

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PROPUESTA DE TEMA DE PROYECTO DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR**

TEMA:

Gestión Documental y de archivo para reducir riesgos operativos en el cumplimiento de la normativa legal en microemprendedores del cantón El Carmen

AUTOR:

Demera Villarroel Kyrsty Estefania

TUTOR:

Ing. Paulina Annabel Alcívar Cedeño

El Carmen, 20 de agosto del 2026

	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(a) de la Extensión El Carmen de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría de la estudiante Demera Villarroel Kyrsty Estefanía, legalmente matriculado/a en la carrera de Administración de Empresas, período académico 2022 (2) -2026 (1), cumpliendo el total de 240 horas, cuyo tema del proyecto es **"Gestión Documental y archivísticas para reducir riesgos operativos en el cumplimiento de la normativa legal en microemprendedores del cantón El Carmen"**.

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.

El Carmen, 03 de agosto de 2026.

Lo certifico,



Ing. Paulina Annabel Alcívar Cedeño

Docente Tutor(a)

Área:

Ciencias Administrativas, Contables y Comercio



Uleam
Extensión El Carmen

UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO" DE

MANABÍ EXTENSIÓN EL CARMEN

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el Trabajo de Titulación con modalidad Proyecto Integrador, titulado "Gestión Documental y de archivo para reducir riesgos operativos en el cumplimiento de la normativa legal en microemprendedores del cantón El Carmen", cuya autora es Kyrsty Estefania Demera Villarroel de la Carrera de Administración de Empresas y como Tutor de Trabajo de Titulación el Ing. Paulina Annabel Alcívar Cedeño, Mgtr.

El Carmen, 20 de agosto de 2026

Ing. Martha Margarita Minaya Macias, Mgtr.
Presidente del tribunal de titulación

Ing. Ana Maribel Zambrano Vera, Mgtr.
Miembro del tribunal de titulación

Dr. Henry Marcelino Pinargote Pinargote, PhD.
Miembro del tribunal de titulación

Uleam



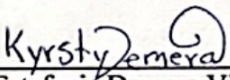
Uleam
Extensión El Carmen

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

La responsabilidad de este proyecto de Titulación: “Gestión Documental y de archivo para reducir riesgos operativos en el cumplimiento de la normativa legal en microemprendedores del cantón El Carmen” corresponde exclusivamente a **Kyrsty Estefania Demera Villarroel** con C.I 1723574669 y los derechos patrimoniales del mismo a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

El Carmen – Manabí

Autora


Kyrsty Estefania Demera Villarroel
C.I .1723574669

 **Uleam**

DEDICATORIA

Dedico este logro, Con todo mi amor, este trabajo a mis padres, Lilian Villarroel y Silvio Demera, quienes han sido mi mayor apoyo en cada etapa de mi vida. Gracias por todo el amor que me han brindado, por sus sacrificios, por creer siempre en mí y por impulsarme a luchar por cada uno de mis sueños. Este logro también les pertenece a ustedes, porque sin su apoyo, confianza y esfuerzo no habría sido posible llegar hasta aquí.

De manera muy especial, dedico estas páginas a mi papi, Silvio Demera, porque siempre ha estado a mi lado. A pesar del cansancio, de las preocupaciones y de todas las dificultades que la vida ha presentado, nunca dejó de apoyarme ni de dar lo mejor de sí para que yo pudiera salir adelante. Gracias por enseñarme, con tu ejemplo, que el esfuerzo, la constancia y la honestidad siempre tienen su recompensa. Eres una de mis mayores motivaciones y un orgullo para mí.

A mi mamá, Lilian Villarroel, gracias por ser mi refugio, por escucharme, por tus consejos, por tu paciencia y por nunca dejar de creer en mí. Tu amor incondicional y tus palabras de aliento me dieron fuerzas para seguir adelante en los momentos más difíciles. Gracias por estar siempre presente y por demostrarme cada día el verdadero significado del amor de una madre.

A mi abuelo, Manuel Demera, que hoy descansa en el cielo. Aunque físicamente ya no estás conmigo, siempre vivirás en mi corazón y en mis recuerdos. Me hubiera encantado que estuvieras presente para celebrar este momento, pero sé que, desde donde estás, me acompañas, me cuidas y te sientes orgulloso de este logro. Esta meta también es para ti y siempre llevaré conmigo el amor y las enseñanzas que dejaste en mi vida.

A mi abuelita, Glendy Bravo, gracias por estar siempre para mí, por tu cariño, tus palabras de apoyo y por acompañarme en cada paso de mi vida. Gracias por hacerme sentir que nunca estoy sola y por celebrar conmigo cada uno de mis logros. Tu amor y tu confianza han sido un impulso muy importante para seguir adelante.

Finalmente, dedico este logro a todas las personas que, de una u otra manera, formaron parte de este camino y me brindaron una palabra de aliento, una muestra de cariño o un motivo para no rendirme. Este es un logro cumplido que guardaré siempre con orgullo y gratitud en mi corazón.

AGRADECIMIENTO

Por encima de todo, agradezco a Dios, que me concedió la vida, la salud, la fuerza y la sabiduría para superar cada uno de los obstáculos que se interpusieron en mi camino a lo largo de este proceso. Gracias por dirigir mis pasos, por darme la paciencia para no rendirme y por hacer posible que lograra alcanzar uno de los sueños más grandes de mi vida.

Con todo mi amor y gratitud, dedico un agradecimiento muy especial a mis padres, Lilian Villarroel y Silvio Demera, quienes han sido siempre mi mayor ejemplo de esfuerzo, perseverancia y amor incondicional. Gracias por estar siempre a mi lado, por apoyarme en cada decisión, por sus consejos, sus palabras de aliento y por tener fe en mí, incluso cuando yo misma empecé a vacilar. Todo lo que soy y todo lo que he conseguido es gracias a los valores que me enseñaron cuando era pequeña y al inmenso sacrificio que hicieron para ayudarme a alcanzar mis sueños.

A mi mama, que incondicionalmente me brindo su amor y apoyo en esta ardua labor que es lograr nuestros sueños, Lilian Villarroel, gracias por todo tu amor infinito, por tu paciencia, por tus ánimos y por estar a mi lado en los peores momentos. Tu apoyo ha sido una de mis fortalezas más grandes y todo lo que me has enseñado lo llevaré siempre conmigo. Papá, Silvio Demera, a ti gracias por creer en mí y demostrarme la importancia del trabajo, la responsabilidad y la perseverancia. Gracias a cada esfuerzo realizado por hacerme crecer y tomar mejores decisiones. Sin tus enseñanzas, no estaría hoy aquí.

Así también doy gracias a mi familia que de una forma y otra manera estuvo conmigo en todo este camino, por todo su cariño, comprensión y motivación para seguir cuando más difícil parecía todo. Cada palabra que me decía, cada gesto en el que confiaba era un empujón para seguir adelante. No solo logro esto, sino también para todas las personas que caminaron conmigo a través de este proceso. Gracias a todos ustedes por permitirme compartir esta importante capítulo de mi vida y por acompañarme en el camino a hacer este sueño realidad.

Índice

CERTIFICACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
DECLARACIÓN DE AUDITORÍA.....	¡Error! Marcador no definido.
APROBACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO	V
ÍNDICE DE ANEXOS.....	VIII
RESUMEN	IX
INTRODUCCIÓN	XII
CAPITULO I	1
1. Marco Teórico	1
1.1. Gestión documental	1
1.1.1. Clasificación de archivos	1
1.1.2. Conservación y almacenamiento.....	2
1.1.3. Digitalización y modernización documental.....	2
1.1.4. Ciclo de vida del documento	3
1.1.5. Aplicación de procedimientos de archivo	3
1.1.6. Uso de herramientas digitales o software documental	3
1.1.7. Registro y control de documentos	3
1.1.8. Disminución de pérdidas documentales	4
1.2. Riesgos operativos	4
1.2.1. Toma de decisiones informadas	4
1.2.2. Incidencias Operativas	5
1.2.3. Sostenibilidad Empresarial.....	5
1.2.4. Eficiencia en los procesos administrativos.....	5

1.2.5. Nivel de satisfacción del emprendedor	6
1.2.7. Cumplimiento normativo	6
1.2.8. Importancia de cumplimiento normativo	6
1.2.9. Microempresa.....	7
Capitulo II	8
2. Diagnostico o estudio de campo	8
2.1. Enfoque de la investigación.....	8
2.2. Diseño de la investigación.....	8
2.3. Aspecto de mercado.....	9
2.4. Aspecto técnico.....	9
2.5. Técnicas	10
2.5.1. Entrevista.....	10
2.5.2. Encuesta	10
2.6. Interpretación de Resultados de la encuesta	11
2.7. Resultado obtenidos aplicación de entrevista.....	26
2.8. Análisis de técnicas aplicadas.....	27
CAPITULO III.....	29
3. Diseño de la propuesta.....	29
3.1. Título.....	29
3.2. Justificación	29
3.3. Objetivos.....	29
3.3.1. Objetivo general	29
3.3.2. Objetivo Específicos	29
3.4. Alcance	30
3.5. Base legal.....	30
3.5.1. Constitución de la República del Ecuador	30
3.5.2. Ley Orgánica de protección de datos personales	31

3.5.3. Código de Comercio.....	33
3.6. Desarrollo de la propuesta	34
CONCLUSIONES	35
RECOMENDACIONES.....	36
BIBLIOGRAFIA	37
ANEXOS	40

ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN

Ilustración 1 Resultados obtenidos de encuesta aplicada	11
Ilustración 2 Resultados obtenidos de encuesta aplicada	12
Ilustración 3 Resultados obtenidos de encuesta aplicada	13
Ilustración 4 Resultados obtenidos de encuesta aplicada	14
Ilustración 5 Resultados obtenidos de encuesta aplicada	15
Ilustración 6 Resultados obtenidos de encuesta aplicada	16
Ilustración 7 Resultados obtenidos de encuesta aplicada	17
Ilustración 8 Resultados obtenidos de encuestas aplicada.....	18
Ilustración 9 Resultados obtenidos de encuesta aplicada	19
Ilustración 10 Resultados obtenidos de encuesta aplicada	20
Ilustración 11 Resultados obtenidos de encuesta aplicada.....	21
Ilustración 12 Resultados obtenidos de encuesta aplicada	22
Ilustración 13 Resultados obtenidos de encuesta aplicada	23
Ilustración 14 Resultados obtenidos de encuesta aplicada	24
Ilustración 15 Resultados obtenidos de encuesta aplicada	25

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Aplicación de encuesta	40
Anexo 2 Formato de encuesta.....	41
Anexo 3 Formato de entrevista	43

RESUMEN

Las microempresas del cantón El Carmen desempeñan un papel fundamental en el desarrollo económico y la generación de empleo local, no obstante, la mayoría de ellas presenta deficiencias en el manejo de su información, derivadas de la ausencia de procedimientos estandarizados para organizar, conservar, clasificar y recuperar sus documentos. Esta vulnerabilidad aumenta su exposición a riesgos operativos, tales como pérdida de información, errores administrativos y malas decisiones con la capacidad para entrar a nivel con los requisitos en las normas

Frente a esta problemática que se presenta, la investigación plantea como finalidad elaborar un manual para la gestión documental y archivística que ayude a disminuir los riesgos operativos para potenciar el cumplimiento normativo en los microempresarios del cantón El Carmen. Para ello, se parte de una revisión bibliográfica sobre gestión documental, archivística, riesgos operativos y normativa aplicable a microempresa; se caracteriza la situación actual de sus procesos documentales; se identifican las principales deficiencias en el manejo de su información y se determinan los riesgos operativos que estas generan en relación con el cumplimiento legal.

El estudio se estructura en tres capítulos: en el primero se desarrolla el marco teórico que sustenta la investigación; en el segundo se aplican las técnicas utilizadas dirigidas a los microemprendedores del cantón; y en el tercer capítulo se presenta el desarrollo de la propuesta, orientada a fortalecer la gestión documental de estos negocios y su cumplimiento con las disposiciones legales vigentes

SUMMARY

Micro-enterprises in the El Carmen canton play a fundamental role in economic development and local job creation; however, most of them exhibit deficiencies in information management stemming from a lack of standardized procedures for organizing, preserving, classifying, and retrieving documents. This vulnerability increases their exposure to operational risks such as data loss, administrative errors, and poor decision-making thereby hindering their ability to meet regulatory standards.

In light of this issue, the research aims to develop a document and records management manual designed to mitigate operational risks and enhance regulatory compliance among micro-entrepreneurs in the El Carmen canton. To achieve this, the study begins with a literature review covering document management, records management, operational risks, and regulations applicable to micro enterprises; it characterizes the current state of their document-related processes, identifies key information management deficiencies, and determines the operational risks these deficiencies create regarding legal compliance.

The study is structured into three chapters: the first develops the theoretical framework underpinning the research; the second applies the chosen techniques to the canton's micro-entrepreneurs; and the third presents the proposed solution, aimed at strengthening document management within these businesses and ensuring their compliance with current legal requirements.

INTRODUCCIÓN

Según Vences et al. (2021), a nivel global, un sistema de gestión de documentos de archivos constituye una fuente esencial de información sobre el que hacer institucional, permitiendo respaldar la toma de decisiones y las actividades futuras de la organización. Al mismo tiempo, este tipo de sistemas asegura la transparencia y la rendición de cuentas ante las partes interesadas, tanto presentes como futuras, en cualquier contexto organizacional.

Beltrón y Palma (2025), en la provincia de Manabí, el avance tecnológico, ha transformado de manera considerable la forma en la que los microempreendedores gestionan sus documentos y archivos a lo largo del tiempo estas casas comerciales han generado un amplio conjunto de materiales vinculados a sus labores, a la producción y al desarrollo

En el cantón El Carmen los documentos generados por estos negocios del cantón El Carmen, no deben analizarse como piezas aisladas, sino como parte de fondos documentales estructurados que sustentan sus actividades comerciales y su cumplimiento normativo. Este enfoque resulta relevante porque permite distinguir de archivística como ciencia autónoma e independiente, con principios y métodos propios de otras disciplinas, afines de que de esta manera la propuesta de un manual de gestión documental para las microempreendedores del cantón El Carmen no se limita a una simple organización de papeles, sino que responde una lógica científica y sistemática propia de la archivística.

Esta 'propuesta se justifica debido a esta práctica no es solo un beneficio para mejorar el orden y el acceso a la información, sino que colabora de manera directa con la mitigación de riesgos operativos, al evitar pérdidas de documentos, errores administrativos y tomadas de decisiones erróneas, la problemática de este trabajo de investigación es que las desarrollan un papel de suma importancia en el ámbito económico y la generación de empleo en el cantón El Carmen, sin embargo muchas de ellas presentan debilidades en la gestión documental y archivística, evidenciadas en la falta de procedimientos estandarizados para la organización, conservación, clasificación y recuperación de documentos, de ello surge la interrogante ¿Cómo contribuye la gestión documental y archivística a la reducción de riesgos operativos en el cumplimiento de la normativa legal en los microempresarios del cantón El Carmen?. Por lo tanto se logra plantear como objetivo general lo siguiente : Diseñar un manual para la gestión documental y archivística que contribuya a la reducción de riesgos operativos en el cumplimiento de la normativa legal de los microempreendedores del cantón El Carmen, teniendo como tarea científica realizar una revisión bibliográfica y documental sobre los

fundamentos teóricos de la gestión documental, archivística, riesgo operativos y cumplimiento de la normativa legal aplicable a microempresas, a su vez caracterizar la situación actual de los procesos de gestión documental y archivística desarrollados por los microemprendedores del cantón El Carmen, también identificar las principales deficiencias existentes en la organización, conservación, almacenamiento y recuperación de documentos dentro de las microempresas, por ultimo determinar los riesgos operativos asociados a las deficiencias en la gestión documental y archivística que afectan el cumplimiento de la normativa legal

En el capítulo I se encuentra el desarrollo del marco teórico mismo que fue necesario realizar para conocer más allá que es gestión documental y archivística, en el capítulo II se encuentra desarrollado la aplicación de entrevista y encuesta con su respectiva interpretación de resultados, mientras que en el Capítulo III se encuentra el desarrollo de la propuesta planteada.

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Gestión documental

Considerando a Muñoz y Saltos (2022), se considera que gestión documental es un conjunto de procesos, estos han sido definidos a través del uso de técnicas para la correcta organización de documentos tanto desde su creación como hasta su final. La existencia de estos archivos se da de manera física y digital, de la misma manera estos sirven de evidencia de las actividades que se desarrollan en cumplimiento de competencias tanto en entidades públicas como privadas.

Desde el punto de vista de Mero Et al. (2021), la gestión documental es el conjunto de reglas efectuadas para gestionar diversos documentos que han sido creados y recibidos dentro de una organización. Por ende, este tipo de gestión de archivos tiene como objetivo facilitar su recuperación, así mismo permitir la extracción de información, lograr la eliminación de información que se considere errónea, y salvaguardar información útil e importante mientras así sea considerada.

1.1.1. Clasificación de archivos

Según, Orozco Et al. (2024), menciona que existen 3 tipos de clasificación:

- Clasificación orgánica.
- Clasificación funcional.
- Clasificación por proceso.

Estas se componen de un solo sistema por separado, mismas que pueden relacionarse en base a los requerimientos archivísticos de la organización como tal. A continuación, se detallan los tipos existentes:

- **Clasificación Orgánica:** esta resulta útil por mucho tiempo, pero comienza a ser cuestionada cuando se da por iniciado el proceso de cambio, en la forma en la que logran organizar las instituciones, convirtiendo las estructuras jerárquicas en estructuras lineales, ya que estas están relacionadas entre sí para lograr sus objetivos como tal.
- **Clasificación funcional:** La clasificación funcional está conformada por dos principios: la estratificación de niveles de identificación que facilitan satisfacer

demandas de información general y detallada, así mismo la identificación de cada función, subfunción, actividad y serie documental dentro de una estructura Arborea

- **Clasificación por procesos:** La clasificación por proceso guarda semejanza con la clasificación por funciones, ya que ambas se fundamentan en los criterios normativos propios de cada institución para la organización de sus documentos. No obstante, su aparición es relativamente reciente, vinculada al surgimiento de la familia de normas ISO 9000.

1.1.2. Conservación y almacenamiento

Tomando en cuenta a Mero Et al. (2021), conservar y almacenar documentos es aquella actividad que resulta ser básica ya que esta garantiza que el documento no se perderá debido a su proceso de deterioro. Es importante recalcar que los materiales no pueden almacenarse para siempre, ya que están sujetos a distintos cambios, mismos que resultan ser difíciles de controlar, estos cambios son incontrolables.

Citando a Pupo Et al. (2021), indica que los archivos deben evaluar el estado de conservación de sus fondos, así como la situación ambiental de sus instalaciones, lo cual fundamentará el plan de conservación, misma que se realiza a través del control de las condiciones medioambientales, la implementación de procedimientos de manejo y almacenamiento de los documentos, de la misma forma el establecimiento de planes para el control de plagas.

1.1.3. Digitalización y modernización documental

Deducen Quiñónez y Segarra (2025), la digitalización documental representa un desarrollo clave en la transformación institucional, ya que esta permite convertir documentos físicos en digitales, este recurso no solo mejora la información si no también reduce tiempo y previene la pérdida de datos, más sin embargo, digitalizar no solo se trata de escanear documentos, sino que también requiere una estructura organizada con nombres, fechas y accesos, ya que estos son puntos clave o importantes para la correcta digitalización

Como expresa, Estacio (2024), la evolución de la gestión documental ha sido importante y de mucha relevancia, ya que gracias a esta herramienta se ha logrado pasar de los archivos polvorientos y los ficheros metálicos a sistemas digitales mismos que son capaces de procesar millones de documentos en segundo. Sin embargo, esta evolución no ha sido solo tecnológica, en la actualidad, la gestión documental constituye un ecosistema dinámico que integra hardware, software y lo más importante, el factor humano.

1.1.4. Ciclo de vida del documento

Ratifican, Balboa y Medina (2021), el ciclo de vida de los documentos puede comprenderse a partir de tres ejes principales es decir, la creación, la conservación y la disposición final, cada una de estas etapas implica la ejecución de diversas actividades específicas que garantizan una adecuada gestión documental, en otras palabras durante la fase de creación se desarrollan acciones esenciales como la redacción formal de los documentos.

Enfatizan, Romero Et al. (2021), el ciclo de vida se relaciona con la antigüedad de los documentos, este es un elemento importante ya que su objetivo es evitar la acumulación innecesaria de documentos, por ende, la ocupación de espacios innecesarios. Otro punto que se debería destacar es lo referente a las técnicas de documentación de archivos, la administración de documentos y archivos constituye una actividad relevante en las organizaciones.

1.1.5. Aplicación de procedimientos de archivo

Sostiene, Arribas del Pozo (2023), las técnicas de archivo son necesarias para conseguir el orden, la clasificación y conservación adecuada de los documentos en un lugar determinado, con el propósito de que estos puedan ser localizados de forma mucho más fácil y ágil, de esta forma poder protegerlos de pérdidas o deterioros, esto se trata de un sistema que permite clasificar y buscar rápidamente dichos documentos, mismos que son colocados en orden y de manera clasificada para lograr facilitar su localización y manejo.

1.1.6. Uso de herramientas digitales o software documental

Define, Balboa y Medina (2021), la tecnología digital como tal es incorporada en el núcleo mismo el fenómeno que aborda la archivística ha incorporado nuevos componentes a la gestión documental y ha modificado al alcance y la evolución de las metodologías e instrumentos de aplicación. Desde el punto de vista de Toala (2023), los sistemas de contenido empresarial permiten a las empresas de todos los tamaños ahorrar tiempo y dinero, mediante la digitalización de documentos en papel, la captura de documentos electrónicos y correos, la automatización de los procesos basados en gestión documental, garantizando además que las personas indicadas tengan acceso a la información que necesiten cuando y donde se la requieran.

1.1.7. Registro y control de documentos

Sostienen, Canto Et al. (2022), los registros documentales permiten consultar antecedentes, lineamientos institucionales y evidencias de las acciones o decisiones que han sido adoptadas con anterioridad. De esta forma constituyen un mecanismo fundamental para prevenir actos fraudulentos y salvaguardar los derechos y bienes de la organización. Así mismo,

estos documentos cumplen una función clave al respaldar la rendición de cuentas, ya que este facilita la verificación y el control de las responsabilidades institucionales.

1.1.8. Disminución de pérdidas documentales

Así mismo, Muñoz y Saltos (2022), la gestión documental puede entenderse como el conjunto de procesos claramente establecidos que emplean técnicas y tecnologías dirigidas a organizar adecuadamente los documentos a lo largo de todo su ciclo de vida, desde que se generan hasta su destino final. Por su parte, la tecnología ha transformado radicalmente la forma de administrar los procesos institucionales, constituyéndose en una tendencia en constante avance.

1.2. Riesgos operativos

Empleando las palabras de Sánchez Et al. (2020), en las organizaciones, los documentos constituyen un recurso valioso por la función que desempeñan al registrar datos e información como prueba de sus actividades, debido a su carácter de evidencia, en ellos debe constar información confiable, auténtica, íntegra y accesible, de manera que conduzca a una buena gobernanza corporativa y favorezcan la integridad de sus sistemas.

Considerando a Marcillo y Torres (2025), el riesgo operacional alude a la posibilidad de que sucesos inesperados afecten el desarrollo normal de las actividades de una organización, abarcando diversos factores tales como fallas en el personal, en los procesos internos, en la tecnología, o eventos de origen externo. Así mismo, comprende las incertidumbres asociadas a la demanda de los consumidores, al abastecimiento de insumo y a los costos operativos, aspectos que pueden repercutirse en la eficiencia y efectividad de las operaciones, así como en el conjunto de la cadena de suministro.

1.2.1. Toma de decisiones informadas

Guangasi (2024), sostiene, la toma de decisiones informadas se puede describir cómo el proceso en el cual la alta dirección de una organización selecciona y lleva a cabo planes de acción destinados a abordar desafíos y oportunidades tanto internos como externos, estas decisiones permiten coordinar de manera consistente los recursos y habilidades de la organización para asegurar la consecución de metas, objetivos y la estrategia institucional, facilitando así el desarrollo continuo y adaptaciones adecuadas en la planificación estratégica de la organización.

Tomando en cuenta a Jiménez (2023), el proceso de toma de decisiones es crucial para el éxito y la eficiencia de las organizaciones, requiere de una gestión, un análisis y una comunicación eficaz para generar soluciones óptimas, las malas decisiones pueden tener efectos perjudiciales en el rendimiento de una organización, generando pérdida de tiempo, recursos y pérdidas económicas.

1.2.2. Incidencias Operativas

Sostiene Montejano Et al (2021), las incidencias operativas pueden entenderse como las fallas o interrupciones que se presentan dentro de los procesos internos de una organización, las cuales afectan su normal funcionamiento y desempeño. Estas situaciones pueden originarse por errores humanos, deficiencias en los controles internos o problemas en la gestión de las actividades, cuando esto ocurre se generan retrasos, disminución de la eficiencia y afectan el cumplimiento de los objetivos organizacionales, por ello, su identificación y control son fundamentales para garantizar la estabilidad operativa de las empresas.

Por consiguiente, Lucas (2021), define las incidencias operativas se relacionan con eventos o errores que se producen en el desarrollo normal de las actividades organizacionales, afectando directamente la eficiencia y continuidad de los procesos, estas pueden incluir problemas en la ejecución de tareas, fallos en la gestión de recursos o inconsistencias en los procedimientos internos. Dichas incidencias impactan negativamente en la productividad y en la capacidad de respuesta de la organización. Por esta razón, su análisis es clave para mejorar la gestión operativa y reducir pérdidas en las empresas.

1.2.3. Sostenibilidad Empresarial

Enfatiza, Miranda Et al. (2022), la sostenibilidad empresarial se entiende como la integración equilibrada de dimensiones económicas, sociales y ambientales dentro de la gestión organizacional, con el fin de asegurar la permanencia de la empresa en el tiempo. Este enfoque plantea que las organizaciones deben generar valor sin comprometer los recursos futuros, incorporando practicas responsables en sus procesos estratégicos y operativos.

Tomando en cuenta a Orosco (2020), la sostenibilidad empresarial se entiende como la integración de los aspectos económicos, sociales y ambientales dentro de la gestión organizacional, con el propósito de garantizar la permanecía de la empresa en el tiempo. Este enfoque implica que las organizaciones no solo busquen rentabilidad, sino también generen valor para la sociedad y reduzca su impacto ambiental.

1.2.4. Eficiencia en los procesos administrativos

Considerando a Navarrete et al. (2025), la correcta organización y coordinación de los procesos permite cumplir eficazmente con las tareas y actividades empresariales. Por ende, cuando existe una adecuada planificación de la mano con coordinación y organización de los procesos internos el desarrollo eficiente de las tareas de facilita, dentro de la misma empresa, de la misma manera es importante destacar que cuando cada área trabaja de manera ordenada y en conjunto es posible la optimización de recursos disponibles con el fin de alcanzar mejores resultados.

1.2.5. Nivel de satisfacción del emprendedor

Corbalan et al. (2021) se ha evidenciado que la gestión de la calidad del servicio constituye un factor determinante para asegurar un adecuado desempeño empresarial, ya que a través de ella es posible incrementar la capacidad competitiva y el crecimiento económico de las organizaciones. Cuando las organizaciones plantean en sus objetivos mejorar el nivel de satisfacción logran mejorar la competitividad dentro del mercado.

1.2.6. Procesos organizacionales

Para Calderón (2021), es un esfuerzo libre e incesante de la gerencia que se vale de todos los recursos de la organización con especialidad el recurso humano a fin de hacer creíble, sostenible y funcional a la organización en el tiempo. Dinamiza los procesos, crea un estilo y señala un norte desde la institucionalidad, el desarrollo organizacional reconoce la importancia de la educación y el entrenamiento del recurso humano

1.2.7. Cumplimiento normativo

Así mismo Escala (2025), menciona que el cumplimiento normativo, “compliance”, significa actuar conforme a las leyes y regulaciones vigentes. Su importancia radica en que las empresas desarrollan herramientas de gestión para prevenir, detectar y sancionar conductas infractoras de la ley, lo que fortalece la confianza de los clientes, garantiza la ética y la legalidad en las operaciones, reduce los riesgos legales y financieros, además de mejorar la reputación de la empresa.

Tomando en cuenta la opinión de Madrid (2025), el cumplimiento regulatorio, también conocido como compliance, hace referencia al conjunto de políticas y procesos que implementan una entidad con el fin de asegurar que sus actividades se desarrollen en concordancia con las leyes, regulaciones, principios éticos y estándares propios del sector. Observar dicha normativa resulta fundamental para la permanencia de las empresas en el tiempo y para la consolidación de su reputación.

1.2.8. Importancia de cumplimiento normativo

Para Alvear (2024), el compliance se consolida como una herramienta esencial para establecer una cultura de cumplimiento dentro de las empresas. Más que un conjunto de normativas, representa un enfoque ético integral que busca garantizar que las organizaciones y sus miembros cumplan no solo con las leyes y regulaciones, sino también con los estándares éticos de la sociedad.

Por consiguiente, Oña (2023), destaca que el cumplimiento normativo adquiere especial relevancia en la prevención de conductas ilícitas dentro de las organizaciones, más aun en un contexto económico que se encuentra en constante transformación. Su observancia no solo permite

evitar consecuencias legales desfavorables, sino que también garantiza el apego a principios éticos y contribuye a prevenir riesgos que puedan afectar la reputación institucional.

1.2.9. Microempresa

Desde el punto de vista de González et al. (2022), la microempresa constituye un negocio conformado por una persona o por los integrantes de un núcleo familiar, dedicado a la producción y comercialización de bienes o servicios. Por lo general, cuenta con menos de 10 trabajadores, y sus operaciones suelen ser desarrolladas por uno o varios miembros que perciben ingresos derivados de dicha actividad.

Destacan Murillo et al. (2024), las microempresas a diferencia de las pequeñas y medianas empresas, tienen como característica principal el poder adaptarse rápidamente a los cambios de las necesidades de los consumidores. Adicional a ello son una fuente de empleo principalmente en los países que están en vías de desarrollo, ayudándoles a que puedan diversificar su economía, proporcionando una vasta gama de bienes y servicios, que tal vez las empresas de mayor tamaño no pueden ofertar a cierto grupo de consumidores

CAPITULO II

2. DIAGNOSTICO O ESTUDIO DE CAMPO

2.1. Enfoque de la investigación

La presente investigación se desarrollará bajo un enfoque cuantitativo, debido a que permitirá recopilar, procesar y analizar información mediante datos numéricos obtenidos de los microemprendedores del cantón El Carmen. Este enfoque facilitará la medición de aspectos relacionados con la gestión documental y archivística, así como la identificación de los principales riesgos operativos asociados al cumplimiento de la normativa legal.

Para la recolección de información se empleará la técnica de la encuesta mediante un cuestionario estructurado dirigido a los microemprendedores seleccionados como población de estudio. Las respuestas obtenidas serán organizadas y tabuladas para posteriormente representarlas mediante gráficos estadísticos, permitiendo establecer tendencias, frecuencias y porcentajes respecto a las prácticas de organización, conservación, clasificación y disponibilidad de la documentación utilizada en sus actividades comerciales.

El enfoque cuantitativo brindará resultados objetivos sobre la situación que se presenten en los microemprendedores, en la gestión documental y archivística, permitiendo identificar las mayores dificultades que se traduzcan en riesgos operativos que puedan comprometer el cumplimiento de las obligaciones a las que se refiere la normativa legal. Los resultados son el insumo principal para el diseño de una propuesta de fortalecimiento de la gestión documental y archivística.

2.2. Diseño de la investigación

La investigación tendrá un diseño no experimental, debido a que las variables relacionadas con la gestión documental y archivística, riesgos operativos en el cumplimiento de la normativa legal serán estudiadas tal como se presentan en su contexto natural, sin realizar manipulación o intervención deliberada sobre ellas. De esta manera, se observará y analizará la situación actual de los microemprendedores del cantón El Carmen respecto al manejo, organización, conservación y disponibilidad de sus documentos.

Así mismo, el estudio será corte transversal, puesto que la información será recopilada en un periodo determinado, permitiendo obtener una visión de la situación actual de los microemprendedores en relación con sus prácticas de gestión documental y los riesgos que pueden presentarse ante el incumplimiento o inadecuado manejo de la documentación requerida por la normativa legal.

El diseño también tendrá un alcance descriptivo, ya que permitirá caracterizar las prácticas documentales y archivísticas utilizadas por los microemprendedores, así como identificar las principales dificultades, deficiencias y riesgos operativos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones legales. A partir de los resultados obtenidos se podrá establecer un diagnóstico de la situación existente y generar fundamentos para el desarrollo de una propuesta de mejora en materia de gestión documental y archivística.

2.3. Aspecto de mercado

La propuesta va dirigida a los microempresarios del cantón El Carmen estos se dedicaban a la comercialización, producción y servicios, generando diariamente documentos administrativos, financieros, legales que son vitales para el buen desempeño de sus negocios. No obstante, muchas de ellas ven limitadas su capacidad de organización, almacenamiento, clasificación y conservación de la documentación, que finalmente implica en extravíos de documentos relevantes, dificultades en la toma de decisiones, atrasos en los procesos internos y aumento de riesgos operativos. La propuesta representa una oportunidad de negocio ya que el microempresario demanda una solución de bajo costo y fácil de implementar, acorde con sus condiciones, y que le permita aplicar adecuadamente sus recursos en la mejora de sus procesos y en el fortalecimiento de su eficiencia organizacional. El mercado está conformado por los microempresarios, los cuales son propietarios y gestores del día a día, de diferentes actividades y ramas de producción del sector económico, dentro del cantón El Carmen, quienes desean tener un mejor manejo en la administración y control de sus documentos, ya que hay necesidades de incrementar la seguridad, la disponibilidad y el control en la información. Una respuesta a este problema podría ser el desarrollo y aplicación de una guía o sistema básico de gestión documental para un gran número de microempresas que carecen de personal capacitado en archivo o de procedimientos para la gestión documental.

2.4. Aspecto técnico

El desarrollo técnico de esta propuesta estará cimentado en la construcción de una estrategia de gestión documental y archivística que logre sistematizar, controlar y conservar la información generada por los dueños de microempresas en el cantón El Carmen. La propuesta abarca la ejecución de técnicas para el tratamiento de lograr disminuir riesgos de incertidumbre de la información, desorden documental, documentos duplicadas, y ellos de accesibilidad son documentos relevantes. Para su desarrollo y aplicación se contemplan principios básicos del

gestionar documental, considerando la particularidad de las microempresas, que pretenden cubrir procesos de clasificación, ordenación, almacenamiento, conservación, recuperación y disposición final de los documentos y en su potencialidad. Y se planteará si es posible hacer uso de alguna de las herramientas de gestión de documentos que son sencillas de utilizar para facilitar la implementación del control documental, por ejemplo, formularios de registro, inventarios de documentos, esquemas de codificación, tablas de clasificación, respaldo digital.

2.5. Técnicas

2.5.1. Entrevista

Para Blanchar (2024), cabe mencionar que con técnica se hace referencia tanto a los procedimientos por los cuales se obtiene la información necesaria para generar el conocimiento de lo que se investiga, como a la forma de acceder al conocimiento determinado, sin embargo, la entrevista como técnica se ubica en el campo de las relaciones personales entre el entrevistador y los entrevistados que pueden ser uno o varios y tiene como objetivo obtener respuestas verbales a las preguntas versión en problemas planteados

2.5.2. Encuesta

Así mismo Duarte y Guerrero (2024), las encuestas, en particular, han convertido en fundamentales para obtener información sobre factores que serían invisibles si no, como las percepciones, conocimientos y creencias, actitudes y razonamientos. Estos son los factores de los resultados socioeconómicos y políticos y por lo tanto son críticos para definir los resultados sociales, económicos y políticos. Las encuestas no son sólo una herramienta de investigación o un medio para recoger datos; en ambos actos que producen los datos, un proceso es necesario antes de su recogida por el investigador que creará su propia variación identificable y controlada.

2.6. Interpretación de Resultados de la encuesta

Participación voluntaria de los encuestados

Ilustración 1 Resultados obtenidos de encuesta aplicada



Nota: Elaborado por autora

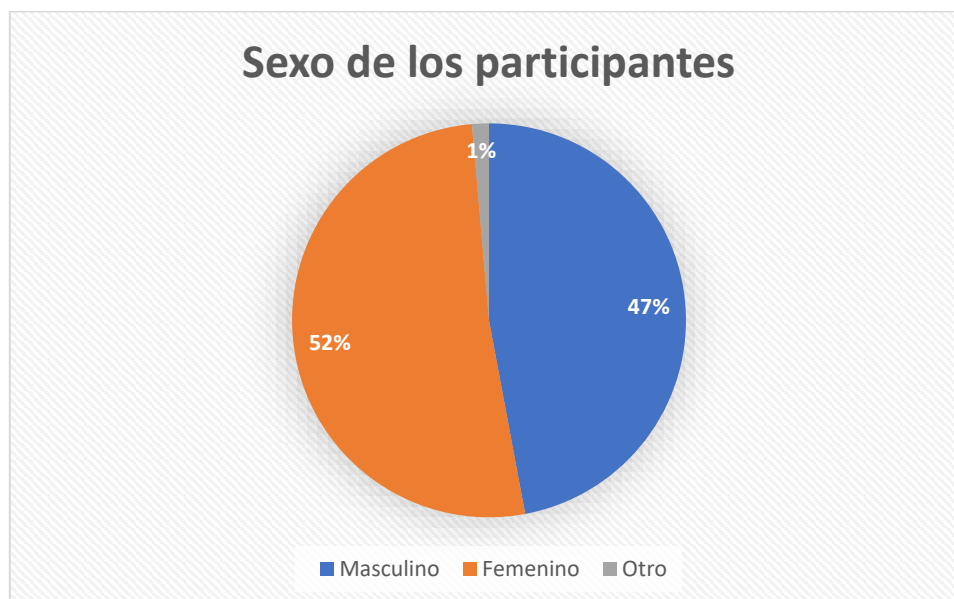
Interpretación

Respecto a la participación voluntaria de los encuestados según resultados de la encuesta, el 99% de los encuestados se prestó a participar voluntariamente en este, y sólo el 1% manifestó que no podría participar, estos resultados muestran que los entrevistados fueron muy abiertos y dispuestos a dar respuestas útiles para la investigación. La alta tasa de voluntariado hace posible asegurar que los datos poseen el apoyo de la comunidad, y que por tanto estos son confiables para el análisis del problema bajo estudio. Del mismo modo, indica su interés en participar en el estudio y hacer llegar sus percepciones en relación a la materia de estudio.

En este sentido, aunque este resultado no constituye por sí mismo una evidencia de la problemática documental, respalda el desarrollo de la investigación y proporciona una base favorable para recopilar información que permita sustentar la propuesta de gestión documental y archivística orientada a reducir los riesgos operativos y fortalecer el cumplimiento de la normativa legal.

Sexo de los participantes

Ilustración 2 Resultados obtenidos de encuesta aplicada



Nota: Elaborado por autora

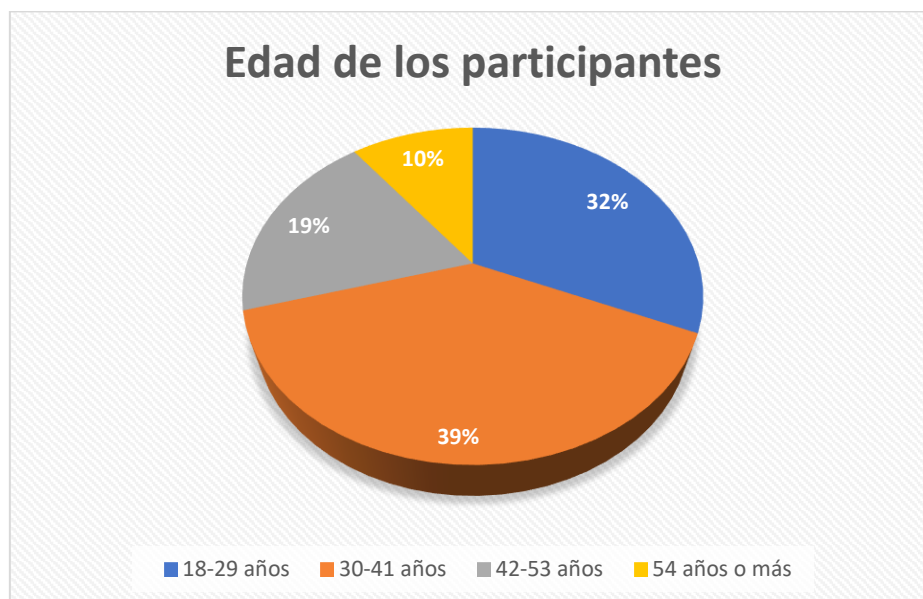
Interpretación

Los resultados relacionados con el sexo de los participantes muestran que hay un número similar de hombres y mujeres. Se puede observar que el 52% de los participantes son mujeres, mientras que el 47% son hombres y un 1% se identificó con otro género. Con estos datos, se pone de relieve que en la investigación participaron personas de diferentes grupos, logrando así que las opiniones se recogieran desde diversos puntos de vista. El hecho de que haya una ligera mayoría de mujeres, indica una mayor participación femenina en la muestra, sin embargo, se observa que esta diferencia porcentual no es demasiado grande con respecto a los hombres, pudiendo decirse que las conclusiones a las que se puedan representar un punto de vista variado de los participantes.

En consecuencia, este resultado contribuye a sustentar a la investigación al proporcionar una base de opiniones diversa para el diagnóstico de la problemática, y de manera complementaria, respalda del diseño de una propuesta que pueda ser aplicable a los diferente microemprendedores, independientemente de cuál sea su género.

Edad de los participantes

Ilustración 3 Resultados obtenidos de encuesta aplicada



Nota: Elaborado por autora

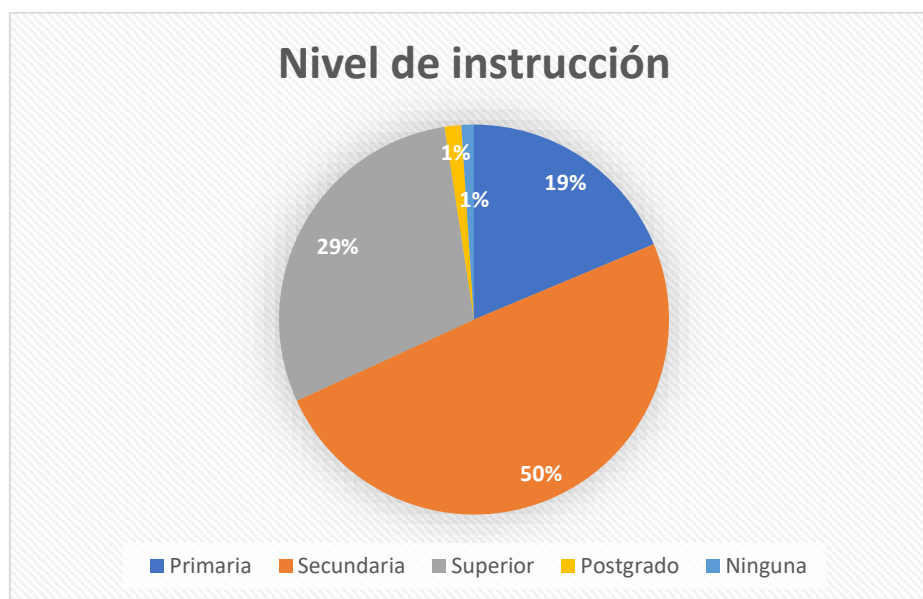
Interpretación

Los resultados muestran que la mayoría de los participantes tenía entre 30 y 41 años (39% de los encuestados). En segundo lugar, el 32% de la población es de entre 18 y 29 años, seguido por el 19% de entre 42 y 53 años. Para concluir, el 10 % de los encuestados superaba los 54 años, siendo el segmento menos representado en la muestra, los hallazgos reflejan que la presente investigación estuvo constituida mayoritariamente por personas en edad laboral activa, donde se encontraron principalmente adultos jóvenes y adultos de edad media.

En este sentido, los resultados respaldan la necesidad de plantear una propuesta de gestión documental y archivística que sea práctica, accesible y adaptable a los diferentes perfiles de los microemprendedores, facilitando la organización y disponibilidad de sus documentos y contribuyendo a reducir riesgos operativos relacionados con el cumplimiento de la normativa legal.

Nivel de instrucción

Ilustración 4 Resultados obtenidos de encuesta aplicada



Nota: Elaborado por autora

Interpretación

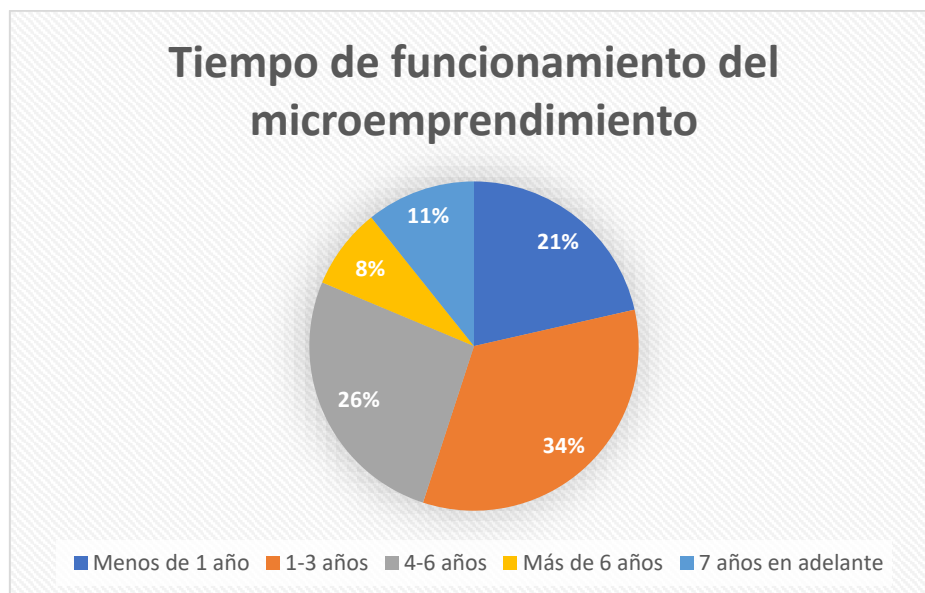
El resultado indica que el 50 % del total de participantes tiene el nivel secundario de instrucción, siendo este el nivel de instrucción al que dirigirse el mayor número de personas, un 29 % dispone de estudios de nivel superior, y un 19 % son personas con instrucción primaria, solamente el 1 % indicó tener estudios de postgrado, mientras que otro 1 % señaló no tener ningún nivel de instrucción.

La distribución antes mencionada da a conocer que la mayoría que presenció esta entrevista estaba titulada de forma universitaria o promedio universal, lo que indica que tenían la sangre fría para poder discutir ambos lados del asunto investigado. Por otro lado, la mínima cantidad de participantes con postgrado o sin educación formal indica que esas categorías representan una minoría si la muestra, facilitando que los mismos resultados sean un reflejo, en mayor grado, la opinión de individuos con educación básica o media.

Estos resultados fortalecen la necesidad de desarrollar una propuesta de gestión documental y archivística práctica, clara y de fácil aplicación, que permita a los microemprendedores organizar, conservar y de fácil aplicación, que permita a los microemprendedores organizar, conservar y localizar adecuadamente su documentación, contribuyendo a disminuir riesgos operativos y facilitar el cumplimiento de la normativa legal.

Tiempo de funcionamiento del microemprendimiento

Ilustración 5 Resultados obtenidos de encuesta aplicada



Nota: Elaborado por autora

Interpretación

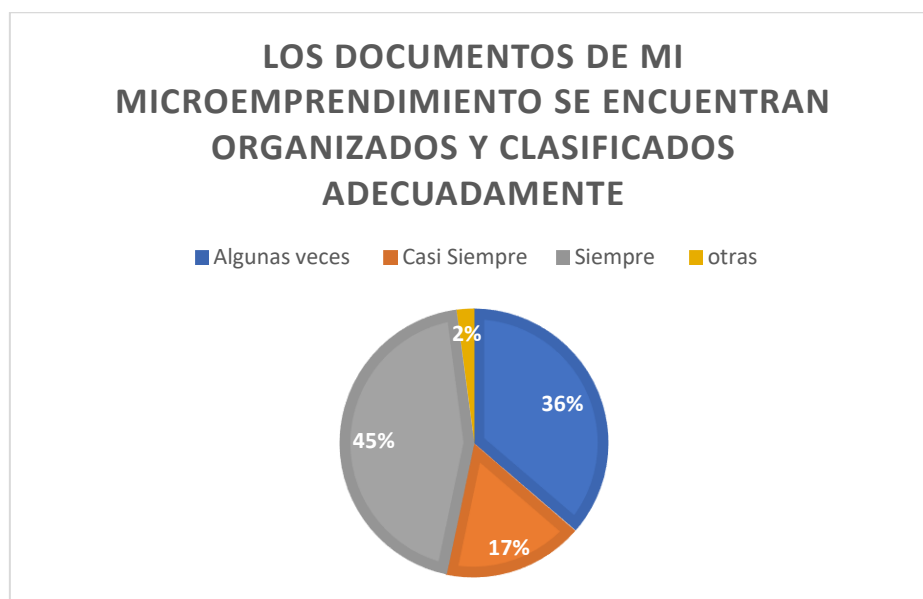
34 % de los participantes afirmó que su microempresa se había iniciado en este rango de años, siendo esta la categoría más representativa, en segundo lugar, el 26 % sostuvo experiencia entre 4 y 6 años y el 21 % dijo tener menos de un año de vida en el negocio, un 11 % respondió tener 7 años a más y únicamente el 8 % consideró que su microempresa tiene más de 6 años de funcionamiento. Los resultados anteriores muestran que la mayoría de los microemprendimientos encuestados se ubica en una etapa de consolidación, con una experiencia de funcionamiento comprendida entre uno y seis años, esta situación es indicativa de que las empresas aún tienen por delante muchas oportunidades para fortalecerse en algún que otro aspecto relacionado con la gestión y el crecimiento. Además, hay una menor proporción de emprendimientos con más años de trayectoria, lo que indica que esta muestra está constituida principalmente por unidades económicas relativamente jóvenes, cuyas necesidades de desarrollo y mejora pueden estar más marcadas dentro del contexto de la investigación.

Por ello, los resultados respaldan la necesidad de implementar una propuesta de gestión documental y archivística adaptada a las características y capacidades de los microemprendimientos, que permita establecer prácticas básicas de organización, conservación

y control documental desde las primeras etapas de funcionamiento, contribuyendo a reducir riesgos operativos y fortalecer el cumplimiento de la normativa legal.

Los documentos de mi microemprendimiento se encuentran organizados y clasificados adecuadamente

Ilustración 6 Resultados obtenidos de encuesta aplicada



Nota: Elaborado por autora

Interpretación

Los resultados evidencian que el 45% de los encuestados considera que siempre mantiene los documentos de su microemprendimiento organizados y clasificados adecuadamente, mientras que el 36% señala que esto ocurre algunas veces, el 17% manifiesta que sucede casi siempre, y el 2 % corresponde a otras respuestas. Si bien el porcentaje mas elevado refleja que una parte importante de los microemprendedores aplica prácticas de organización documental, el 55% restante evidencia que esta actividad no se realiza de manera permanente, lo que puede estar relacionado con la ausencia de procedimientos estandarizados, desconocimiento de técnicas archivísticas o falta de hábitos para mantener un sistema documental ordenado.

No obstante, los resultados justifican la necesidad de fortalecer la gestión documental y archivística mediante procedimientos sencillos y permanentes de clasificación, ordenamiento, identificación y conservación de documentos, de manera que las practicas

existentes se consoliden y permitan reducir los riesgos operativos y mejorar el cumplimiento de la normativa legal en los microemprendimientos del cantón El Carmen.

Dispongo de procedimientos para archivar y conservar los documentos importantes

Ilustración 7 Resultados obtenidos de encuesta aplicada



Nota: Elaborado por autora

Interpretación

De los resultados se evidencia que el 48 % manifestó que algunas veces tiene procedimientos para archivar y conservar documentos importantes, siendo ésta la respuesta con mayor frecuencia. En otro orden, el 38 % indicó que siempre tiene estos procesos, y el 14 % que como casi siempre los tiene.

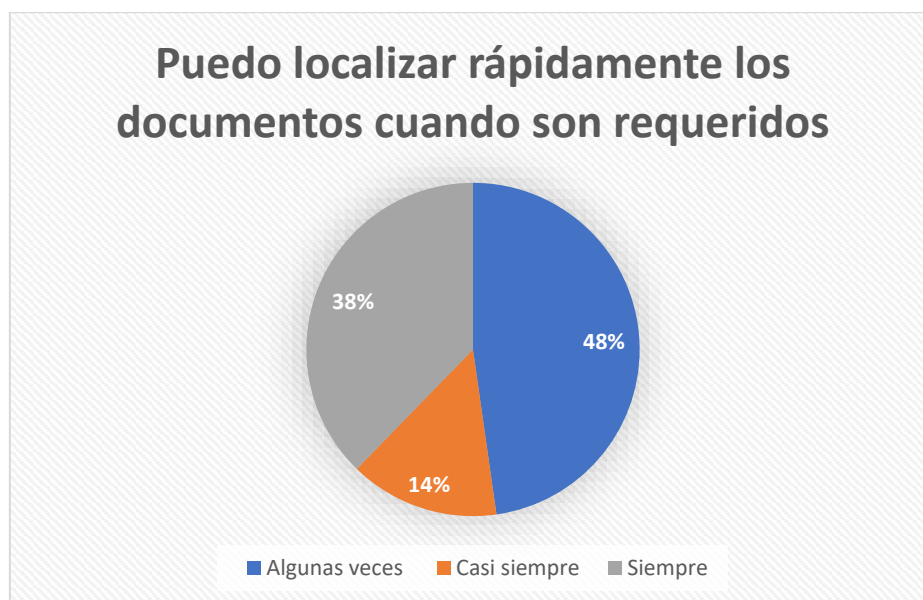
Estos recientes resultados demuestran que, aunque una proporción considerable de microemprendedores ha adoptado acciones para obtener y conservar sus documentos, éstas no se mantienen constantes en todos los casos. Prevalece en primer lugar la respuesta "Algunas veces" denotando que existen aún vacíos en la estandarización de los procesos documentales, y que esto puede ocasionar problemas para organizar y resguardar la información. En ese sentido, se destaca que los hallazgos revelan la oportunidad de reforzar la gestión documental, a través de procedimientos delimitados y permanentes que aseguren la conservación y disponibilidad apropiadas de los documentos de valor.

Por consiguiente, los resultados evidencian una necesidad concreta de fortalecer la gestión documental y archivística mediante procedimientos claros, permanentes y de fácil aplicación, lo que sustenta el desarrollo de la propuesta orientada a reducir los riesgos

operativos y mejorar el cumplimiento de la normativa legal en los microemprendedores del cantón El Carmen.

Puedo localizar rápidamente los documentos cuando son requeridos

Ilustración 8 Resultados obtenidos de encuestas aplicada



Nota: Elaborado por autora

Interpretación

De acuerdo con la información recabada se puede observar que el 48 % de los encuestados indicó que algunas veces encuentra los documentos cuando se le solicitan. En cambio, el 38 % opina que casi siempre se puede localizar rápidamente los documentos y un 14 % considera que casi siempre es así. Los resultados posibilitan saber que el acceso a la documentación no es totalmente accesible en la pequeña empresa que se toma. Desde luego, el porcentaje mayor de encuestados que ha brindado al menos una de estas tres opciones ha sido el de "A veces", lo cual indica que no se cuenta con un sistema de organización documental que permita encontrar los archivos o registros de manera inmediata.

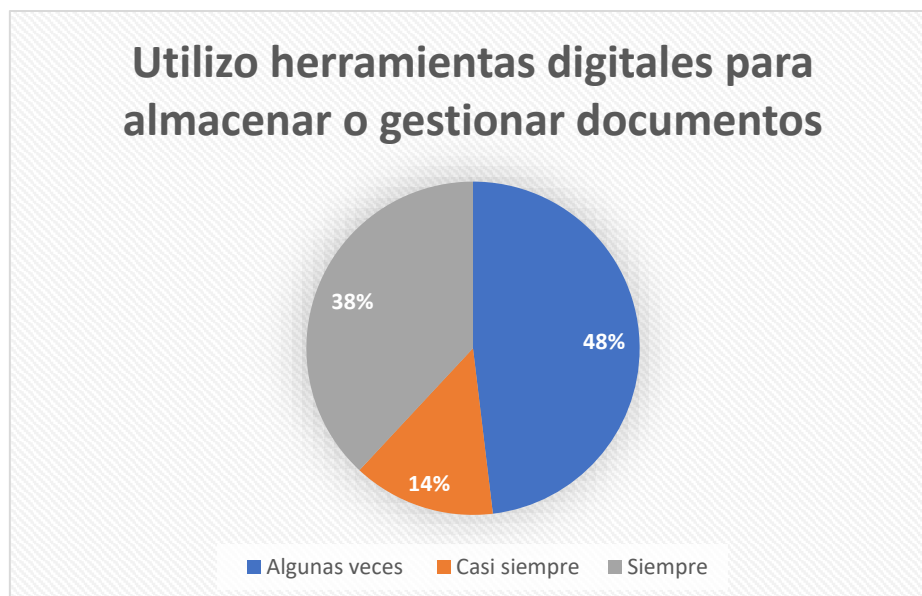
A pesar de que una buena parte de las respuestas indicó que se puede acceder en todo momento a la información necesaria, los resultados también muestran que podría valer la pena establecer otros enfoques más organizados para el manejo documental que ayuden a clasificar, conservar y recolocar documentos, mejorando los procesos administrativos y de toma de decisiones.

Así mismo, estos resultados sustentan la necesidad de establecer una propuesta de gestión documental y archivística que incorpore métodos adecuados de clasificación, organización, conservación y recuperación de documentos, permitiendo mejorar su

disponibilidad, reducir riesgos operativos y facilitar el cumplimiento de la normativa legal en los microemprendimientos del cantón El Carmen.

Utilizo herramientas digitales para almacenar o gestionar documentos

Ilustración 9 Resultados obtenidos de encuesta aplicada



Nota: Elaborado por autora

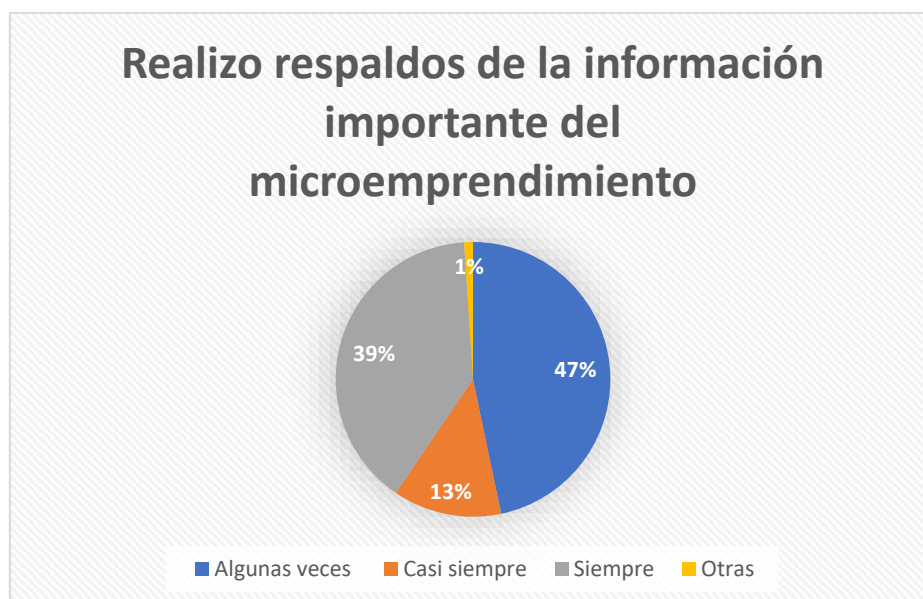
Interpretación

Según los datos recabados en el sondeo, el 48 % de los encuestados manifestó que sólo en algunas ocasiones hace uso de las herramientas digitales para guardar o administrar sus documentos. En la misma línea, el 38 % declaró utilizar con regularidad estos recursos tecnológicos, y un 14 % los utilizaba prácticamente siempre, se puede observar con los resultados que aún no está generalizado en el mayor número de los microemprendimientos el uso de herramientas digitales para la gestión documental. La preponderancia de la respuesta “Algunas veces” da cuenta de que la utilización de tecnologías para el almacenamiento y organización de documentos es parcial o intermitente. Aunque una parte significativa de los encuestados opinaba que es necesario usarlas siempre, los hallazgos revelan que sería importante fomentar un mayor uso de soluciones digitales que ayuden a seguirle el rastro a la información, incrementar la seguridad de los archivos y procurar una gestión documental más eficaz en el ámbito empresarial.

Por ende, los resultados justifican la incorporación de herramientas digitales sencillas y accesibles dentro de la propuesta de gestión documental y archivística, orientadas a mejorar el almacenamiento, respaldo, organización y seguridad de los documentos, contribuyendo así a reducir los riesgos operativos y fortalecer el cumplimiento de la normativa legal.

Realizo respaldos de la información importante del microemprendimiento

Ilustración 10 Resultados obtenidos de encuesta aplicada



Nota: Elaborado por autora

Interpretación

Los resultados muestran que el 47 % de quienes respondieron que solo en ocasiones hace un respaldo a la información importante de su microempresa. en cambio, el 39 % opinó que siempre tiene copias de seguridad de sus documentos, y otro 13 % que lo hace casi siempre. Por último, solo el 1 % eligió la opción "Otras". Estos resultados sugieren que, si bien una fracción de los microemprendedores tiene conciencia de que debe salvaguardar su información a través de respaldos, esta acción no se ha incorporado como rutina en la mayoría de casos.

En contraste con lo anterior, los resultados justifican la incorporación de procedimientos de respaldo periódico y mecanismo sencillos de conservación de copias de seguridad dentro de la propuesta de gestión documental y archivística, con el propósito de fortalecer la protección de la información, reducir riesgos operativos y facilitar el cumplimiento de la normativa legal.

La gestión documental facilita el cumplimiento de las obligaciones legales y administrativas

Ilustración 11 Resultados obtenidos de encuesta aplicada



Nota: Elaborado por autora

Interpretación

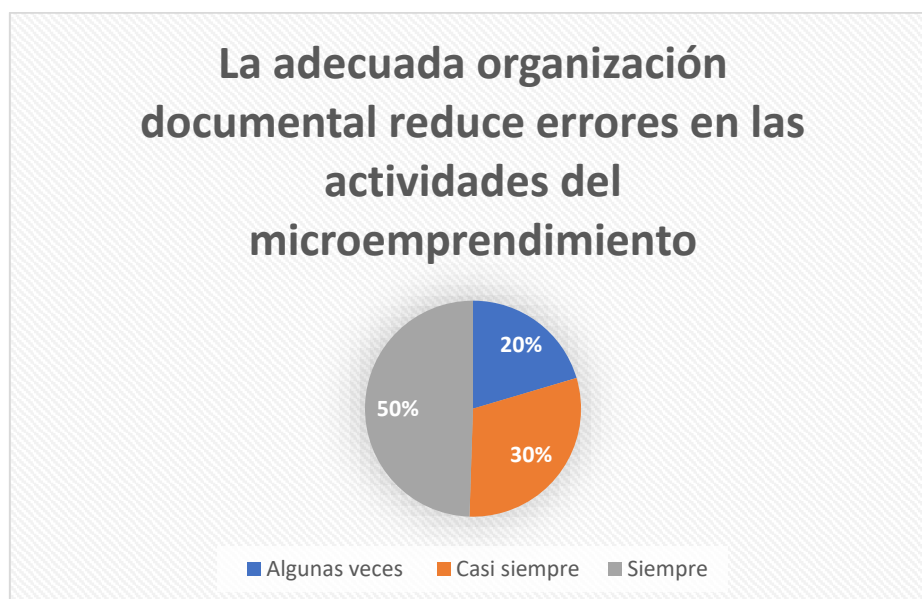
El 48 % de los encuestados piensa que la gestión documental siempre ayuda a cumplir con las obligaciones legales y administrativas en los resultados de la encuesta. También un 27 % respondió que casi siempre, y un 25 % que a veces. El reparto de las respuestas denota que entre las y los microemprendedores existe una valoración mayoritaria positiva sobre la importancia de la gestión documental. La prevalencia de la respuesta “Siempre” indica que los participantes reconocen que tener los documentos bien organizados y administrados permite cumplir oportunamente con las obligaciones legales y administrativas.

Sin embargo, aquella concentración en "Casi siempre" y "Algunas veces" sugiere que aún quedan microemprendimientos en los que estas prácticas no son permanentes o rigurosas, pudiendo limitarse así las posibilidades de eficiencia documental. En esta línea se hace patente la idoneidad de robustecer los procesos de gestión documental para un mayor cumplimiento de las obligaciones normativas, y una mayor eficiencia administrativa del negocio.

En este sentido, los resultados respaldan la necesidad de fortalecer la gestión documental mediante procedimientos organizados y permanentes que permitan transformar el reconocimiento de su importancia en prácticas efectivas, contribuyendo a reducir riesgos operativos y mejorar el cumplimiento de la normativa legal.

La adecuada organización documental reduce errores en las actividades del microemprendimiento

Ilustración 12 Resultados obtenidos de encuesta aplicada



Nota: Elaborado por autora

Interpretación

Según los resultados, y el 50 % de encuestados considera que la organización documental favorece siempre a que haya menos errores en las actividades del microemprendimiento. También, el 30 % indicó que casi siempre es así y el 20 % que en algunas ocasiones es así de que sí. El predominio de la opción siempre indica que los participantes concuerdan que, al tener los documentos clasificados y ordenados, se evita errores, se agilizan los procesos internos y se tiene un mejor control de la información.

Es por esto que los resultados sustentan la propuesta de fortalecer la gestión documental y archivística mediante procedimientos estandarizados de clasificación, ordenamiento y control de documentos, orientados a mejorar la eficiencia de las actividades y contribuir a la reducción de riesgos operativos en los microemprendimientos del cantón El Carmen.

La disponibilidad de documentos facilita atender requerimientos de las entidades de control

Ilustración 13 Resultados obtenidos de encuesta aplicada



Nota: Elaborado por autora

Interpretación

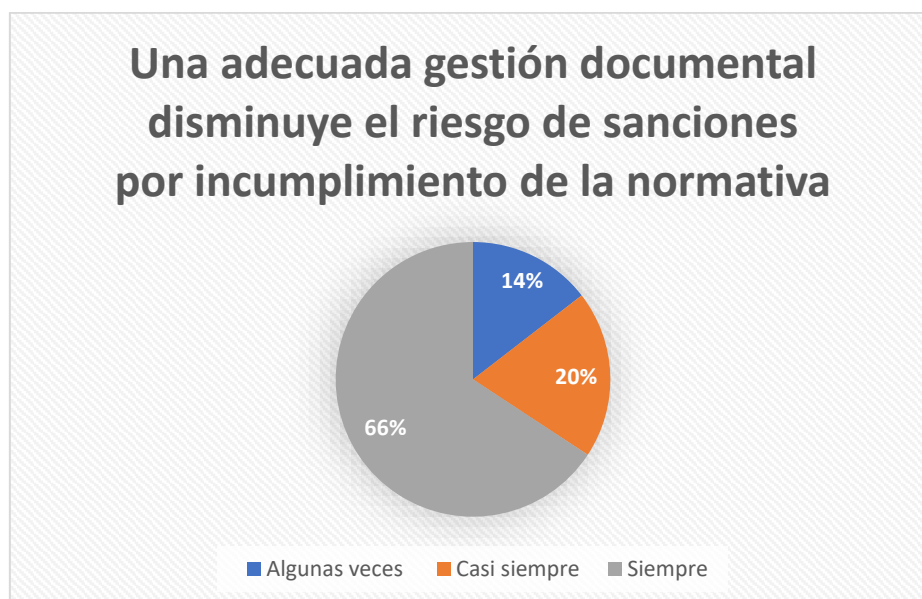
Los resultados de la encuesta revelan que el 52 % de los encuestados piensa que la disponibilidad de los documentos siempre permite atender los requerimientos de las entidades de control, el 30 % también expresó que se da casi siempre, y el 18 % que sólo es a veces. Estos resultados revelan que la mayoría de los microemprendedores tiene claridad en la necesidad de organizar y tener a mano sus documentos para atender oportunamente las solicitudes de los organismos de control.

El elevado número de respuestas "Siempre" indica que tener la información en el momento que se solicita facilita cumplir con las exigencias legales y administrativas y también permite mayor seguridad y transparencia en la administración del negocio. No obstante, las contestaciones en "Casi Siempre" y "A Veces" sirven para destacar que aún hay microemprendimientos con dificultades para hacer disponibles sus documentos, mostrando la necesidad de potenciar las prácticas de gestión documental para que la información esté al alcance sin importar cuándo se solicite.

Se sustenta la necesidad de fortalecer la gestión documental y archivística mediante procedimientos que aseguran la correcta clasificación, conservación, actualización y disponibilidad de los documentos, de manera que los microemprendedores puedan responder oportunamente a los requerimientos de las entidades de control y reducir los riesgos operativos asociados al incumplimiento de la normativa legal.

Una adecuada gestión documental disminuye el riesgo de sanciones por incumplimiento de la normativa.

Ilustración 14 Resultados obtenidos de encuesta aplicada



Nota: Elaborado por autora

Interpretación

Los resultados reflejan que el 66 % de los encuestados está de acuerdo en que una correcta gestión documental contribuye a reducir el riesgo de recibir sanciones por incumplir la normativa, en todo momento. Además, el 20 % sostuvo que ese beneficio ocurre casi siempre, y el 14 % manifestó que se da algunas veces. La información recabada demuestra que la mayoría de los encuestados tienen como premisa que la gestión documental es un punto clave para que las micro empresas cumplan con las normativas legales y administrativas que regula la actividad productiva.

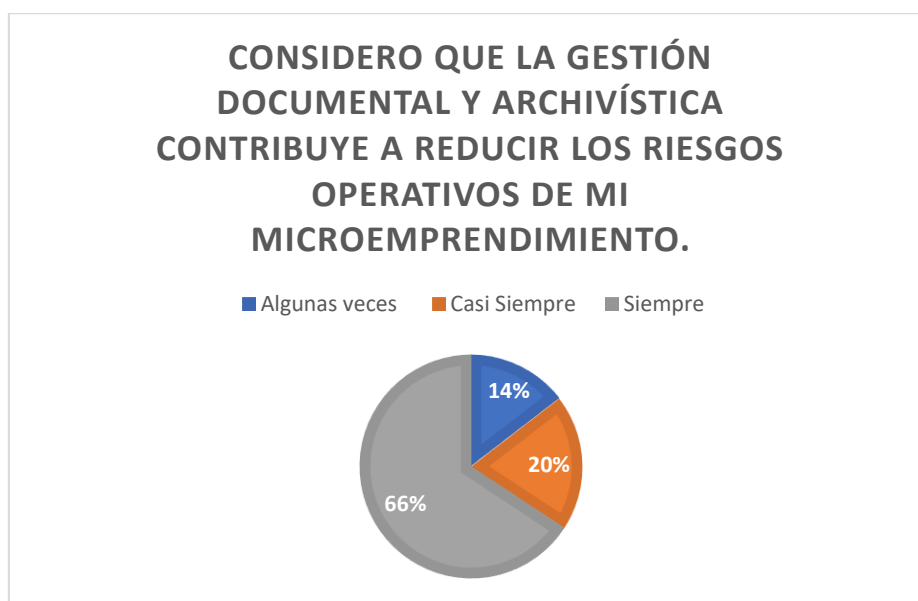
La popularidad que alcanza la opción “Siempre” señala que estos resultados obtuvieron un amplio consenso y que los encuestados consideran que tener la información documentada, organizada y actualizada disponible, minimiza considerablemente las probabilidades de tener observaciones o multas provenientes de los organismos de control, con muchos menos ojos críticos sobre el trabajo de los asistentes.

Sin embargo, la respuesta “Casi siempre” y “Algunas veces” hacen alusión a que existen negocios donde se realizan estas prácticas, pero no de forma continua, por lo tanto, se debe seguir trabajando en establecer procedimientos documentales que permitan un mayor nivel de cumplimiento de las normas y de seguridad para la administración de las microempresas.

Por todo esto, se sustentan la pertinencia de desarrollar una propuesta de gestión documental y archivística que establezca procedimientos permanentes para organizar, actualizar, conservar y disponer de la documentación, contribuyendo a fortalecer el cumplimiento de la normativa legal y reducir los riesgos operativos asociados a posibles sanciones.

Considero que la gestión documental y archivística contribuye a reducir los riesgos operativos de mi microemprendimiento.

Ilustración 15 Resultados obtenidos de encuesta aplicada



Nota: Elaborado por autora

Interpretación

Los resultados evidencian que el 66% de los encuestados considera que la gestión documental y archivística siempre contribuye a reducir los riesgos operativos de su microemprendimiento, mientras que el 20% señala que lo hace casi siempre y el 14% manifiesta que algunas veces. Estos resultados reflejan que hay un nivel de consenso alto sobre la importancia de tener una buena gestión documental para evitar situaciones que pongan en riesgo el desarrollo de las actividades de la empresa. Esta percepción puede encontrarse relacionada con la necesidad de disponer de documentos organizados, disponibles, y adecuadamente conservados, para un mejor control de la información y para dar soporte a las transacciones efectuadas. Sin embargo, el 34% de los participantes que correspondió casi siempre o algunas veces evidencia que esta práctica y sus beneficios aún no se encuentran plenamente consolidados en todos los microemprendimientos, lo que puede favorecer la

aparición de errores, pérdida de información, dificultades para localizar los documentos y problemas ante requerimientos administrativos o legales.

Por consiguiente, este resultado constituye un respaldo directo para la propuesta de gestión documentaria archivística, ya que demuestra la necesidad de establecer procedimientos claros y permanentes que permiten fortalecer la organización, conservación, recuperación y control de los documentos, contribuyendo así a reducir los riesgos operativos y mejorar el cumplimiento de la normativa legal en los microemprendedores del cantón El Carmen

2.7. Resultado obtenidos aplicación de entrevista

Con el objetivo de explorar la realidad de la administración documental y archivística en las microempresas del cantón El Carmen, se llevaron a cabo entrevistas a tres participantes directamente relacionados con la gestión de sus empresas, incluyendo dos propietarios y un encargado de tienda. Los establecimientos exhibían una trayectoria de funcionamiento que oscilaba entre menos de un año y más de tres años, con una plantilla aproximada de uno a cinco trabajadores.

Con respecto a la primera interrogante, relativa a la administración y organización de los documentos, los entrevistados concordaron en que la estructuración documental es esencial para el funcionamiento efectivo de la empresa. Dos individuos indicaron que recurren al portal del Servicio de Rentas Internas (SRI) para almacenar y consultar las facturas electrónicas, mientras que otro indicó que la entidad se halla en gran medida dependiente del conocimiento administrativo del encargado de la dirección del emprendimiento. Estos hallazgos demuestran el interés por mantener un control documental; no obstante, también se reconoce que la carencia de competencias técnicas puede constituir una restricción para una gestión efectiva.

En relación con los métodos empleados para la clasificación, archivado y preservación de la documentación, los participantes indicaron que organizan las facturas de forma cronológica, categorizándolas por meses y almacenándolas en directorios tanto físicos como digitales. Adicionalmente, indicaron que la utilización simultánea de archivadores y plataformas electrónicas promueve la recuperación de la información cuando se requiere. Esto evidencia que los microemprendedores instauran mecanismos fundamentales de organización documental que contribuyen a la estructura administrativa de sus empresas.

Con respecto a la relevancia de la administración documental en las tareas administrativas, los tres entrevistados postularon que esta facilita la supervisión de ingresos, egresos, inventario y rentabilidad de la empresa. Indicaron que la disponibilidad de

información sistemática facilita un conocimiento más exacto de los costos de los productos, el cálculo de las ganancias y la toma de decisiones vinculadas con las adquisiciones y la gestión del inventario. En consecuencia, se constata que la administración documental representa un soporte esencial para la planificación y el control de las operaciones comerciales.

En relación con las dificultades experimentadas en la gestión y recuperación de documentos, dos entrevistados indicaron que, en ocasiones específicas, han experimentado obstáculos debido a la pérdida de facturas o a la falta de documentos en los registros digitales, circunstancia que los obliga a solicitar de nuevo la documentación a los proveedores. Por el contrario, uno de los participantes señalaron que no ha experimentado dificultades debido a su experticia en gestión y a una organización óptima de sus archivos.

Con respecto a la utilización de instrumentos tecnológicos, los entrevistados indicaron que recurren a recursos digitales tales como el portal del Servicio de Rentas Internas, hojas de cálculo en Excel y aplicaciones móviles para la organización de inventarios y el control de la información financiera de la empresa.

2.8. Análisis de técnicas aplicadas

Los resultados obtenidos mediante la encuesta y la entrevista permiten evidenciar que, aunque los microemprendedores del cantón El Carmen reconocen la importancia de mantener una adecuada gestión documental y archivística, todavía existen limitaciones en la aplicación sistemática de procedimientos para organizar, clasificar, conservar, respaldar y recuperar la información.

La encuesta mostró que una proporción significativa de participantes realiza Estas actividades de manera ocasional, especialmente en lo relacionado con la organización documental, el uso de herramientas digitales y la generación de copias de seguridad; así mismo, se identificó que las dificultades para localizar y disponer oportunamente los documentos persisten en parte de los microemprendimientos. Estos resultados coinciden con las entrevistas, en las cuales se constató que los participantes emplean mecanismos básicos como la clasificación cronológica de facturas, archivos físicos y digitales, el portal del Sri, hoja de cálculos aplicaciones móviles, pero también manifestaron experiencias de pérdida de documentos dependencia de conocimiento individual de quienes administran el negocio.

En conjunto, los hallazgos evidencian que existe una valoración positiva en la gestión documental, pero una aplicación todavía es regular poco estandarizada, situación que puede generar riesgos operativos y dificultades para mostrar el cumplimiento de las obligaciones

legales y administrativas. Así, la información obtenida permite el planteamiento de un manual de gestión documental y archivística, orientado como instrumento de trabajo para que a través del establecimiento de procedimiento tan claros como accesibles para la clasificación, organización, conservación, respaldo, recuperación y control de los documentos, los microempresarios del cantón El Carmen según sus características y capacidades puedan ser asistidos en el cumplimiento de la normativa legal y mitigación de riesgos por consecuencias derivadas de una mala manipulación documental..

CAPITULO III

3. Diseño de la propuesta

3.1. *Título*

Gestión Documental y archivísticas para reducir riesgos operativos en el cumplimiento de la normativa legal en microemprendedores del cantón El Carmen

3.2. *Justificación*

Esta propuesta se encuentra fundamentada en la necesidad de que el micro emprendedor del cantón El Carmen fortalezca su gestión documental y archivística, puesto que en la mayoría de casos estos no definen procesos para la organización, conservación y control de sus documentos. Esto pone en riesgo de sufrir riesgos operativos como pérdida de información, dificultad para localizar documentos claves e irregularidades de requisitos regulatorios, que pueden resultar en penalidades financieras y afectar la continuidad de su negocio.

En tal sentido, es útil desarrollar un sistema de gestión documental y archivística, para organizar su información adecuadamente y evitar los posibles riesgos de manejo inadecuado, y atender oportunamente las disposiciones legales que rigen su actividad en el cantón El Carmen. De ese modo, el planteamiento se traduce no sólo en una mejora funcional interna en estos negocios, sino que impulsa su formalización, sostenibilidad y permanencia en el mercado, dejando un instrumento práctico y replicable para que otros microemprendedores en contextos similares.

3.3. *Objetivos*

3.3.1. **Objetivo general**

Elaborar un manual de gestión documental y archivística para reducir los riesgos operativos en el cumplimiento de la normativa legal en los microemprendedores del cantón El Carmen

3.3.2. **Objetivo Específicos**

- ✓ Diagnosticar la situación actual de los microemprendedores del cantón El Carmen en el manejo, organización y conservación de sus documentos, con el fin de identificar los principales riesgos operativos.

- ✓ Determinar los requisitos normativos y legales que deben acatar los microemprendedores del cantón El Carmen en cuanto a gestión documental y archivística.
- ✓ Diseñar los contenidos, procedimientos e instrumentos del manual de gestión documental y archivística, en función de las características y necesidades de los microemprendedores del cantón El Carmen.
- ✓ Validar el manual propuesto mediante el criterio de expertos o prueba piloto con microemprendedores del cantón El Carmen.

3.4. Alcance

La presente propuesta va direccionada a los microemprendedores del cantón El Carmen que elaboran actividades comerciales o prestan algún servicio y requieren mejoras en de documentación relacionada con las operaciones dentro de la organización

La elaboración del manual incluye la generación del documento hasta su disposición, implementando procedimientos para la recepción, codificación, clasificación, archivo, digitalización, entre otros.

La aplicación permitirá que los propietarios de los microemprendimientos dispongan y hagan uso de un sistema que ayude a la organización de documentos, sin necesidad de tener que realizar inversiones de alta cifra en tecnologías.

3.5. Base legal

3.5.1. Constitución de la República del Ecuador

Por consiguiente, la Constitución de la República del Ecuador (Constitución de la República del Ecuador , 2021) menciona:

Artículo 66, numeral 19: Reconoce y garantiza el derecho a la protección de datos de carácter personal, que abarca el acceso y la decisión sobre la información propia, así como el control en su archivo y procesamiento.

Art. 82.- El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes.

3.5.2. Ley Orgánica de protección de datos personales

La Ley Orgánica de protección de datos personales (Ley Orgánica de protección de datos personales, 2021) indica:

Artículo 13.- Derecho de acceso. – El titular tiene derecho a conocer y a obtener, gratuitamente, del responsable de tratamiento acceso a todos sus datos personales y a la información detallada en el artículo precedente, sin necesidad de presentar justificación alguna. El responsable del tratamiento de datos personales deberá establecer métodos razonables que permitan el ejercicio de este derecho, el cual deberá ser atendido dentro del plazo de quince (15) días.

El derecho de acceso no podrá ejercerse de forma tal que constituya abuso del derecho.

Artículo 14.- Derecho de rectificación y actualización. – El titular tiene el derecho a obtener del responsable del tratamiento la rectificación y actualización de sus datos personales inexactos o incompletos. Para tal efecto, el titular deberá presentar los justificativos del caso, cuando sea pertinente. El responsable de tratamiento deberá atender el requerimiento en un plazo de quince (15) días y en este mismo plazo, deberá informar al destinatario de los datos, de ser el caso, sobre la rectificación, a fin de que lo actualice.

Artículo 15.- Derecho de eliminación. – El titular tiene derecho a que el responsable del tratamiento suprima sus datos personales, cuando:

1. El tratamiento no cumpla con los principios establecidos en la presente Ley;
2. El tratamiento no sea necesario o pertinente para el cumplimiento de la finalidad;
3. Los datos personales hayan cumplido con la finalidad para la cual fueron recogidos o tratados;
4. Haya vencido el plazo de conservación de los datos personales;
5. El tratamiento afecte derechos fundamentales o libertades individuales;
6. Revoque el consentimiento prestado o señale no haberlo otorgado para uno o varios fines específicos, sin necesidad de que medie justificación alguna; o,
7. Exista obligación legal.
8. El responsable del tratamiento de datos personales implementará métodos y técnicas orientadas a eliminar, hacer ilegible, o dejar irreconocibles de forma definitiva y segura los datos personales. Esta obligación la deberá cumplir en el plazo de quince (15) días de recibida la solicitud por parte del titular y será gratuito.

Artículo 16.- Derecho de oposición. El titular tiene el derecho a oponerse o negarse al tratamiento de sus datos personales, en los siguientes casos:

- 1 No se afecten derechos y libertades fundamentales de terceros, la ley se lo permita y no se trate de información pública, de interés público o cuyo tratamiento está ordenado por la ley.

- 2 El tratamiento de datos personales tenga por objeto la mercadotecnia directa; el interesado tendrá derecho a oponerse en todo momento al tratamiento de los datos personales que le conciernan, incluida la elaboración de perfiles; en cuyo caso los datos personales dejarán de ser tratados para dichos fines.
- 3 Cuando no sea necesario su consentimiento para el tratamiento como consecuencia de la concurrencia de un interés legítimo, previsto en el artículo 7, y se justifique en una situación concreta personal del titular, siempre que una ley no disponga lo contrario.

El responsable de tratamiento dejará de tratar los datos personales en estos casos, salvo que acredite motivos legítimos e imperiosos para el tratamiento que prevalezcan sobre los intereses, los derechos y las libertades del titular, o para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones. Esta solicitud deberá ser atendida dentro del plazo de quince (15) días.

Artículo 17.- Derecho a la portabilidad. – El titular tiene el derecho a recibir del responsable del tratamiento, sus datos personales en un formato compatible, actualizado, estructurado, común, interoperable y de lectura mecánica, preservando sus características; o a transmitirlos a otros responsables. La Autoridad de Protección de Datos Personales deberá dictar la normativa para el ejercicio del derecho a la portabilidad.

El titular podrá solicitar que el responsable del tratamiento realice la transferencia o comunicación de sus datos personales a otro responsable del tratamiento en cuanto fuera técnicamente posible y sin que el responsable pueda aducir impedimento de cualquier orden con el fin de ralentizar el acceso, la transmisión o reutilización de datos por parte del titular o de otro responsable del tratamiento. Luego de completada la transferencia de datos, el responsable que lo haga procederá a su eliminación, salvo que el titular disponga su conservación. El responsable que ha recibido la información asumirá las responsabilidades contempladas en esta Ley.

Para que proceda el derecho a la portabilidad de datos es necesario que se produzca al menos una de las siguientes condiciones:

- 1 Que el titular haya otorgado su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales para uno o varios fines específicos. La transferencia o comunicación se hará entre responsables del tratamiento de datos personales cuando la operación sea técnicamente posible; en caso contrario los datos deberán ser transmitidos directamente al titular.
- 2 Que el tratamiento se efectúe por medios automatizados;

- 3 Que se trate de un volumen relevante de datos personales, según los parámetros definidos en el reglamento de la presente Ley; o,
- 4 Que el tratamiento sea necesario para el cumplimiento de obligaciones y el ejercicio de derechos del responsable o encargado del tratamiento de datos personales, o del titular en el ámbito del derecho laboral y seguridad social.
- 5 Esta transferencia o comunicación debe ser económica y financieramente eficiente, expedita y sin trabas. No procederá este derecho cuando se trate de información inferida, derivada, creada, generada u obtenida a partir del análisis o tratamiento efectuado por el responsable del tratamiento de datos personales con base en los datos personales proporcionados por el titular, como es el caso de los datos personales que hubieren sido sometidos a un proceso de personalización, recomendación, categorización o creación de perfiles.

3.5.3. Código de Comercio

Por consiguiente, el Código de Comercio (2019) manifiesta:

Artículo 1.- El Código de Comercio rige las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles, y los actos y contratos de comercio, aunque sean ejecutados por no comerciantes.

Artículo 2.- Son comerciantes:

- a) Las personas naturales que, teniendo capacidad legal para contratar, hacen del comercio su ocupación habitual;
- b) Las sociedades constituidas con arreglo a las leyes mercantiles; y,
- c) Las sociedades extranjeras o las agencias y sucursales de éstas, que dentro del territorio nacional ejerzan actos de comercio, según la normativa legal que regule su funcionamiento

3.5.4. Código de trabajo

Como consta en el código de trabajo

Art. 42.- Obligaciones del empleador. - Son obligaciones del empleador: 1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código; 2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias,

3.6. Desarrollo de la propuesta



MANUAL — PARA LA — GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVÍSTICA

PARA LA REDUCCIÓN DE
RIESGOS OPERATIVOS EN
EL CUMPLIMIENTO DE LA
NORMATIVA LEGAL EN LOS
MICROEMPREENDEDORES
DEL CANTÓN EL CARMEN.



ORGANIZAR



PROTEGER



CUMPLIR



MEJORAR



Nombre:
Demera Villarroel
Kyrsty Estefania



Tutor(a):
Ing. Paulina Alcívar Cedeño. Mgs



El Carmen
Tierra de oportunidades

1. Introducción	4
2. Beneficiarios	5
2.1 Beneficiarios directos	5
2.2. Beneficiarios indirectos	5
3. PRINCIPIOS APLICABLES.....	5
4. FUNDAMENTACIÓN	6
4.1. Fundamentación Administrativa	6
4.2. Fundamentación de archivos	7
4.3. Fundamentación legal	7
4.4. Fundamentación tecnológica	8
5. Objetivos	9
5.1. Objetivo General.....	9
5.2. Objetivos Específicos	9
6. Diagnóstico para la propuesta	10
6.1. Diagnóstico de la situación documental	11
6.2. Componentes del manual de gestión	12
7. ESTRATEGIAS.....	13
7.1. Estrategia 1.....	13
7.1.1. Organización y clasificación de documentos	13
7.1.2. Procedimiento de la organización de documentos	14
7.1.3. Clasificación de documentos (codificación)	16
7.1.4. Sistema de codificación de documentos	17
7.1.5. Recursos	18
7.1.6. Presupuesto.....	19
7.1.7. Cronograma de actividades	20
7.1.8. Indicadores	21
7.2. Estrategia 2.....	22

7.2.1. Componentes del sistema de archivos	22
7.2.1.1. Diseño del archivo físico	22
7.2.1.2. Diseño de archivo digital.....	23
7.2.1.3. Procedimiento para la digitalización	23
7.2.2. Sistema de respaldo	25
7.2.3. Retención de documentos	25
7.2.4. Presupuesto estimado.....	26
7.2.5. Cronograma de actividades.....	26
7.2.6. Resultados Esperados	27

Manual para la gestión documental y archivística para la reducción de riesgos operativos en el cumplimiento de la normativa legal en los microemprendedores del cantón El Carmen

1. Introducción

La administración sirve como proceso, que tiene como base actividades de planificación, organización, ejecución y control, orientado al cumplimiento y determinación de los objetivos con el apoyo de recursos tanto humanos como tecnológicos. Los mecanismos administrativos tejen conexiones holísticas para orquestar, organizar, guiar y supervisar, de forma holística, trabajos intrincados demandan una variedad de recursos y personal para llevar a cabo, planifica jornadas laborales, orquesta el trabajo y a la fuerza laboral de la empresa, todo el engranaje de una organización, ya sea guiado por directrices o inspiración, desempeña un papel crucial en su desarrollo económico y social de un país.

La gestión documental es importante dentro de toda empresa u organización, debido a que contiene todos los documentos que ingresan y corresponden a cada una de las actividades que realiza ya sea la empresa microemprendimiento entre otros, esta se basa en normas e instrumentos que se usan de forma secuencial en la documentación presente, estas permiten obtener organizar modificar y elaborar todo tipo de documento indispensable, así como también reescribir y eliminar los que son obsoletos.

Elaboración: Demera Villarroel
Kyrsty Estefanía

Aprobado por:

Año: 2026

Manual para la gestión documental y archivística para la reducción de riesgos operativos en el cumplimiento de la normativa legal en los microemprendedores del cantón El Carmen

2. Beneficiarios

2.1 Beneficiarios directos

- Microemprendedores
- Administradores
- Personal administrativo

2.2. Beneficiarios indirectos

- Proveedores
- Organismos de control
- Instituciones financieras
- Clientes
- Comunidad local

3. PRINCIPIOS APLICABLES

El modelo manifiesta la implementación de los siguientes principios:

- ✓ Organización
- ✓ Integridad
- ✓ Disponibilidad
- ✓ confidencialidad

Elaboración: Demera Villarroel
Kyrsty Estefanía

Aprobado por:

Año: 2026

Manual para la gestión documental y archivística para la reducción de riesgos operativos en el cumplimiento de la normativa legal en los microemprendedores del cantón El Carmen

- ✓ Accesibilidad
- ✓ Cumplimiento
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Mejora continua

4. FUNDAMENTACIÓN

La propuesta se fundamenta en procesos administrativos, legales y tecnológicos que sirven como base para la implementación de un manual que ayude a la gestión documental para la reducción de riesgos operativos.

4.1. Fundamentación Administrativa

Desde el punto de vista administrativo, la información adecuada es uno de los recursos estratégicos más importantes para cualquier entidad, una administración adecuada permite la planificación, organización, dirección y control de documentos y archivos, trayendo como solución información confiable, verificable y oportuna.

En los microemprendimientos, la escasez de documentos genera pérdidas de tiempo, dificultad para mostrar el cumplimiento de obligaciones que establece la normativa, por ende, el sistema documental es una herramienta que mejora la gestión y fortalece el uso de un sistema documental para el establecimiento de procesos durante el manejo de la documentación.

Elaboración: Demera Villarroel
Kyrsty Estefanía

Aprobado por:

Año: 2026

Manual para la gestión documental y archivística para la reducción de riesgos operativos en el cumplimiento de la normativa legal en los microemprendedores del cantón El Carmen

4.2. Fundamentación de archivos

Establece los principios para la organización, clasificación y conservación de documentos, generados por una organización. Esta permite la preservación y garantiza la disponibilidad de documentos durante todo el ciclo de vida de la microempresa.

Esta propuesta opta por clasificar criterios para series de documentos, incluyendo la codificación, la organización tanto física como digital y la conservación preventiva de documentos, conforme a lo establecido en la normativa.

4.3. Fundamentación legal

Se considera de vital importancia el cumplimiento de la normativa, relacionada con la gestión documental dentro de las empresas, trayendo consigo las obligaciones laborales, tributarias, comerciales y administrativas.

Elaboración: Demera Villarroel
Kyrsty Estefanía

Aprobado por:

Año: 2026

Manual para la gestión documental y archivística para la reducción de riesgos operativos en el cumplimiento de la normativa legal en los microemprendedores del cantón El Carmen

promoviendo así, el mantenimiento de registros que respalden las actividades desarrolladas por el establecimiento, manteniendo así una ética transparente y a su vez una seguridad jurídica,

4.4. Fundamentación tecnológica

La incorporación de tecnología digital dentro de los microemprendimientos, es un elemento clave para la optimización de documentos, debido a que esta permite reducir el uso de papel y mejora la disponibilidad de búsqueda de información, es decir se minimiza el riesgo de pérdida de documentos.

Por tal razón este manual incorpora a la organización, el uso de la tecnología para elaborar archivos digitales, que sirven como respaldo, trayendo consigo el uso de nomenclaturas que estandaricen la realización de copias de seguridad cíclicas en dispositivos externos o servicios de almacenamiento.

Elaboración: Demera Villarroel
Kyrsty Estefanía

Aprobado por:

Año: 2026

Manual para la gestión documental y archivística para la reducción de riesgos operativos en el cumplimiento de la normativa legal en los microemprendedores del cantón El Carmen

5. Objetivos

5.1. Objetivo General

Elaborar un manual que gestione y archive documentos, para el fortalecimiento de la organización y la reducción de riesgos operativos, contribuyendo al cumplimiento de la normativa legal en los microemprendimientos del cantón El Carmen.

5.2. Objetivos Específicos

- ✓ Diseñar procedimientos para la recepción, clasificación, archivo y conservación de documentos.
- ✓ Implementar un sistema de organización documental físico y digital adaptado a las necesidades de los microemprendimientos.
- ✓ Establecer mecanismos de control para verificar el cumplimiento de las obligaciones documentales.
- ✓ Promover la capacitación de los microemprendedores en buenas prácticas de gestión documental.
- ✓ Definir indicadores que permitan evaluar la eficacia del modelo propuesto.

Elaboración: Demera Villarroel
Kyrsty Estefanía

Aprobado por:

Año: 2026

Manual para la gestión documental y archivística para la reducción de riesgos operativos en el cumplimiento de la normativa legal en los microemprendedores del cantón El Carmen

6. Diagnóstico para la propuesta

Se evidenció que mediante la investigación se pudieron identificar varias deficiencias relacionadas al manejo de documentos en los microemprendimientos, entre los principales problemas se encontró que la escasez de procedimientos para organizar los documentos es evidente, por otro lado, también se encontró que los criterios de clasificación son casi nulos, el almacenamiento es inadecuado lo que limita la utilización de herramientas digitales para la conservación de dicha información

Por consiguiente, se pudo observar que muchos microemprendedores desconocen de mucha documentación de la cual se debe anexar de forma adecuada, debido a que corresponde a la normativa que debe tener cada microemprendimiento, lo que representa un riesgo significativo frente a procesos de fiscalización o auditoría.

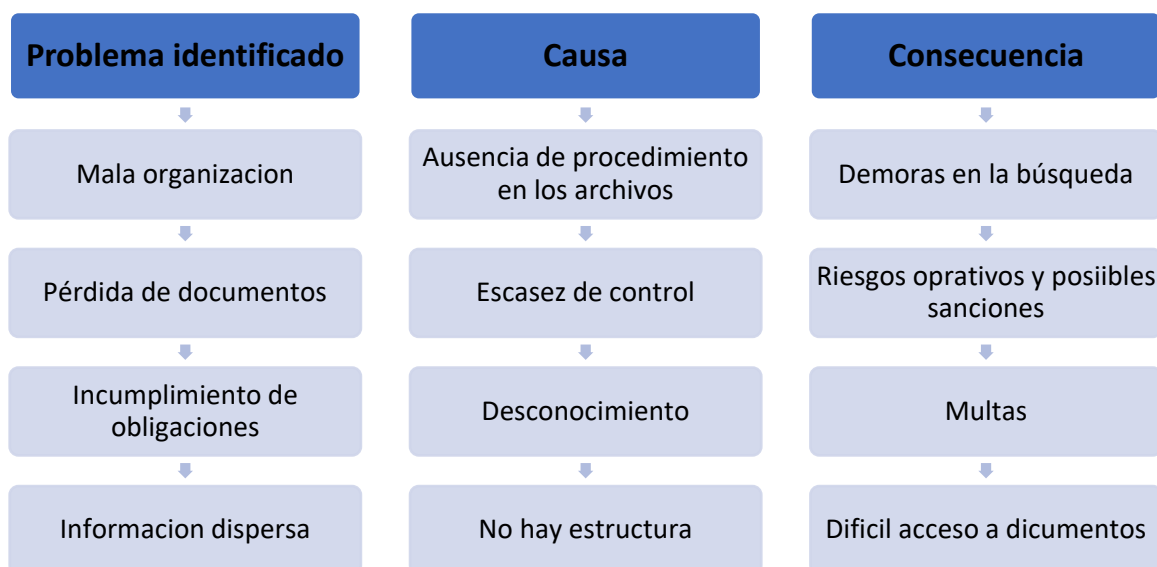
Elaboración: Demera Villarroel
Kyrsty Estefanía

Aprobado por:

Año: 2026

Manual para la gestión documental y archivística para la reducción de riesgos operativos en el cumplimiento de la normativa legal en los microemprendedores del cantón El Carmen

6.1. Diagnóstico de la situación documental



Elaboración: Demera Villarroel
Kyrsty Estefanía

Aprobado por:

Año: 2026

Manual para la gestión documental y archivística para la reducción de riesgos operativos en el cumplimiento de la normativa legal en los microemprendedores del cantón El Carmen

6.2. Componentes del manual de gestión



Elaboración: Demera Villarroel
Kyrsty Estefanía

Aprobado por:

Año: 2026

Manual para la gestión documental y archivística para la reducción de riesgos operativos en el cumplimiento de la normativa legal en los microemprendedores del cantón El Carmen

7. ESTRATEGIAS

7.1. Estrategia 1.

7.1.1. Organización y clasificación de documentos

Durante en diagnostico en los microemprendimientos se pudo observar que la mayoría de los establecimientos mantiene la documentación física en carpetas olvidadas, sin ningún criterio de codificación que ayude con la clasificación, utilizado carpetas improvisadas o acumulando carpetas en cartones sin una estructura definida que ayude a la búsqueda y con riesgo de extraviarse.

Por esta razón como primera estrategia se propone implementar un sistema de información de documentos que ayude a la identificación, deterioro y dificultades para demostrar el cumplimiento de las obligaciones legales.

Elaboración: Demera Villarroel
Kyrsty Estefanía

Aprobado por:

Año: 2026

Manual para la gestión documental y archivística para la reducción de riesgos operativos en el cumplimiento de la normativa legal en los microemprendedores del cantón El Carmen

Actividades

Actividad	Descripción	Responsable
Diagnóstico documental	Identificar la documentación existente	Administrador
Inventario documental	Registrar todos los documentos disponibles	Responsable documental
Clasificación	Separar documentos por áreas	Administrador
Codificación	Asignar códigos a carpetas y expedientes	Responsable documental
Organización física	Ubicar documentos en archivadores	Administrador
Organización digital	Crear estructura electrónica	Responsable documental
Elaboración del manual	Diseñar procedimientos documentales	Consultor

7.1.2. Procedimiento de la organización de documentos

El procedimiento da inicio cuando se empieza a receptor documentos, luego continua su respectiva revisión y clasificación para finalizar con su almacenamiento tanto físico como digital.

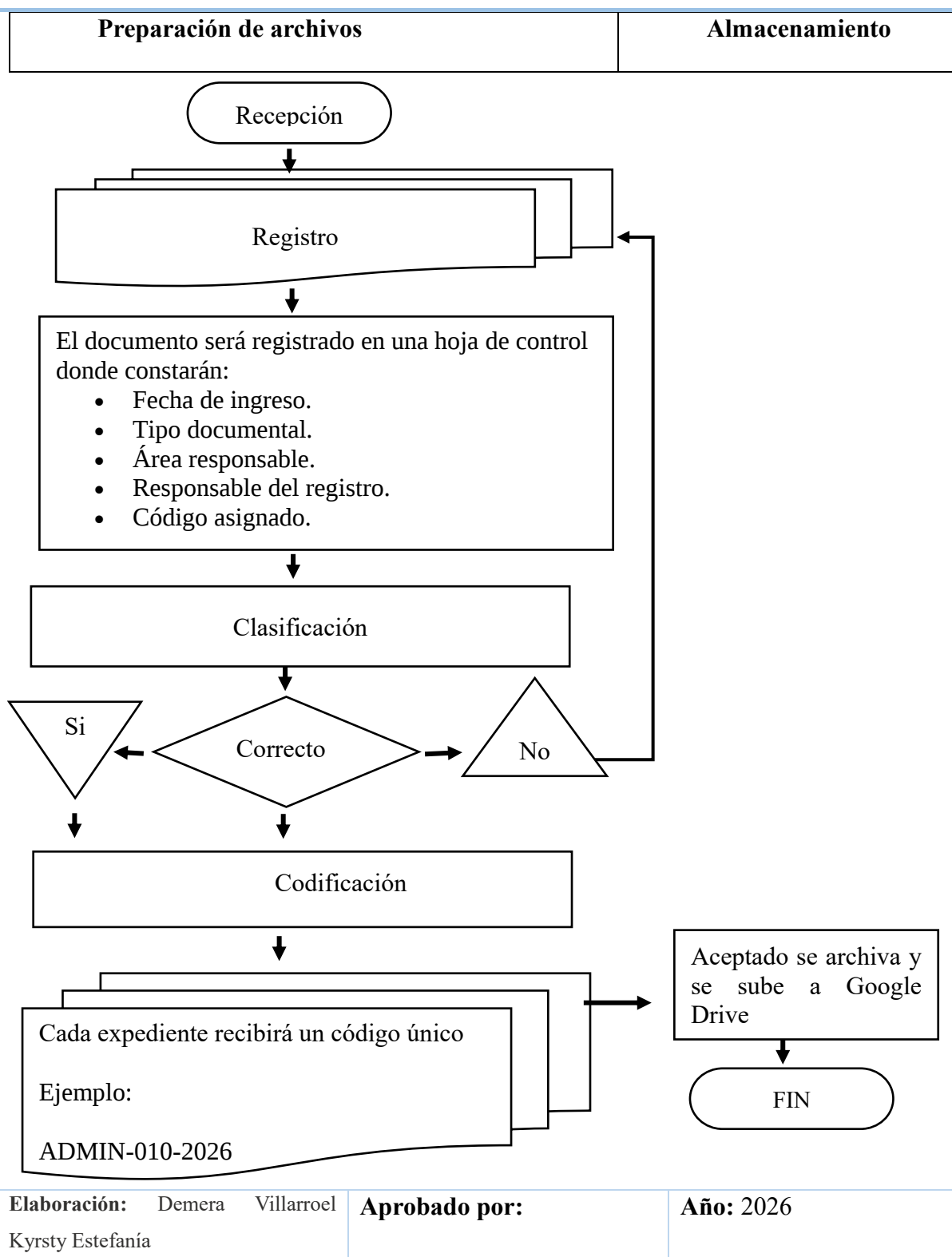
Las etapas propuestas son:

Elaboración: Demera Villarroel
Kyrsty Estefanía

Aprobado por:

Año: 2026

Manual para la gestión documental y archivística para la reducción de riesgos operativos en el cumplimiento de la normativa legal en los microemprendedores del cantón El Carmen



Manual para la gestión documental y archivística para la reducción de riesgos operativos en el cumplimiento de la normativa legal en los microemprendedores del cantón El Carmen

7.1.3. Clasificación de documentos (codificación)

Área	Código	Documentos
Administración	ADMIN	RUC, permisos municipales, contratos, certificados
Tributaria	TRIBU	Declaraciones, facturas, retenciones, comprobantes
Financiera	FINCI	Balances, estados financieros, ingresos y egresos
Laboral	LARAL	Contratos, nómina, IESS, vacaciones
Comercial	COCIAL	Cotizaciones, pedidos, clientes, proveedores
Inventarios	INVS	Kardex, compras, existencias

Elaboración: Demera Villarroel
Kyrsty Estefanía

Aprobado por:

Año: 2026

Manual para la gestión documental y archivística para la reducción de riesgos operativos en el cumplimiento de la normativa legal en los microemprendedores del cantón El Carmen

7.1.4. Sistema de codificación de documentos

Se utilizará la siguiente codificación como sugerencia para el reconocimiento inmediato de cualquier documento:

Documento	Código
Permiso municipal	ADMIN-003-2026
Declaración IVA	TRIBU-075-2026
Balance General	FINCI-015-2026
Contrato laboral	LARAL-025-2026
Factura proveedor	COCIAL-085-2026

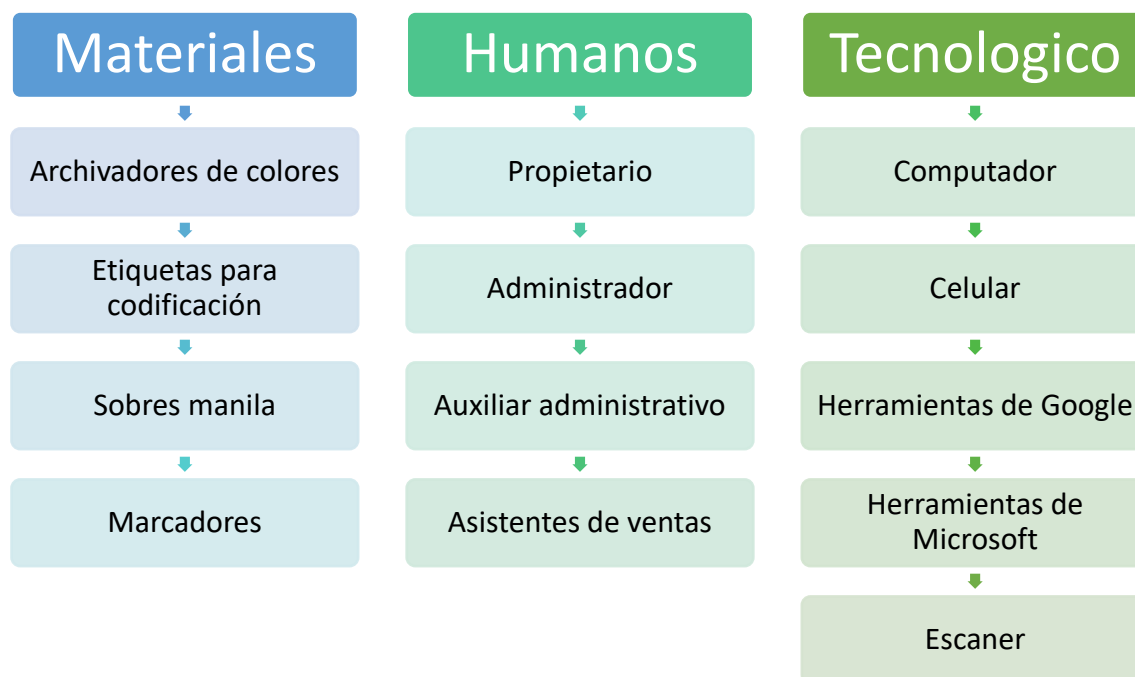
Elaboración: Demera Villarroel
Kyrsty Estefanía

Aprobado por:

Año: 2026

Manual para la gestión documental y archivística para la reducción de riesgos operativos en el cumplimiento de la normativa legal en los microemprendedores del cantón El Carmen

7.1.5. Recursos



Elaboración: Demera Villarroel
Kyrsty Estefanía

Aprobado por:

Año: 2026

Manual para la gestión documental y archivística para la reducción de riesgos operativos en el cumplimiento de la normativa legal en los microemprendedores del cantón El Carmen

7.1.6. Presupuesto

Concepto	Cantidad	Valor unitario (USD)	Total (USD)
Archivadores	2	125	250,00
Carpetas colgantes	60	1.05	63,00
Carpetas manilas	100	0,25	25,00
Etiquetas	200	0,08	160,00
Separadores	10	2.00	20,00
Papelería	1	45,00	45,00
Total			563,00

Elaboración: Demera Villarroel
Kyrsty Estefanía

Aprobado por:

Año: 2026

Manual para la gestión documental y archivística para la reducción de riesgos operativos en el cumplimiento de la normativa legal en los microemprendedores del cantón El Carmen

7.1.7. Cronograma de actividades

Actividad	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Diagnóstico				
Inventario				
Clasificación				
Codificación				
Organización física				
Elaboración del manual				

Elaboración: Demera Villarroel
Kyrsty Estefanía

Aprobado por:

Año: 2026

**Manual para la gestión documental y archivística para la reducción de riesgos operativos
en el cumplimiento de la normativa legal en los microemprendedores del cantón El
Carmen**

7.1.8. Indicadores



Elaboración: Demera Villarroel Kyrsty
Estefanía

Aprobado por:

Año: 2026

Manual para la gestión documental y archivística para la reducción de riesgos operativos en el cumplimiento de la normativa legal en los microemprendedores del cantón El Carmen

7.2.Estrategia 2

7.2.1. Componentes del sistema de archivos

Estará conformado por cuatro que serán los principales para garantizar una adecuada gestión

7.2.1.1.Diseño del archivo físico

Área documental	Color	Código	Responsable
Administrativa	Azul	ADMIN	Administrador
Tributaria	Verde	TRIBU	Contador
Financiera	Amarillo	FINCI	Administrador
Laboral	Rojo	LARAL	Administrador
Comercial	Gris	COCIAL	Responsable de ventas
Inventarios	Naranja	INVS	Responsable de bodega

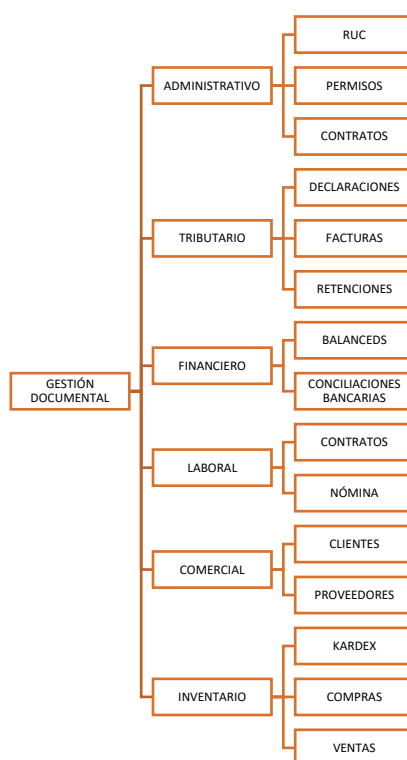
Elaboración: Demera Villarroel
Kyrsty Estefanía

Aprobado por:

Año: 2026

Manual para la gestión documental y archivística para la reducción de riesgos operativos en el cumplimiento de la normativa legal en los microemprendedores del cantón El Carmen

7.2.1.2. Diseño de archivo digital



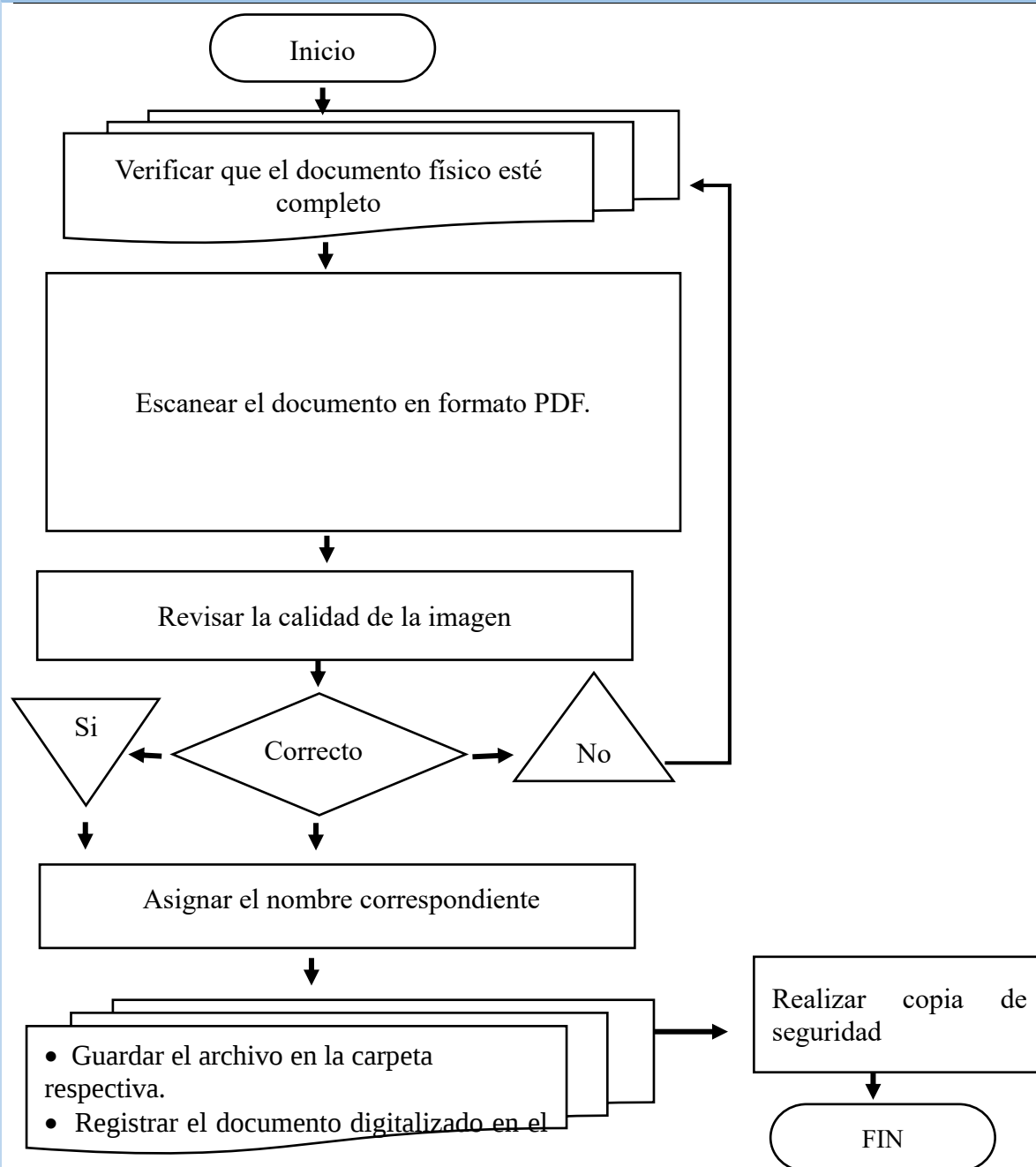
7.2.1.3. Procedimiento para la digitalización

Elaboración: Demera Villarroel
Kyrsty Estefanía

Aprobado por:

Año: 2026

Manual para la gestión documental y archivística para la reducción de riesgos operativos en el cumplimiento de la normativa legal en los microemprendedores del cantón El Carmen



Elaboración: Demera Villarroel Kyrsty
Estefanía

Aprobado por:

Año: 2026

Manual para la gestión documental y archivística para la reducción de riesgos operativos en el cumplimiento de la normativa legal en los microemprendedores del cantón El Carmen

7.2.2. Sistema de respaldo

Para reducir el riesgo de pérdidas, se sugiere realizar copiar de seguridad cíclicas las cuales se muestran a continuación cada que cierto tiempo deben de hacerse

Medio	Frecuencia
Computadora principal	Diario
Disco duro externo	Semanal
Almacenamiento en la nube	Mensual

7.2.3. Retención de documentos

Documento	Tiempo en archivo de gestión	Archivo intermedio	Disposición final
Facturas	4-5 años	3 años	Eliminación según normativa
Declaraciones tributarias	6-7 años	4 años	Conservación
Contratos laborales	Vigencia + 4 años	4 años	Conservación
Estados financieros	9-10 años	Permanente	Conservación
Permisos municipales	Vigencia	3 años	Renovación o eliminación
Contratos comerciales	Vigencia + 7 años	7 años	Conservación

Elaboración: Demera Villarroel
Kyrsty Estefanía

Aprobado por:

Año: 2026

Manual para la gestión documental y archivística para la reducción de riesgos operativos en el cumplimiento de la normativa legal en los microemprendedores del cantón El Carmen

7.2.4. Presupuesto estimado

Concepto	Cantidad	Valor unitario (USD)	Total (USD)
Escáner	1	200,00	200,00
Disco duro externo	1	85,00	85,00
Suscripción almacenamiento en la nube	1 año	35,00	35,00
Archivadores adicionales	2	115,00	230,00
Cajas de archivo	10	5,00	50,00
Etiquetas y suministros	1 lote	25,00	25,00
Total			625,00

7.2.5. Cronograma de actividades

Actividad	Mes 1	Mes 2	Mes 3
Adquisición de materiales			
Diseño del archivo físico			
Organización de expedientes			
Digitalización de documentos			
Configuración de respaldos			
Capacitación del personal			

Elaboración: Demera Villarroel
Kyrsty Estefanía

Aprobado por:

Año: 2026

Manual para la gestión documental y archivística para la reducción de riesgos operativos en el cumplimiento de la normativa legal en los microemprendedores del cantón El Carmen

7.2.6. Resultados Esperados

Con la elaboración del modelo de gestión de documentos y archivos para los microemprendedores, estos podrán organizar de manera práctica la información que genera el negocio, para así, tener como base y verificar si están haciendo uso correcto de la documentación, trayendo consigo un buen ingreso y reduciendo pérdidas, por ende, al contar con respaldos digitales estos disminuyen el riesgo de pérdida de información.

Por otro lado, este modelo, ayudará con el control de actividades dentro del microemprendimiento fortaleciéndolo para tener una buena toma de decisiones y promover una cultura organizacional en base a documentos y archivos, siempre y cuando cuente con las necesidades y capacidades que cada microemprendimiento necesite, al implementar herramientas gratuitas es una respuesta viable al bajo costo y fácilmente utilizable para cualquier microemprendimiento

Elaboración: Demera Villarroel
Kyrsty Estefanía

Aprobado por:

Año: 2026

CONCLUSIONES

- ✓ A partir de la revisión bibliográfica realizada, se determinó que la gestión documental y archivística constituyen procesos fundamentales para la organización, conservación y recuperación eficiente de la información, así como para la mitigación de riesgos operativos y el cumplimiento de la normativa legal en el ámbito empresarial.
- ✓ En cuanto a la caracterización de los procesos actuales, se determinó que una parte considerable de los microemprendedores del cantón El Carmen no mantiene sus documentos organizados y clasificados de manera constante, lo que evidencia una gestión documental irregular en buena parte del sector.
- ✓ Respecto a las deficiencias identificadas, se evidenció que gran parte de los microemprendedores no cuenta con procedimientos definidos para archivar y conservar sus documentos, ni recurre de forma habitual a herramientas digitales o a la realización de respaldos de información, lo cual refleja la ausencia de procesos estandarizados de organización, conservación y digitalización documental.
- ✓ En relación con los riesgos operativos asociados al incumplimiento normativo, si bien la mayoría de los microemprendedores reconoce que una adecuada gestión documental contribuye a facilitar el cumplimiento de sus obligaciones legales, a atender los requerimientos de las entidades de control y a disminuir el riesgo de sanciones.
- ✓ En términos generales, se concluye que aunque los microemprendedores del cantón El Carmen reconocen la relevancia de la gestión documental para el cumplimiento normativo y la reducción de riesgos operativos, su aplicación en la práctica continua siendo parcial e inconsistente, lo que confirma la pertinencia de diseñar una estrategia de gestión documental y archivística ajustada a las necesidades de este sector.

RECOMENDACIONES

- ✓ Se aconseja a los microempresarios del cantón El Carmen aplicar la estrategia de gestión documental y archivística planteada en esta investigación, atendiendo en primer lugar al establecimiento de procedimientos claros en materia de archivo y conservación.
- ✓ Se recomienda que se promueva la utilización de instrumentos digitales que puedan ser usados para hacer el respaldo y la recuperación de los documentos, por el reducido uso permanente detectado en las encuestas.
- ✓ Se recomienda a las entidades locales (GAD municipal, cámara de comercio) desarrollar capacitaciones dirigidas a los microemprendedores sobre la importancia de la gestión documental para el cumplimiento de la normativa legal
- ✓ Se sugiere que los microemprendedores implementen rutinas periódicas de respaldo de información, considerando que un porcentaje importante solo lo hace de manera ocasional.
- ✓ Se recomienda dar seguimiento a la implementación de la estrategia propuesta, con el fin de reducir la brecha identificada entre el reconocimiento de la importancia de la gestión documental y su aplicación efectiva en la práctica diaria del negocio

BIBLIOGRAFIA

- Alvear Tobar, E. (2024). El compliance y la cultura de cumplimiento. *593 Digital Publisher* , 124-133.
- Arribas del Pozo , M. (2023). *Gestión de archivos* . España : Ediciones Nobel S.A .
- Balboa Zúñiga , M., & Medina, G. (2021). *Gestión documental y transformación digital en el Estado de Chile: un estudio de caso*. Chile : Universidad Finis Terrae, Chile .
- Balboa Zúñiga, M., & Medina, G. (2021). Gestión documental y transformación digital en el Estado de Chile: un estudio de caso. *Amoxltli*(7).
- Calderón Toala, L. (2021). *Proceso organizacional y su incidencia en el fortalecimiento de la gestión administrativa de la Unidad Educativa Fiscal “Quince de Octubre”, del cantón Jipijapa, período 2019*. . Jipijapa : UNESUM.
- Canto Hernández, L., Martínez Veitía, Y., & Paz Enrique, L. (2022). Instrumentos de control documental para la Dirección de Planificación Física de Santo Domingo (Cuba). *Scielo*, 16(2), 27-55.
- Corbalan Parada, V., Koch, E., & Cuozzo, M. (2021). Percepciones de los emprendedores sobre la calidad del servicio de Punto De Retiro (PDR). *Revista Ciencias Económicas*, 2(18).
- Escala, S. (2025). Cumplimiento normativo, ventajas y desafíos para el sector empresarial. *CATHEDRA*(23).
- Estacio Flores , C. (2024). La gestión documental automatización y comunicación efectiva como factores claves. *Revista Aula Virtual*, 5(12), 1677-1690.
- González Ramón, E., Ramírez López, G., Serdán Valencia, K., Morales Ochoa, C., & Scaffy Vivero, J. (2022). Las microempresas como entes generadores de empleo en el Ecuador. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(3), 86-95.
- Guangasi Tigse, J., Jiménez Castro, W., & Altamirano Analuisa, D. (2024). Riesgos y Oportunidades para Mejorar la Toma de Decisiones en Unidades de Producción. *Prospectivas UTC “Revista de Ciencias Administrativas y Económicas”*.
- Innovación, L. O. (2026). Obtenido de Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación
- Jiménez Martín, A. (2023). Un marco de apoyo a la toma de decisiones informadas desde una perspectiva estratégica en el sector salud. *Información*, 14(7).
- Lucas Herrera, E. (2021). *Gastos Operativos y su incidencia en la rentabilidad* . Guayaquil : Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil .

- Madrid George, A. (2025). El Cumplimiento como Pilar de las Organizaciones Empresariales. *Ciencia Latina Revistas Científica Multidisciplinar*, 9(4). doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i4.19183
- Marcillo Pito, A., & Torres Palacios, M. (2025). Auditoria de gestión y la identificación de riesgos operativos en la industria alimenticia. *Religación*, 10(46).
- Mero Santana, D., Garcia Salmon, L., & Cobacango Villavicencio , J. (2021). Gestión Documental orientada a la conservación de los documentos en el Archivo Histórico de la Universidad Técnica de Manabí. *evista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 98-107.
- Mero Santana, D., Garcia Salmon, L., & Cobacango Villavicencio, J. (2021). Gestión Documental orientada a la conservación de los documentos en el Archivo Histórico de la Universidad Técnica de Manabí. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 98-107.
- Miranda Pegueros, M., López Castro, E., & Vega Zarate, C. (2022). Hacia una perspectiva integral de gestión en sostenibilidad empresarial. *Trascender, contabilidad y gestión*, 7(19), 150-164.
- Montejano García , S., López Torres , G., & Pérez Ramos, M. (2021). Administración de operaciones y su impacto en el desempeño de las empresas. *Revista de Ciencias Sociales* .
- Muñoz Espinoza, Y., & Saltos Catagua, L. (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), 2114-2131. doi:[10.23857/pc.v7i6.4184](https://doi.org/10.23857/pc.v7i6.4184)
- Muñoz Espinoza, Y., & Saltos Catagua, L. (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), 2114 - 2131.
- Murillo Valverde, R., Zamora Burgos, M., Vergara Segura, M., & Anzoátegui Muñiz, J. (2024). Las Microempresas y los Emprendimientos como Dinamizadores Económicos de la Parroquia Ximena, Guayaquil 2024. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(4). doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12632
- Navarrete Mendoza, D., Rosero Rodríguez , I., & Zuñiga Delgado, M. (2025). Evaluación del Proceso Administrativo y su relación con la eficiencia. *Journal Scientific MQRInvestigar*, 9(3), 1-27.

- Oña Chapi, J. (2023). *Papel del compliance en la prevención del delito y la responsabilidad penal de las empresas en Ecuador*. Guayaquil : Universidad Católica de Santiago de Guayaquil .
- Orozco Martínez, I. (2020). De la ética empresarial a la sostenibilidad, ¿por qué debe interesar a las empresas? *The Anáhuac Journal*, 20(1), 76–105.
- Orozco Miranda, R., Brenes Castro, V., Cubillo Alvarado, V., López Morales , A., & Vega Morales, K. (2024). Descripción de los sistemas de clasificación de la archivística y la bibliotecología empleados en Costa Rica. *e-Ciencias de la Información*, 14(2), 38-57.
- Pupo Blanco, Y., Nieves Estrada, Y., Estrada Silveira, J., & Vargas Batis, B. (2021). Integración de la ISO 14001/2015 a las exigencias de la Resolución 201/2020 del Citma en el Archivo Histórico de Granma. *Ciencia en su PC*, 45-59.
- Quiñónez Rentería, M., & Segarra Jaime., H. (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 G-ner@ndo*, 6(1), 6414 – 6437.
- Romero Palacios. , A., Cueva, M., Salguero Barba, N., & Salazar Tapia, M. (2021). *La gestión documental y archivo en instituciones públicas en el cantón latacunga de la provincia de cotopaxi*. Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Sánchez Díaz, M., Mena Mujica, M., & Piñeyro García, N. (2020). Aproximación diagnóstica de la Gestión Documental en el Centro Nacional de Biopreparados. Perspectivas desde transparencia y gestión documental. *ALCANCE Revista Cubana de Información y Comunicación*, 9(23), 95-109.
- Toala Parrales , I. (2023). *Estudio de herramientas digitales para la gestión documental en el subdecanato de la facultad de ciencias técnicas*. Manta : Uleam .

ANEXOS

Anexo 1 Aplicación de encuesta



Anexo 2 Formato de encuesta

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS PARA ENCUESTA								
Nº	Ítem / Pregunta	Tipo de Pregunta	VALORACIÓN					Observación / Sugerencia
			1	2	3	4	5	
1	Sexo: Masculino () Femenino () Otro ()	Sociodemográfica						
2	Edad: 18-29 () 30-41 () 42-53 () 54 o más ()							
3	Nivel de instrucción: Primaria () Secundaria () Superior () Posgrado () Ninguna ()							
4	Tiempo de funcionamiento del microemprendimiento: Menos de 1 año () 1-3 años () 4-6 años () Más de 6 años () 7 - En adelante ()							
5	Actividad económica principal del microemprendimiento.	Politómica						
6	Los documentos de mi microemprendimiento se encuentran organizados y clasificados adecuadamente.	Escala de Likert						
7	Dispongo de procedimientos para archivar y conservar los documentos importantes.							
8	Puedo localizar rápidamente los documentos cuando son requeridos.							
9	Utilizo herramientas digitales para almacenar o gestionar documentos.							

10	Realizo respaldos de la información importante del microemprendimiento.						
11	La gestión documental facilita el cumplimiento de las obligaciones legales y administrativas.						
12	La adecuada organización documental reduce errores en las actividades del microemprendimiento.						
13	La disponibilidad de documentos facilita atender requerimientos de las entidades de control.						
14	Una adecuada gestión documental disminuye el riesgo de sanciones por incumplimiento de la normativa.						
15	Considero que la gestión documental y archivística contribuye a reducir los riesgos operativos de mi microemprendimiento.						

PREGUNTAS DE ENTREVISTA								
Nº	Ítem / Pregunta	Tipo de Pregunta	VALORACIÓN					Observación / Sugerencia
			1	2	3	4	5	
1	¿Cómo describiría la forma en que se gestionan y organizan los documentos en su microemprendimiento?	Abierta						
2	¿Qué procedimientos utiliza para clasificar, archivar y conservar la documentación importante del negocio?	Abierta						
3	¿Considera que la gestión documental facilita el desarrollo de las actividades administrativas? ¿Por qué?	Abierta						
4	¿Qué dificultades ha enfrentado en el manejo y recuperación de documentos necesarios para el funcionamiento del microemprendimiento?	Abierta						
5	¿Utiliza herramientas digitales o sistemas tecnológicos para la gestión de documentos? Comente su experiencia.	Abierta						
6	¿De qué manera el manejo adecuado de la documentación contribuye al cumplimiento de las obligaciones legales, tributarias o laborales?	Abierta						
7	¿Qué riesgos operativos considera que pueden surgir por una gestión documental inadecuada?	Abierta						
8	¿Ha experimentado inconvenientes relacionados con la pérdida de documentos, retrasos en trámites o requerimientos de entidades de control? Explique.	Abierta						

9	¿Cómo influye la disponibilidad de información documentada en la toma de decisiones y en la eficiencia de los procesos del microemprendimiento?	Abierta						
10	¿Qué estrategias o acciones recomendaría implementar para fortalecer la gestión documental y reducir los riesgos operativos en los microemprendimientos del cantón El Carmen?	Abierta						

Anexo 4 Certificación de antiplagio

Certificado de análisis
Compilatio Magister+ | ULEAM-ECU

Demera tesis
ID : 965e675a092f9cead851149e6d230f5c8793b203

Nombre del fichero : Demera tesis.txt
Tamaño del archivo original : 3,08 MB
Número de palabras : 15.792

Depositante : PAULINA ANNABEL ALCIVAR CEDAÑO
Fecha de depósito : 5 de agosto de 2026
Tipo de carga : interface
Fecha de fin de análisis : 5 de agosto de 2026

7%
Textos sospechosos

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 **0%**
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 **5%**
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 **<1%**
Pasajes entre comillas, a menudo indicativos de una cita.

Fuentes de similitudes (sección 2/2)

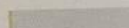
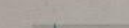


Similitudes

2%

Pasajes con similitudes a fuentes encontradas en diferentes colecciones.

Fuente principal detectada

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones
1	 Documento de otro usuario #3a29bd Viene de de otro grupo	6%	
2	 Trabajo de investigación_Violeta Bone #5114eb Viene de de mi grupo	<1%	
3	 DERECHO-TESIS OFICIAL-MARIUXI ALMEIDA #742815 Viene de de mi grupo	<1%	
4	 La digitalización documental y su incidencia en la eficiencia de... doi.org/10.60100/rcmg.v6i1.710	<1%	
5	 Código de Comercio Ecuador - Guía Oficial de Trámites y... www.gob.ec/regulaciones/codigo-comercio-0	<1%	
7	 La inaplicabilidad en el fuero civil el incumplimiento de decisioe... revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/download/2287...	<1%	
12	 Descripción de los sistemas de clasificación de la archivística y la... revistas.ucr.ac.cr/index.php/eclencias/article/download/59487/61728	<1%	
13	 Integración de la ISO 14001/2015 a las exigencias de la Resolució... www.redalyc.org/journal/1813/181369731004/181369731004.pdf	<1%	
14	 Documento de otro usuario #e06fa5 Viene de de otro grupo	<1%	
16	 dialnet.unirioja.es dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9398918.pdf	<1%	

Fuente mencionada (sin similitudes detectadas)

N°	Descripciones
1	 https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i4.19183