



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

TEMA:

Access y la Gestión Documental del personal de secretarias de la Facultad de Arquitectura de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí. Periodo 2017-2018

AUTORA:

Karla Patricia Quijije Delgado


**FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO
EJECUTIVO**

CARRERA DE SECRETARIADO BILINGÜE

Manta, febrero de 2018

TEMA

Access y la Gestión Documental del personal de secretarias de la Facultad de Arquitectura de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí. Periodo 2017-2018

| | | |
|---|---|---------------------------------------|
|  | NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICACIÓN CERTIFICADO DE TUTOR(A). | CÓDIGO: PAT-01-F-010 |
| | PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO. | REVISIÓN: 1 Página II de 73 |

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.

En calidad de docente tutora de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 80 horas, bajo la modalidad de proyecto de investigación, cuyo tema es “ACCESS Y LA GESTIÓN DOCUMENTAL DEL PERSONAL DE SECRETARIAS DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA DE LA UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ. PERIODO 2017-2018”, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde a la señorita QUIJIJE DELGADO KARLA PATRICIA, estudiante de la carrera de SECRETARIADO BILINGÜE, período académico 2017-2018, quien se encuentra apta para la sustentación de su trabajo de titulación.

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

Manta, 14 de febrero de 2018

Lo certifico,

A.S. Sonia Sión, Mg.
Docente Tutora

TRIBUNAL

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo

Miembros del tribunal examinan y aprueban el proyecto de investigación con tema:

“ACCESS Y LA GESTIÓN DOCUMENTAL DEL PERSONAL DE SECRETARIAS DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA DE LA UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ. PERIODO 2017-2018”.

Para su constancia firman:

Tribunal examinador

Dra. Mónica Espinoza Palma

Tribunal examinador

Ing. Patricia Andrade Alvarado

Tribunal examinador

Lic. Oswaldo Mero Delgado

DEDICATORIA

Con todo el amor del mundo dedico este trabajo a mis queridos padres:

Freddy y Nelly

A mi madre, por traerme al mundo y ser la mejor madre y amiga incondicional, por dedicarme su amor y las palabras de aliento en cada obstáculo presentado el cual me permitieron seguir en pie de lucha sin desmayar y que con mucho esfuerzo y sacrificio me ha dado las fortalezas para poder cumplir con mis objetivos.

A mi papá por ser un hombre ejemplar, por inculcarme sus valores, su humildad y su dedicación en cada batalla y enseñarme que a pesar de todas las adversidades siempre hay que luchar hasta el final y no recaer ante nada porque al final del túnel siempre estará la luz.

A mis Hermanas y amigos que han estado incentivándome y ayudándome, confiando en mí esfuerzo.

Mil gracias por creer en mí ,en mis sueños y ser mi fortaleza en todo esto años de inmenso sacrificio , y por tenderme la mano cuando más lo necesite y estar conmigo en todo momento , sin ustedes y la bendición de Dios, no hubiera sido posible este gran logro.

Patricia Quijje Delgado

RECONOCIMIENTO

A Dios, por darme la oportunidad de vivir, por todas sus bendiciones, sabiduría, paciencia y fortaleza en todo momento, por ser mi guía en cada paso en el camino de mi vida y por haber puesto en mi camino a personas muy especiales haciendo que formen parte de mis gratos recuerdos.

A mis padres y hermanas, quienes han sido mi fuente de inspiración y superación y me ayudaron a fortalecer mis sueños y hoy son parte de este logro.

A mi abuelita Isabel que estuvo dándome palabras de aliento siempre para que no dejara mis estudios, motivándome a seguir adelante y creer en mis propósitos y la que nunca dudo de mi capacidad, hasta el último día de su vida me brindo sus bendiciones.

A la A.S. Sonia Sión por asesorarme en el desarrollo de mi trabajo de titulación, y a todos los profesores por brindarme las enseñanzas y conocimientos, y por toda la paciencia que ha contribuido en mi formación y realizarme profesionalmente.

A mis amigas con quienes he compartido mis años de estudios, momentos de risas, coraje y lágrimas, momentos de fracasos pero también de triunfos, y siempre estábamos ahí la una para las otras, apoyándonos en todo momento gracias por todo, mil bendiciones siempre las llevare en mi corazón.

Patricia Quijje Delgado

ÍNDICE GENERAL

Contenido

| | |
|--|------|
| TEMA..... | I |
| CERTIFICACIÓN DEL TUTOR..... | II |
| TRIBUNAL NNN..... | III |
| DEDICATORIA | IV |
| RECONOCIMIENTO..... | V |
| ÍNDICE GENERAL | VI |
| RESUMEN | VIII |
| Abstract..... | IX |
| INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| 2.2 MARCO TEORICO..... | 7 |
| 2.2.1.- ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS..... | 7 |
| 2.2.2.- FUNDAMENTACIÓN LEGAL..... | 8 |
| 2.2.3.- FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA..... | 11 |
| 2.2.4.- MARCO REFERENCIAL..... | 14 |
| 2.2.4.1 GESTIÓN DOCUMENTAL..... | 14 |
| 2.2.4.1.1 TIPOLOGÍAS DE LA DOCUMENTACIÓN EN UNA EMPRESA..... | 16 |
| 2.2.4.1.2. IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL..... | 17 |
| 2.2.4.1.3 VENTAJAS DE IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL..... | 18 |
| 2.2.4.1.4 IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA ORGANIZACIÓN..... | 19 |
| 2.2.4.1.5. DOCUMENTOS DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL..... | 20 |
| 2.2.4.1.6. TIPOS DE DOCUMENTOS..... | 22 |
| 2.2.4.1.7. DOCUMENTOS QUE SE GENERAN EN EL PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL DEL ÁREA DE SECRETARÍA EN LA FACULTAD DE ARQUITECTURA..... | 23 |
| 2.2.4.2 BASE DE DATOS..... | 24 |
| 2.2.4.2.1 CARACTERIZACIÓN..... | 24 |
| 2.2.4.2.2 CARACTERÍSTICAS DE UN SISTEMA ADMINISTRADOR DE BASE DE DATOS..... | 25 |
| 2.2.4.2.3 USUARIOS DE BASE DE DATOS E INTERFACES..... | 26 |
| 2.2.4.2.4 ADMINISTRADOR DE BASE DE DATOS..... | 27 |
| 2.2.4.2.5 BASE DE DATOS RELACIONALES..... | 28 |
| 2.2.4.2.6 MICROSOFT ACCESS..... | 29 |
| 2.2.4.2.7 BASES DE DATOS EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL..... | 31 |

| | |
|---|----|
| 2.3 DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO | 34 |
| 2.3.1 ENCUESTAS APLICADAS A LAS SECRETARIAS | 34 |
| 2.3.2 ENCUESTA APLICADAS A DOCENTES..... | 40 |
| 2.3.3 ENCUESTAS APLICADAS A LOS ESTUDIANTES | 45 |
| 2.5. Diseño de la Propuesta. | 51 |
| 2.5.1 Introducción | 51 |
| 2.5.2 Objetivo General | 53 |
| 2.5.3 Objetivos Específicos..... | 53 |
| 2.5.4 Metodología de trabajo. | 53 |
| Conclusiones. | 55 |
| Recomendaciones..... | 56 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 57 |
| 2.8.1 Referencias Bibliográficas | 57 |
| ANEXOS | 60 |
| 2.9.1 ENCUESTA DIRIGIDA A DOCENTES Y USUARIOS DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA | 60 |
| 2.9.2 ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE SECRETARIAS DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA..... | 61 |
| 2.9.3 FOTOGRAFIA DE LA APLICACION DE ENCUESTAS | 62 |

RESUMEN

La gestión documental abarca el ciclo de vida completo de los documentos, es decir, el tratamiento secuencial y coherente que se da a los documentos desde que se producen o reciben, hasta el momento en que son eliminados o conservados, en función de su valor testimonial o histórico.

En el presente trabajo de investigación, se da a conocer lo que es el proceso de gestión documental, no solo desde el punto de vista actual, sino logrando mostrar un poco su origen, llegando a describir la importancia que alcanza actualmente dentro y fuera de las organizaciones pública o privadas.

Por otro lado, una base de datos es un sistema computarizado cuyo propósito principal es mantener información y hacer que esté disponible en el momento requerirla. El sistema Microsoft Access, es una herramienta específica para la administración de base de datos más avanzadas, que se utiliza para satisfacer las necesidades en la administración de la información, desde una simple lista de direcciones hasta un complejo sistema de administración de inventarios en varias ubicaciones.

Se concluye que para alcanzar un proceso de gestión documental óptimo en cualquier organización, es necesario contar con un programa informático que gestione base de datos, con la finalidad de contribuir al trabajo que realizan las secretarías en el campo de la recepción, generación y archivo de documentos.

Para lograr una eficiente gestión documental en el área de secretaría de la Facultad de Arquitectura, se propone la implementación de un Sistema Informático como apoyo a dicho proceso, que integre tecnologías actualizadas y adecuadas, lo que se constituirá en una fortaleza para la unidad académica.

Abstract

Document management covers the complete life cycle of documents, that is, the sequential and coherent treatment given to documents from the time they are produced or received, until they are eliminated or preserved, according to their testimonial value or historical

In this research work, it is known what the document management process is, not only from the current point of view, but also showing its origin a little, going so far as to describe the importance that it currently reaches inside and outside the public or private organizations.

On the other hand, a database is a computerized system whose main purpose is to maintain information and make it available at the time it is required. The Microsoft Access system, is a specific tool for the administration of more advanced databases, which is used to meet the needs in the management of information, from a simple list of addresses to a complex inventory management system in several locations .

It is concluded that in order to achieve an optimal document management process in any organization, it is necessary to have a computer program that manages the database, with the purpose of contributing to the work carried out by the secretaries in the field of reception, generation and archiving documents.

To achieve an efficient document management in the area of secretariat of the Faculty of Architecture, it is proposed the implementation of a Computer System to support this process, which integrates updated and appropriate technologies, which will constitute a strength for the academic unit.

INTRODUCCIÓN.

Hoy en día toda empresa u organización gestiona grandes volúmenes de información, creando la necesidad de contar con un sistema de gestión documental, que permita a los involucrados y responsables de su gestión, un almacenamiento eficiente de los mismos, que facilite un acceso efectivo al momento de requerirlos.

Uno de los factores fundamentales dentro de las instituciones o empresas ya sean estas públicas o privadas, se basa en el correcto manejo de la documentación que se procesa a diario, por tanto surgen muchos problemas al no contar con una gestión documental adecuada a las necesidades empresariales, impidiendo un desenvolvimiento eficaz en el tratamiento de la información.

En este sentido, Mundet (2006) señala que “No se trata de una nueva ciencia, ya que, aunque la gestión de documentos incorpora nuevas actividades, el cuerpo de conocimiento, esto es, la teoría, los procedimientos y herramientas, es decir, la práctica, son puramente archivísticas “.

La gestión de documentos no es un término que se utiliza recientemente, más bien es una técnica que se da desde siempre, claro está que las instituciones o empresas, la conocen como una herramienta archivística, que les permite brindar un mejor servicio a los usuarios o clientes.

Roberge (1993) define a la gestión documental como “El sistema de gestión de operaciones, documentos, técnicas, relativas a la concepción, desarrollo, ejecución y evaluación de los sistemas administrativos, necesarios para la gestión de los documentos administrativos, desde el momento de su planificación, creación o recepción hasta su disposición”.

Es decir que un sistema de gestión documental para ser efectivo, debe abarcar todos los aspectos inherentes al proceso completo que sigue un documento desde su creación o recepción hasta su almacenamiento o entrega.

Por otro lado Russo (2009) afirma que “Todas las organizaciones son diferentes y sus casuísticas también, nunca un sistema de gestión documental servirá para un mismo tipo de organización, no hay un modelo genérico, siempre son personalizados.”

Por lo cual cada empresa u organización tiene su propio sistema de gestión de documentos, ya que cada una tiene sus propias características que las hacen diferentes a las demás, y este sistema debe considerar todas las especificidades inherentes a ellas de manera particular.

De acuerdo a Walner (1998) para lograr que haya una adecuada organización de los documentos, surge la gestión documental como “un área de la administración general que se encarga de garantizar la economía y la eficiencia en la creación, mantenimiento, uso y disposición de los documentos administrativos durante todo su ciclo de vida”.

Cabe recalcar que la gestión documental siempre ha sido una necesidad para el área administrativa, para poder mantener una protección adecuada de los documentos. Es decir que en toda las instituciones los documentos que se manejen debe de cumplir una serie de procesos que permitan el desarrollo idóneo en su ciclo de vida ,y el tratamiento adecuado que se le debe dar a la información como fuente de respaldo y acceso oportuno al momento de dar respuestas a las peticiones de quienes lo soliciten.

En este sentido Ponjuan Dante (2003), considera que la gestión documental “es un *proceso administrativo* que permite analizar y controlar sistemáticamente, a lo largo de su ciclo de vida, la información registrada que se crea, recibe, mantiene o utiliza una organización en correspondencia con su misión, objetivos y operaciones”.

Para Buckland (1998) “La gestión documental es como un contenedor de información, es decir, aquello que hace posible organizar, presentar y gestionar información relativa a un hecho, una persona o una temática determinada”.

En la sociedad actual las tecnologías de información y comunicación, brindan a los profesionales del área de la gestión documental, herramientas que facilitan el trabajo que realizan, para gestionar eficientemente la información que se genera dentro y fuera de una empresa u organización. Es así que Pérez, (2001) señala que “La industria de los sistemas para la gestión de documentos electrónicos, se encarga del desarrollo de tecnologías para tareas tan importantes en el mundo de la información como el manejo de documentos en formato digital, la conversión a dicho formato de los documentos de papel, las publicaciones electrónicas y la gestión de archivos automatizados”.

Es entonces que a partir de la utilización de la tecnología de información y comunicación, se puede lograr modelos de gestión documental, que faciliten la búsqueda y extracción de información para la toma de decisiones efectivas.

Así lo sostiene López (2017) quien señala que “Hoy por hoy las herramientas tecnológicas exigen que los profesionales de la Gestión Documental se sumerjan en ambientes tecnológicos, dejando poco a poco la operatividad y se comience a pensar en realizar actividades que involucren la tecnología en cada uno de sus procesos”.

Hoy en día un gran número de empresas utilizan herramientas tecnológicas para mantener procesos de gestión documental efectivos y así estar a la vanguardia de los avances que en este campo se dan al vivir en un mundo globalizado.

Entre las tecnologías apropiadas para una gestión documental efectiva, se destaca el uso de bases de datos relacionales, las cuales poseen herramientas que facilitan su aplicación en una empresa u organización.

De acuerdo a Date (2001), una base de datos es “un conjunto de datos persistentes que es utilizado por los sistemas de aplicación de alguna empresa dada.” Así lo corroboran autores como Silberschatz, Korth & Sudarshan (2002) que definen a un sistema gestor de base de datos (SGBD) como “una

colección de datos interrelacionados y un conjunto de programas para acceder a dichos datos. La colección de datos normalmente denominada base de datos, contiene información relevante para la empresa". El objetivo principal de un SGBD es proporcionar una forma de almacenar y recuperar la información de una base de datos de manera que sea tanto práctica como eficiente.

En el grupo de bases de datos relacionales se encuentra Microsoft Access, que al ser un programa del paquete ofimático de Microsoft está al alcance de la mayoría de empresas u organizaciones, siendo muy fácil de utilizar por no requerir de conocimientos de programación.

En la facultad de Arquitectura de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, existe un problema relacionado con el sistema de gestión documental que aplican las secretarías, que se evidencia cuando el usuario solicita información y esta no se entrega de manera oportuna.

El problema surge al no existir un sistema que utilice efectivamente las tecnologías de información y comunicación, siendo este únicamente físico. Por otro lado no se sigue un procedimiento establecido, que permita llevar un registro desde su creación o recepción hasta su almacenamiento o entrega.

El problema detectado genera molestias entre docentes, estudiantes y departamentos institucionales, al no recibir respuesta en el tiempo esperado, proyectando una imagen negativa tanto de la unidad académica como del profesional del secretariado que labora en ella, Por lo expuesto, la autora se plantea la siguiente interrogante: ¿La creación de una base de datos Access contribuirá a la optimización de la gestión documental que realizan las secretarías de la Facultad de Arquitectura?

Objeto: Gestión Documental

Campo: Base De Datos Access

Para direccionar el trabajo de investigación a desarrollar, se establecieron las siguientes tareas científicas:

¿Cuáles son las principales características de una base de datos Access?

¿Cómo se identifica la gestión documental óptima en una empresa?

¿En qué consiste el proceso de gestión documental que desarrollan las secretarías de la Facultad de Arquitectura?

¿Cuál sería la propuesta de solución al problema diagnosticado?

Lo expuesto lleva a la formulación del objetivo general del presente trabajo: *Analizar la relación que existe entre base de datos Access y la optimización de la gestión documental.*

Para el logro del objetivo general, se procede a identificar los siguientes objetivos específicos.

- Caracterizar una Base de datos Access
- Caracterizar la Gestión Documental
- Describir el proceso de gestión documental en la Facultad de Arquitectura.
- Presentar una propuesta de solución al problema detectado.

Con los antecedentes presentados, la autora presenta como hipótesis de trabajo: *La creación de una base de datos Access favorecerá la optimización de la gestión documental que desarrollan las secretarías de la Facultad de Arquitectura de la universidad laica “Eloy Alfaro” de Manabí.*

Variable Dependiente: Gestión Documental

Variable Independiente: Base de Datos Access

Se calculó la muestra, con un tamaño de la población de 700 estudiantes ,40 docentes y 12 miembros del personal administrativo.

Para la recolección de la información se procedió a estructurar encuestas, para posteriormente aplicarlas a veinte estudiantes (20), quince (15) docentes, tres (3) del personal administrativo quienes proporcionaron relevante información, además, después de aplicar la encuesta se procedió a tabular, para su

posterior interpretación y análisis donde se obtuvieron porcentajes, mismos que permitieron determinar la posible solución al problema encontrado.

2.2 MARCO TEORICO.

2.2.1.- ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.

El presente trabajo de investigación presenta antecedentes investigativos en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato con el tema de: “Servicio de Gestión Documental para el Control y Organización de documentos en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, basado en software libre. Año 2014”, desarrollado por Ing. Andrés Sebastián Hidalgo Velástegui, previo a la Obtención del Título de Magister en Gerencia Informática.

En la que se destacaron las siguientes conclusiones:

- ❖ La tecnología es un factor importante en la sociedad actual y permite la mejora de procesos internos en empresas e instituciones con la utilización de sistemas de gestión o administración de contenido o siendo específicos sobre documentos.
- ❖ La duplicidad de la documentación está relacionada con la existencia de diferentes archivos físicos de un mismo documento, el principal en Secretaría General Procuraduría y los otros en las secretarías de cada escuela, programa o departamento; para lo cual se considera escoger como Archivo Único de documentos físicos el archivo de Procuraduría, formando así el archivo físico de respaldo de la institución, mientras los archivos físicos de cada escuela o programa y departamento formen una gestión documental electrónica.

Por otro lado el trabajo realizado en “implementación de un sistema de gestión documental y electrónico, incluyendo el manejo de certificado de firmas electrónicas. Año 2013”, en la escuela politécnica nacional ,desarrollado por María Guadalupe Escobar Pullas, previo a la obtención del título en ingeniería electrónica y redes de información, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- ❖ Un sistema de gestión documental electrónico permite el manejo sistematizado de todo el proceso documental que se tiene dentro de una entidad. Para implementarlo, es necesario realizar un análisis previo de

todos los procesos documentales que maneja la organización, parametrizar el sistema en base a los procesos establecidos y definir los perfiles de usuario del sistema.

- ❖ La implementación del sistema de gestión documental electrónico genera ahorro de recursos; de todos los analizados, el principal corresponde al tiempo de cada persona que interviene y optimización de los procesos documentales, que están directamente relacionados con el adecuado uso del sistema de gestión documental electrónico por parte de los usuarios.

2.2.2.- FUNDAMENTACIÓN LEGAL.

La concreción del presente proyecto de investigación se fundamenta en los siguientes cuerpos legales:

La Constitución de la República, aprobada por los ecuatorianos en el mes de noviembre del 2008, el título II Sección Tercera que trata sobre la Comunicación e Información.

Art. 16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.

Garantiza el derecho a acceder a las fuentes de información, como mecanismo para ejercer la participación democrática respecto del manejo de la cosa pública y la rendición de cuentas a la que están sujetos todos los funcionarios del Estado, y demás entidades obligadas por esta Ley:

Que es necesario hacer efectivo el principio de publicidad de los actos, contratos y gestiones de las instituciones del Estado y de aquellas financiadas con recursos públicos o que por su naturaleza sean de interés público.

Que la misma norma constitucional establece que no existirá reserva respecto de informaciones que reposen en archivos públicos, excepto de aquellas que por seguridad nacional no deben ser dadas a conocer; que la libertad de información está reconocida tanto en el artículo 19 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, como en el artículo 13 de la Convención Interamericana de Derechos Humanos.

La Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a La Información Pública No. 24, publicado en el Registro Oficial Suplemento 337 del 18 de mayo del 2004.

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, expide la siguiente:

Art. 10.- Custodia de la Información. - Es responsabilidad de las instituciones públicas, personas jurídicas de derecho público y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, crear y mantener registros públicos de manera profesional, para que el derecho a la información se pueda ejercer a plenitud, por lo que, en ningún caso se justificará la ausencia de normas técnicas en el manejo y archivo de la información y documentación para impedir u obstaculizar el ejercicio de acceso a la información pública, peor aún su destrucción.

Quienes administren, manejen, archiven o conserven información pública, serán personalmente responsables, solidariamente con la autoridad de la dependencia a la que pertenece dicha información y/o documentación, por las consecuencias civiles, administrativas o penales a que pudiera haber lugar, por sus acciones u omisiones, en la ocultación, alteración, pérdida y/o desmembración de documentación e información pública.

Según el decreto 1014 del Presidente de la República Rafael Correa Delgado:

Artículo 1.- Establecer como política pública para las entidades de la Administración Pública Central la utilización de Software Libre en sus sistemas y equipamientos informáticos.

Artículo 2.- Se entiende por Software Libre, a los programas de computación que se pueden utilizar y distribuir sin restricción alguna, que permitan su acceso a los códigos fuentes, y que sus aplicaciones puedan ser mejoradas.

Estos programas de computación tienen las siguientes libertades.

- a) Utilización del programa con cualquier propósito de uso común.
- b) Distribución de copias sin restricción alguna.
- c) Estudio y modificación del programa (Requisito: código fuente disponible).
- d) Publicación del programa mejorado (Requisito: código fuente disponible).

Artículo 3.- Las entidades de la Administración Pública Central previa a la instalación del software libre en sus equipos, deberían verificar la existencia de capacidad técnica que brinde el soporte necesario para el uso de este tipo de software.

Artículo 4.- Se faculta la utilización de software propietario (no libre) únicamente cuando no exista solución de Software Libre que supla las necesidades requeridas, o cuando esté en riesgo la seguridad nacional, o cuando el proyecto informático se encuentre en un punto de no retorno.

Para efectos de este decreto se comprende como seguridad nacional, las garantías para la supervivencia de la colectividad y la defensa del patrimonio nacional.

En relación a las **Tecnologías de la Información y Comunicación**, la **Constitución del Ecuador** (ECUADOR, 2008), en el Capítulo segundo, derechos del buen vivir, en la sección tercera, determina que todos los ecuatorianos tienen derecho de acceder a las TIC.

Fundamento Legal según el Código Penal (C.O.I.P).

El Código Orgánico Integral Penal del Ecuador (PENAL, 2014) reformado en el 2014, en torno al mal uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, establece que los delitos electrónicos serán penados, con privación de libertad de entre tres a cinco años, a quienes intercepten o se aprovechen de sistemas

electrónicos a su beneficio, sobre quien revele ilegalmente una base de datos o cualquier tipo de información registrada, violando la privacidad de las personas.

2.2.3.- FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.

GESTIÓN DOCUMENTAL.

Las herramientas que hoy en día se conocen sobre la gestión de documentos en las organizaciones se desarrollaron a partir de la concepción norteamericana denominada records management.

La figura del records manager o gestor de documentos surge a finales de los años 40, la aceptación del término records management o gestión de documentos solo era utilizado en los EE. UU. En empresas privadas.

El término inglés records designa los documentos considerados como evidencia y reflejo de las actividades de la organización que los ha creado, por oposición a documents, que no tiene en cuenta más que el contenido informativo.

Antes de la gran crisis de 1930, la gestión de documentos se limitaba al control de la correspondencia y a la organización de expedientes tramitados que, pasada su vigencia, se eliminaban o almacenaban, quedando en manos de subalternos y sin presupuesto para una posterior utilización. De tal manera que muchos documentos del XIX y principios del XX han sufrido, un deterioro y pérdida proporcionalmente superior a lo ocurrido a los documentos del XVI y XVII.

En los Estados Unidos las Compañías de ferrocarriles, Bancos y Compañías de seguros fueron las que primero se ocuparon en la racionalización de la gestión documental y su organización. Desde los Archivos Nacionales, en 1935, se inicia la valoración para la conservación permanente.

De acuerdo a Walne (1988) para lograr que haya una adecuada organización de los documentos, surge la gestión documental como “un área de la administración general que se encarga de garantizar la economía y la eficiencia

en la creación, mantenimiento, uso y disposición de los documentos administrativos durante todo su ciclo de vida”.

Claro está que la gestión documental fue siempre una necesidad para las organizaciones, por razones como estas: estado de conservación, tiempo dedicado a la organización y búsqueda de documentos, duplicaciones, gastos de fotocopias, fax, etc. Puesto que hoy en día la mayoría de las organizaciones necesitan acceder y consultar de forma inmediata la información archivada.

Mena (2005) señala que la gestión documental “cubre todas las etapas de la vida de los documentos e involucra las fases del tratamiento de dichos documentos: diseño, identificación, valoración descripción y difusión, con un enfoque integrador que permite abordar el concepto como un proceso continuo e ininterrumpido”

La gestión de documentos (records management) se convierte en un proceso vital en las organizaciones por la magnitud que alcanzan los documentos, provocado además por el amplio alcance y complejidad de las actividades y la transferencia de datos e informaciones.

BASE DE DATOS.

El ser humano desde épocas remotas ha necesitado medios para efectuar el proceso de la información. Su complejidad se ha ido acrecentando con el tiempo, conforme surgían nuevas necesidades, y ha estado subordinada al progreso de la tecnología.

El término bases de datos se escuchó por primera vez en un simposio celebrado en California en 1963.

Los orígenes de las bases de datos se remontan a la antigüedad donde ya existían bibliotecas y toda clase de registros. Además también se utilizaban para recoger información sobre las cosechas y censos. Sin embargo, su búsqueda era lenta y poco eficaz y no se contaba con la ayuda de máquinas que pudiesen reemplazar el trabajo manual.

Posteriormente, el uso de las bases de datos se desarrolló a partir de las necesidades de almacenar grandes cantidades de información o datos. Sobre todo, desde la aparición de las primeras computadoras, el concepto de bases de datos ha estado siempre ligado a la informática.

En 1884 Herman Hollerith creó la máquina automática de tarjetas perforadas, siendo nombrado así el primer ingeniero estadístico de la historia. En esta época, los censos se realizaban de forma manual.

En la década de 1990 la investigación en bases de datos giró en torno a las bases de datos orientadas a objetos. Las cuales han tenido bastante éxito a la hora de gestionar datos complejos, en los campos donde las bases de datos relacionales no han podido desarrollarse de forma eficiente. Así se desarrollaron herramientas como Excel y Access del paquete de Microsoft Office que marcan el inicio de las bases de datos orientadas a objetos.

Hoy en día, las tres grandes compañías que dominan el mercado de las bases de datos son IBM, Microsoft y Oracle. Por su parte, en el campo de internet, la compañía que genera gran cantidad de información es Google. Desde el punto de vista informático, una base de datos es un sistema formado por un conjunto de datos almacenados en discos que permiten el acceso directo a ellos y un conjunto de programas que manipulen ese conjunto de datos.

Por su parte, un sistema de Gestión de Bases de datos es un tipo de software muy específico dedicado a servir de interfaz entre la base de datos, el usuario y las aplicaciones que la utilizan; o lo que es lo mismo, una agrupación de programas que sirven para definir, construir y manipular una base de datos, permitiendo así almacenar y posteriormente acceder a los datos de forma rápida y estructurada.

Actualmente, las bases de datos están teniendo un impacto decisivo sobre el creciente uso de las computadoras.

2.2.4.- MARCO REFERENCIAL.

2.2.4.1 GESTIÓN DOCUMENTAL.

La gestión documental abarca el **ciclo de vida** completo de los documentos, es decir, **el tratamiento secuencial y coherente que se da a los documentos desde que se producen o reciben en las distintas unidades hasta el momento en que son eliminados o conservados**, en función de su valor testimonial o histórico (García, 2013).

En la actualidad la gestión documental se ha convertido en uno de los procesos de mayor transcendencia que se llevan a cabo en todo tipo de empresa o institución, ya sean estas públicas o privadas, al contribuir a que la comunicación de la información se desarrolle eficientemente y con eficacia entre todos los miembros de la organización, evitando que se traspapelen los documentos.

De acuerdo a Russo (2009), la gestión documental es “un conjunto de actividades que permiten **coordinar y controlar** los aspectos relacionados con **creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión** de documentos.” Significa que en una organización debe existir un sistema de actividades que direccionen a los involucrados en el proceso de gestión de la documentación, con el único fin de que los documentos se **creen, recepen, organicen, almacenen, preserven, accedan y difundan** de manera estandarizada en los diferentes departamentos, facilitando el acceso a ellos de manera oportuna.

Por otro lado el diccionario del Consejo Internacional de Archivos (CIA) describe el término gestión de documentos, como: “el área de la gestión administrativa general encargada de **conseguir economía y eficiencia en la creación, mantenimiento, uso y selección de los documentos**”. Considerando que es muy importante contar con una correcta gestión documental que se refleje en la eficiente atención al usuario, y por ende mejorando la imagen institucional.

En este sentido Mena (,2005) señala que uno de los aspectos más importantes de la gestión documental desde el enfoque de los archivos totales, es la implantación de sistemas integrales de tratamiento de la documentación que se ocupen de su producción, conservación, uso, explotación, y eliminación, según las necesidades de cada tipo de usuarios.

OBJETIVOS

De acuerdo a MENA (2005) los objetivos de todo Sistema de Gestión Documental (SGD) que se implante en las organizaciones deben estar dirigidos a:

- Hacer más fácil a las personas trabajar con los documentos. Cada persona debe saber qué documentos tiene que guardar, cuándo, cómo y dónde. Cada persona sabe cómo encontrar en poco tiempo los documentos adecuados cuando los necesita.
- Facilitar que la información se comparta y se aproveche como un recurso colectivo, evitando que se duplique, evitando fotocopios innecesarios, evitando dobles grabaciones de datos.
- Conservar la memoria de la organización más allá de los individuos que trabajan en ella y poder aprovechar el valor de los contenidos en los que queda plasmada la experiencia, evitando empezar de cero sobre aspectos en los que ya hay experiencia acumulada.

CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

Para Moreq (2012) el sistema de gestión documental debe facilitar la integración y el flujo documental entre las diferentes áreas de la Organización. Así como, entre el punto de entrada de documentos a la organización o ventanilla única y los funcionarios de las diferentes áreas, facilitando el archivo de los documentos en las series documentales establecidas en la estructura documental de la organización además de permitir control y trazabilidad.

- El sistema de gestión documental será soporte de las actividades misionales de la organización y en ese sentido será un impulsador de

la eficiencia operativa y un garante de que los documentos mantengan el flujo y la organización debida para evidenciar las diferentes actuaciones de los funcionarios y de la Organización como un todo.

- El sistema de gestión documental facilitará la coordinación, control y administración de la información documental que se reciba y se produzca al interior como parte del desarrollo de su misión. Dado que esta información además de ser evidencia y registro de las actuaciones de la entidad, permite el control de la ciudadanía y constituye parte de la memoria institucional.
- El sistema de gestión documental se alinearán con la estrategia de la organización e integrará aspectos de tipo organizacional, procesos y herramientas tecnológicas para soportar el manejo de la gestión documental dentro de las directrices operativas y de organización establecidas en la regulación y en las mejores prácticas.

2.2.4.1.1 TIPOLOGÍAS DE LA DOCUMENTACIÓN EN UNA EMPRESA.

Para Russo (2009) la gestión de la documentación y de la información de una organización tiene que ir orientada a las personas que la utilizarán, sea proveedor, cliente o trabajador de la empresa. Dependiendo de su procedencia, la información de una organización se puede categorizar en tres tipologías:

Ambiental. Son las fuentes de información que se utilizan. Es el material que forma el conjunto de documentación de la empresa, normalmente en el centro de documentación o biblioteca. Aporta información externa.

Interna. Es la documentación operativa (ofertas, facturas, recibos, etc.). Aporta información interna.

Corporativa. Es la información que la empresa comunica al exterior, por ejemplo : folletos, presentación corporativa, catálogos, memorias públicas, la web, etc.

Las empresas se mueven con gran cantidad de información y documentación. La entrada es desde diferentes vías (internas o externas) y en diferentes formatos (papel, electrónico...). Las bases de un buen funcionamiento son eficacia (enfocada al cliente) y eficiencia (dirigida al servicio), si eso falla quiere decir que se está dando un mal servicio y los costes derivados son excesivos.

2.2.4.1.2. IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL.

Russo (2009) señala que para implementar un sistema de gestión documental (SGD) en una organización, se debe considerar la documentación en todos sus estados, formatos y complejidad, esto quiere decir:

- documentos de papel
- documentos de papel que pasan a ser electrónicos
- documentos nacidos electrónicos
- documentos electrónicos que pasan a papel
- datos de una base de datos

El enfoque del SGD tiene que **basarse en el modelo de negocio de la organización** y la incorporación de la documentación al nuevo sistema tiene que plantearse desde su origen (papel o electrónico) independientemente de su durabilidad (tiempo de vida).

Una solución para empezar a aplicar el SGD en una organización pasa por fijar unas pautas corporativas que ayudarán a organizar la documentación, su ciclo de vida y su recuperación, estas pautas pueden ser:

- asegurarse de que se empieza por la información más crítica;
- estructurar y ordenar las carpetas de la red local;
- concretar aspectos como los permisos de acceso, los formatos, la migración, la preservación, etc.;
- utilizar una nomenclatura común para los ficheros electrónicos;
- establecer una política de versiones;
- establecer un sistema de copias de seguridad para guardar dentro y fuera de la organización;

- guardar la documentación generada en el transcurso de la actividad de la organización;
- crear una clasificación funcional para facilitar su organización y posterior localización;
- nombrar a un responsable del proyecto y a un coordinador de las tareas de gestión documental de la organización;
- relacionar la gestión documental con las demás funciones de la organización;
- elaborar un manual de procedimientos;
- cerciorarse de que se perciben los beneficios a corto plazo.

2.2.4.1.3 VENTAJAS DE IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL.

A continuación se enumera una serie de ventajas que aporta la implementación de un sistema de gestión documental en una organización, de acuerdo a lo señalado por Russo (2009):

- Reduce la necesidad de manipular, almacenar y recuperar la documentación en papel.
- Reduce el coste del proceso de creación, almacenamiento y conservación de los documentos.
- Asegura la eficiencia de los documentos al facilitar su recuperación y su acceso.
- Permite la reutilización de la información ya obtenida y permite compartirla con toda la organización.
- Reduce costes de operaciones.
- Agiliza los procesos de trabajo y así mejora la productividad.
- Acelera el flujo de información, dando más oportunidades de respuesta al servicio de los clientes.
- Asegura la óptima utilización de los recursos y el espacio físico.
- Reduce costes de mantenimiento y apoyo.
- Ofrece apoyo en la toma de decisiones.

- Documenta las actuaciones de la empresa.

2.2.4.1.4 IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA ORGANIZACIÓN.

Para Pello Gámez (2017) la gestión documental es de suma importancia para los ejecutivos y gerentes sobrecargados de tareas y siempre en busca de la manera más eficiente, más inteligente y más rentable de gestionar sus trámites y hacer la administración más flexible. El autor citado señala lo siguiente para resaltar la importancia de la adopción de un sistema de gestión documental en la empresa:

- Evita la pérdida de la documentación, ya que todos los documentos están integrados e identificados en un único sistema.
- Evita la pérdida de tiempo en la recuperación de la documentación y permite el control de acceso y de seguridad de la información, impidiendo que personas no autorizadas accedan a los contenidos.
- Establece la colaboración entre los diferentes órganos de la empresa para una óptima gestión del propio sistema.

Las empresas modernas deben evitar que su información se mantenga aislada, ya que esto no permite que se mueva ágilmente entre departamentos, ni facilita una visión completa de los procesos de negocio a la hora de tomar decisiones.

Funciones que debe cumplir un sistema de gestión documental:

- Coordinar y controlar cualquier actividad relacionada con los documentos: creación, recepción, ubicación, acceso y preservación.
- Custodiar y recuperar la documentación generada con la eficacia necesaria para que no suponga un impedimento en la actividad de la empresa.
- Garantizar el buen funcionamiento de la organización y el cumplimiento de la legislación vigente, asegurando la preservación adecuada de los activos documentales de la organización.

Y para que estos requisitos se vean cumplidos, es muy importante que el sistema elegido por las empresas incluya una serie de funcionalidades clave a nivel operativo:

- Gestión de usuarios completa y sencilla: la definición de permisos en el acceso de a la documentación debe ser fácil de gestionar por el administrador del sistema, ya que sufre de constantes modificaciones.
- Interfaz de usuario: la usabilidad del sistema es fundamental para que la curva de aprendizaje sea mínima y el aprovechamiento de las funcionalidades sea óptimo.
- Integración con los programas de ofimática: especialmente con el paquete de Microsoft Office, que facilita en gran manera la generación y almacenamiento de documentos.
- Digitalización de textos: el reconocimiento óptico de caracteres es de gran ayuda a la hora de eliminar papel en los procesos de la empresa.

2.2.4.1.5. DOCUMENTOS DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL.

De acuerdo a Guerra (2000). Documento es “ todo soporte que lleva fijado un texto y que goza de valor legal para imponer algo o para probar un hecho”. Los documentos deben cumplir una serie de procesos que permitan el desarrollo eficiente en su ciclo de vida y el tratamiento adecuado que se le debe dar a la información como fuente de respaldo y acceso oportuno al momento de dar respuesta a las peticiones de quien lo solicite.

Por otro lado Barran (2003) define los documentos como “los medios primarios a través de los cuales un funcionario rinde cuentas de la acción y es tenido por responsable de la acción”, ellos “son creados y usados diariamente para documentar acciones, confirmar decisiones, establecer derechos y responsabilidades y comunicar información”.

Los documentos son un medio de comunicación e información muy importante en cualquier institución, ya que mediante él se lleva a cabo todo

tipo de trámite, solicitud o requerimiento que se realice tanto dentro como fuera de la organización.

Fases del ciclo vital de los documentos:

1. Producción Documental: Es la generación de documentos de las instituciones en cumplimiento de sus funciones.
2. Recepción de documentos: Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que son remitidos por una persona natural o Jurídica.
3. Distribución de documentos: Actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario.
4. Tramite de documentos: Es el curso del documento desde su producción o recepción hasta el cumplimiento de su función administrativa.
5. Organización documental: Se define como el conjunto de acciones orientadas a la clasificación, ordenación y descripción de los documentos de una institución, como parte integral de los procesos archivísticos.
6. Consulta de documentos: Es el acceso a un documento o grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen.
7. Conservación de documentos: Es el conjunto de medidas preventivas o correctivas, adoptadas para garantizar la integridad física y funcional de los documentos de archivo, sin alterar su contenido.
8. Disposición final: Allí se determina la decisión resultante de la valoración hecha en la tercera etapa del ciclo vital de los documentos, resultado de la valoración secundaria determinando su valor permanente, su eliminación, selección por muestreo así como la implementación para la conservación en una Tecnología de imagen (microfilmación o digitalización).

Hoy en día las empresas o instituciones competitivas realizan una gestión documental a través de una base de datos, puesto que la gestión de documento es un proceso administrativo el cual requiere que la información

tenga un acceso oportuno, rápido y eficaz para dar una atención de calidad al usuario. Así mismo ayuda a las empresas de cualquier tamaño a capturar, analizar, guardar, entregar y preservar la información.

2.2.4.1.6. TIPOS DE DOCUMENTOS

En toda institución o empresa se utilizan diferentes tipos de documentos, entre ellos los que más se destacan en una oficina son: memorando, certificado, circular, oficios, actas.

MEMORÁNDUM

Es un documento de comunicación donde la autoridad superior hace alguna advertencia, da órdenes y también rememora hechos que se deben tener en cuenta.

Es un documento simplificado de uso muy difundido en los organismos dependientes del estado y en las entidades del sector privado. Es flexible y práctico, breve y directo.

Se difunde en todos los niveles o escalones de la administración.

CERTIFICADO

El certificado es un tipo de texto administrativo, empleado para constatar un determinado hecho. En el proceso de solicitud de un puesto de trabajo, en especial cuando se trata de una institución oficial, los certificados son fundamentales para demostrar la formación y la experiencia. Es un tipo de texto que se produce normalmente a instancias de quien lo recibe, y por una persona con autoridad suficiente dentro de la institución para establecer que se ha cumplido con lo afirmado en el documento.

CIRCULAR

Comunicación interna o externa de carácter general informativa o normativa, con el mismo texto o contenido, se utiliza para dar a conocer actividades internas de la Institución, así como las normas generales, cambios, políticas y

asuntos de interés común. Las circulares internas se elaboran en papel tamaño carta sin papel con membrete y logotipo, las cuales serán firmadas por el Secretario General o el Director General y las externas se deben elaborar en papel con membrete y logotipo, las cuales serán firmadas por el Director General.

OFICIO

Es un documento de carácter oficial que se utiliza para establecer comunicación entre las instituciones estatales y particulares. El oficio es un documento protocolar que vincula, en especial a las autoridades de más alta jerarquía. Se usa con la finalidad de comunicar y coordinar acciones, invitar, pedir información, contestar, remitir documentos, agradecer o tratar asuntos diversos de trabajos administrativos. Su finalidad: Informar, Invitar, Pedir, Remitir.

ACTAS

Documento en que se da constancia de los hechos, acuerdos y decisiones efectuadas en la celebración de una reunión. En las instituciones como escuelas, colegios, y universidades se utilizan gran parte de estos documentos en secretaria general, para poder realizar cualquier trámite ya sean internos o externos de la institución.

2.2.4.1.7. DOCUMENTOS QUE SE GENERAN EN EL PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL DEL ÁREA DE SECRETARÍA EN LA FACULTAD DE ARQUITECTURA.

En la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, de manera particular en el área de secretaría de la facultad de Arquitectura, existen una gran cantidad y variedad de documentos que se generan y receiptan, considerando que los usuarios los constituyen tanto docentes como estudiantes y las diferentes unidades académicas y departamentos. Por lo cual se gestionan **oficios** de solicitudes y de justificaciones, de entrega de trabajos. Así también se elaboran **memorándums** mediante los cuales el decano da disposiciones tanto a

docentes como estudiantes y personal de servicio, así como se receptan memorándums de las autoridades superiores como rector, y vicerrectoras.

Por otro lado se elaboran todo tipo de **certificaciones** de matrícula o de promedios que son requeridos por los estudiantes y certificaciones solicitadas por los docentes, relacionadas al tiempo de servicio u horarios de trabajo.

Un gran número de **actas** se redactan mensualmente, como evidencia de las reuniones que se desarrollan por parte de las diferentes comisiones académicas.

2.2.4.2 BASE DE DATOS.

2.2.4.2.1 CARACTERIZACIÓN

Márquez (2011) define una base de datos como un conjunto de datos almacenados en memoria externa, que están organizados mediante una estructura de datos. Cada base de datos ha sido diseñada para satisfacer los requisitos de información de una empresa u otro tipo de organización, como por ejemplo, una universidad o un hospital.

Al respecto, cabe señalar que es de suma importancia contar con una base de datos en cualquier institución, que permita optimizar la organización de los documentos lo que repercutirá favorablemente en una atención de calidad al usuario.

En este sentido Gómez, (2013) la define como “una colección de datos interrelacionados y un conjunto de programas para acceder a dichos de datos. En otras palabras, una base de datos no es más que un conjunto de información (un conjunto de datos) relacionada que se encuentra agrupada o estructurada.

De acuerdo a la autora señalada, es a través de una base de datos que se puede facilitar el ingreso de los documentos, puesto que se agruparán de una manera correcta y así posteriormente acceder a ellos de manera eficiente y efectiva.

Para Pomares (2001) una base de datos es un sistema informatizado cuyo propósito principal es mantener información y hacer que esté disponible en el momento requerido. Esta información es persistente dentro del sistema, es decir, una vez introducida en él, se mantiene hasta que el usuario decida eliminarla.

2.2.4.2.2 CARACTERÍSTICAS DE UN SISTEMA ADMINISTRADOR DE BASE DE DATOS.

Las características que definen a un Sistema de Gestión de Base de Datos (SGBD) (Celmaet al, 2003) son las siguientes:

- **Integración de toda la información de la organización.-** La base de datos se crea para dar servicio a toda o a una parte importante de la organización y no para unos usuarios particulares; de esta forma se evita la redundancia de datos dentro del sistema de información y los problemas de inconsistencia derivados de ella.
- **Persistencia de los datos.-** Los datos deben estar disponibles en todo momento, lo que significa que la base de datos debe almacenarse en un dispositivo de memoria secundaria.
- **Accesibilidad simultánea para distintos usuarios.-** Debido al carácter integrador que tiene la base de datos, ésta tendrá que ser compartida por distintos grupos de usuarios, lo que significa que estos podrán acceder simultáneamente a los datos.
- **Independencia de los programas respecto a la representación física de los datos.-** Las aplicaciones que se desarrollen para manipular los datos deben ser independientes de la implementación elegida para las estructuras de la base de datos. A esta característica se le conoce como independencia de datos.

- **Definición de vistas parciales de los datos para distintos usuarios.-** Debido también al carácter integrador de la base de datos, en ésta se recogen los datos que interesan a cada grupo de usuarios de la organización, con lo que se incrementa su tamaño y complejidad. Se debe permitir definir vistas parciales de la base de datos que contengan sólo aquellos datos que son relevantes para cada uno de los grupos.
- **Mecanismos para controlar la integridad y la seguridad de los datos.-** Para que la base de datos refleje fielmente la realidad de la cual es una representación, el SGBD debe asegurar en todo momento la calidad de la información almacenada (integridad) evitando que ésta se deteriore por un uso incorrecto (actualizaciones que no son válidas, accesos concurrentes no controlados, etc.). Así mismo, debe asegurar que a la información almacenada sólo acceden las personas autorizadas y en la forma autorizada (seguridad).

2.2.4.2.3 USUARIOS DE BASE DE DATOS E INTERFACES.

Gómez, (2013) distingue principalmente tres tipos diferentes de usuarios en un sistema de base de datos, en base a la forma en la que interactúan con el sistema, y son los siguientes:

Usuarios normales.- Invocan e interactúan con algún programa de aplicación escrito previamente, por ejemplo, los cajeros de los bancos interactúan con el sistema para realizar las transacciones bancarias que los clientes solicitan en ventanilla. Las personas que trabajan en la inscripción-reinscripción de alumnos en las universidades, es otro ejemplo.

Normalmente la interfaz de usuario que se utiliza en estos casos es a base de formularios, donde el usuario completa los campos apropiados. Los usuarios normales pueden también simplemente leer informes generados de la base de datos.

Programadores de aplicaciones.- Son profesionales que escriben problemas de aplicación. Los programadores de aplicaciones pueden elegir entre muchas aplicaciones para desarrollar interfaces de usuario. Las herramientas de Desarrollo Rápido de Aplicaciones son herramientas que permiten al programador de aplicaciones construir formularios e informes sin escribir un programa. También existen tipos especiales de lenguajes llamados lenguajes de cuarta generación que combinan estructuras de control (secuencial, selectivo y cíclico) con instrucciones del lenguaje de manipulación de datos. Estos lenguajes a menudo incluyen características especiales para facilitar la generación de formularios y la presentación de los datos en pantalla. La mayoría de los sistemas de bases de datos comerciales incluyen un lenguaje de cuarta generación.

Los usuarios sofisticados.- Interactúan con el sistema sin programas escritos. En su lugar, ellos realizan sus consultas en un lenguaje de consulta de base de datos. Cada una de estas consultas se envía al procesador de consultas, cuya función es transformar instrucciones LMD (Lenguaje de Manipulación de Datos).

2.2.4.2.4 ADMINISTRADOR DE BASE DE DATOS.

Por otro lado Gómez, (2013) indica que una de las principales razones de usar un SGBD es tener el control centralizado tanto de los datos como de los programas que tienen acceso a estos datos. La persona que tiene este control central sobre el sistema se llama administrador de la base de datos, y sus funciones son las siguientes:

Definir el esquema.- El administrador crea el esquema de la Base de Datos escribiendo un conjunto de instrucciones de definición de datos en un lenguaje especial, llamado Lenguaje de Definición de Datos.

Definir la estructura y el método de acceso.- El administrador define como se organiza la información (registros, bloques, estructuras) y define los programas que buscarán la información y harán operaciones sobre ésta.

Modelar el esquema y la organización física.- Los administradores de las bases de datos realizan cambios en el esquema para reflejar las necesidades cambiantes de la organización y realizan cambios en la organización física para mejorar el rendimiento.

Conceden autorizaciones para tener acceso a los datos.- Ellos determinan que partes de la base de datos puede acceder cada usuario. La información de autorización se mantiene en una estructura especial, que el sistema de base de datos consulta cuando se intenta tener acceso a los datos del sistema.

Mantenimiento rutinario. Algunos ejemplos de actividades rutinarias de mantenimiento del administrador de la base de datos son las siguientes:

- Copia de seguridad periódica de la base de datos, ya sea en una cinta magnética o en un servidor remoto, para prevenir la pérdida de datos en caso de desastres como inundaciones, robo o sabotaje.
- Asegurarse de que haya suficiente espacio libre en disco para las operaciones normales y aumentar el espacio en disco según sea necesario.
- Supervisar los trabajos que se ejecutan en la base de datos y asegurarse de que el rendimiento no disminuye por tareas muy costosas iniciadas por algunos usuarios.

2.2.4.2.5 BASE DE DATOS RELACIONALES.

De acuerdo a Voisard (2001) las bases de datos relacionales, se constituyen en el modelo más utilizado hoy en día. Una base de datos relacional es básicamente un conjunto de tablas, Similares a las tablas de una hoja de cálculo, formadas por filas (registros) y columnas (campos). Los registros representan cada uno de los objetos descritos en la tabla y los campos los atributos (variables de cualquier tipo) de los objetos. En el modelo relacional de base de datos, las tablas comparten algún campo entre ellas.

2.2.4.2.6 MICROSOFT ACCESS.

Andersen (2007) propone la utilización de Microsoft Office Access 2007 como una herramienta específica para la administración de base de datos más avanzada, la cual se utiliza para satisfacer las necesidades en la administración de la información, desde una simple lista de direcciones hasta un complejo sistema de administración de inventarios en varias ubicaciones.

Señala el autor citado, que estas bases de datos relacionales, como las que proporciona Access, adquieren un gran sentido al distribuir los datos entre tablas, de manera que cada tabla haga referencia a un aspecto específico de la base de datos, como clientes, productos o pedidos. Las tablas están estrechamente relacionadas para que se pueda recuperar la información que necesite de todas ellas y en el orden en que lo desee. Si tiene una sola copia de cada elemento de datos en su tabla de origen, necesita actualizarla en un solo lugar, lo que mejora las probabilidades de corregir y darle consistencia a los datos. En tablas más pequeñas, menos complejas y más concentradas, es más fácil encontrar la información. Por el contrario, en una tabla grande que contiene una gran cantidad de información, llega a resultar difícil encontrar sólo la información que necesita.

Para Pérez (2015), Access se ha convertido en una herramienta muy importante para muchas personas, tanto en su vida profesional como en la laboral. Y así mismo, cuenta con una serie de plantillas para que el usuario pueda hacer empleo de las mismas sin tener que perder tiempo en crear una propia. Además tiene la particularidad de que se pueden compartir todas las bases de datos creadas de forma rápida y mediante distintos medios.

Por otro lado Access es un programa que interactúa de manera clara y sencilla con otro software de Microsoft también muy utilizado, como es Excel e incluso Word o PowerPoint, convirtiéndola en una herramienta que favorece el trabajo efectivo. Así mismo su instalación es sencilla y se puede comenzar a utilizar rápidamente y es de tipo multiusuario.

OBJETOS BÁSICOS QUE UTILIZA ACCESS

Para la gestión de bases de datos relacionales, el programa utiliza diferentes objetos de trabajo, que cumplen con una función específica en el sistema. Entre ellos se encuentran:

- Las **relaciones o tablas** que almacenan los datos en filas y columnas. Todas las bases de datos contienen una o más tablas.
- Las **consultas** recuperan y procesan los datos. Pueden combinar datos de distintas tablas, actualizar los datos y realizar cálculos con éstos.
- Los **formularios** controlan la entrada de datos y las vistas de datos. Proporcionan indicaciones visuales que simplifican el trabajo con los datos.
- Los **informes** resumen e imprimen los datos. Convierten los datos de las tablas y consultas en documentos que comunican ideas.

Una base de datos relacional se compone de tablas independientes que están asociadas por medio de relaciones. Es posible acceder a la información contenida en dos o más tablas simultáneamente.

CARACTERÍSTICAS.

- Access es gráfico, por lo que aprovecha al máximo la potencia gráfica de Windows, ofreciendo métodos usuales de acceso a los datos y proporcionando métodos simples y directos de trabajar con la información.
- Access facilita la administración de datos, ya que sus posibilidades de consulta y conexión le ayudan a encontrar rápidamente la información deseada, cualquiera que sea su formato o lugar de almacenamiento.
- Con Access es posible producir formularios e informes sofisticados y efectivos, así como gráficos y combinaciones de informes en un solo documento.

- Access permite lograr un considerable aumento en la productividad mediante el uso de los asistentes y las macros. Estos permiten automatizar fácilmente muchas tareas sin necesidad de programar.

Access es un sistema de Microsoft que brinda excelentes características para una institución, es gratuita, no tiene costo, además de facilitar la vida al profesional del secretariado, permitiéndole ser más eficiente en su desempeño laboral.

2.2.4.2.7 BASES DE DATOS EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL.

La incorporación de las tecnologías de información y comunicación en la gestión documental de una empresa, de seguro contribuirá a tener procesos más eficientes en el ámbito de la gestión de la información, contando con información oportuna y reduciendo costos. Gestionar de mejor forma la documentación existente sin duda incrementará la productividad de una organización (Camsen, 2012).

Así lo reconoce Paños (2000), quien afirma que “las bases de datos y las tecnologías de la información en la actualidad, ofrecen nuevas formas de competir para las empresas”.

Considerando que las normas ISO (2006), destacan la necesidad de que una empresa cuente con un sistema de gestión documental óptimo, para lograr que haya una adecuada organización de los documentos, considerando que es “el área de gestión responsable de un control eficaz y sistemático de la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de documentos de archivo, incluidos los procesos para incorporar y mantener en forma de documentos la información y prueba de las actividades y operaciones de la organización”.

Así la norma ISO 15489-1:2006 que se refiere a la gestión de documentos de archivo, ofrece amplios beneficios, que regula las prácticas efectuadas tanto por los responsables de su gestión como por cualquier otra persona que cree o use documentos en el ejercicio de sus actividades, señalando además que en una organización la gestión de documentos de archivo permite:

- Realizar sus actividades de una manera ordenada, eficaz y responsable. Prestar servicios de un modo coherente y equitativo.
- Respaldo y documentar la creación de políticas y la toma de decisiones a un nivel directivo.
- Proporcionar coherencia, continuidad y productividad tanto a la gestión como a la administración.
- Cumplir con los requisitos legislativos y normativos, incluidas las actividades archivísticas, de auditoría y las de supervisión.
- Proteger los intereses de la organización y los derechos de los empleados, los clientes y las partes interesadas presentes y futuras.
- Apoyar y documentar las actividades de investigación y desarrollo presentes y futuras, las realizaciones y los resultados, así como la investigación histórica.
- Proporcionar evidencias acerca de actividades personales, culturales y de las organizaciones.
- Establecer una identidad personal, cultural y de la organización. Mantener una memoria corporativa, personal o colectiva.

En este sentido Barata (2004), manifiesta que “los documentos de archivo contienen información que constituye un recurso valioso y un activo importante de la organización”. Que la adopción de un criterio sistemático para la gestión de documentos de archivo resulta esencial para las organizaciones y la sociedad, a fin de proteger y preservar los documentos como evidencia de sus actos. Señala el autor que “la gerencia y preservación a largo plazo de los documentos, es una preocupación principal concerniente a los archivos, pues conservar los documentos, implica diversos retos incluyendo, por supuesto una política de conservación.”

En este aspecto hay que considerar lo que expresa REVAH (2009) en el sentido que “una gestión eficiente de documentos debe articularse con nuevas tecnologías de información y comunicación y los sistemas de gestión de calidad, para garantizar no solo la transparencia, el acceso a la información y la rendición de cuentas, sino también para maximizar el uso de la información presente y futura “.

2.3 DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO

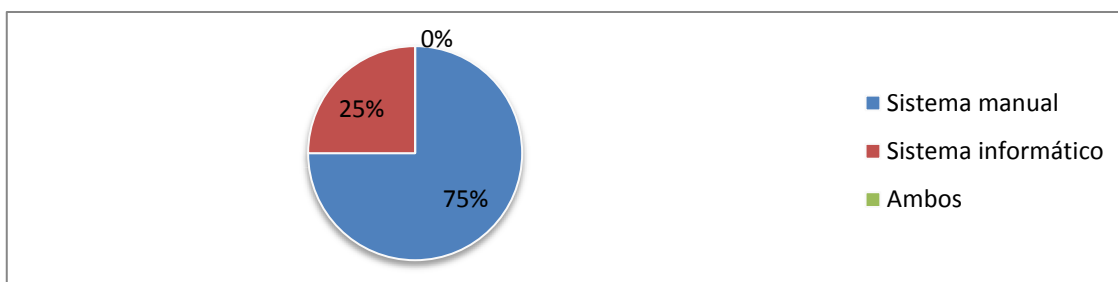
2.3.1 ENCUESTAS APLICADAS A LAS SECRETARIAS

1.- ¿Qué mecanismo utiliza para llevar a cabo la gestión documental en el área de secretaría de la Unidad Académica?

TABLA N° 1

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------|------------|------------|
| Sistema Manual | 3 | 75% |
| Sistema Informático | 1 | 25% |
| Ambos | 0 | 0% |
| Total | 4 | 100% |

GRAFICO N° 1



Fuente: Secretarias de la facultad de arquitectura.

Elaborado por: Patricia Quijije Delgado

Análisis e interpretación de los resultados

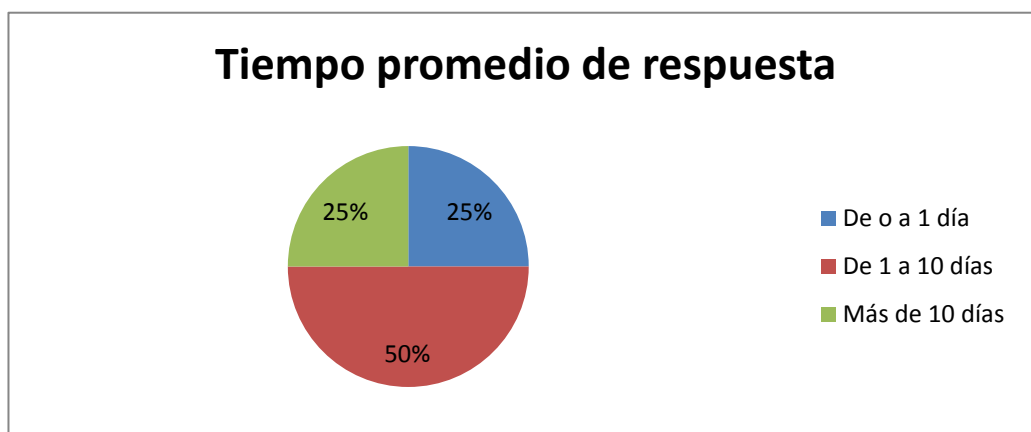
El 75 % de las secretarias encuestadas respondieron que realizan la gestión documental utilizando únicamente mecanismos manuales. En la sociedad actual donde las tecnologías de información y comunicación, brindan a los profesionales del área de la gestión documental, herramientas que facilitan el trabajo que realizan, para gestionar eficientemente la información que se genera dentro y fuera de una empresa u organización, se requiere integrar el uso de esta tecnología a los procesos de gestión documental para que estos sean efectivos tanto en su almacenamiento como en su procesamiento y distribución con lo que se facilitará la coordinación, control y administración de la información documental.

2.- ¿Cuál es el tiempo promedio que utiliza para dar respuesta a las solicitudes que remiten docentes y estudiantes?

TABLA N° 2

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| De 0 A 1 Día | 1 | 25% |
| De 1 A 10 Días | 2 | 50% |
| Más De 10 Días | 1 | 25% |
| Total | 4 | 100% |

GRAFICO N° 2



Fuente: Secretarías de la facultad de arquitectura.

Elaborado por: Patricia Quijije Delgado

Análisis e interpretación de los resultados

La mitad de las solicitudes que presentan docentes y estudiantes, se atienden en un lapso de tiempo comprendido entre 1 a 10 días. A pesar de no contar con un sistema informático para la gestión documental, el tiempo de respuesta está dentro de los parámetros aceptables de espera. Uno de los factores fundamentales dentro de las instituciones o empresas ya sean estas públicas o privadas, se basa en el correcto manejo de la documentación que se procesa a diario, por tanto surgen muchos problemas al no contar con una gestión documental adecuada a las necesidades empresariales, impidiendo un

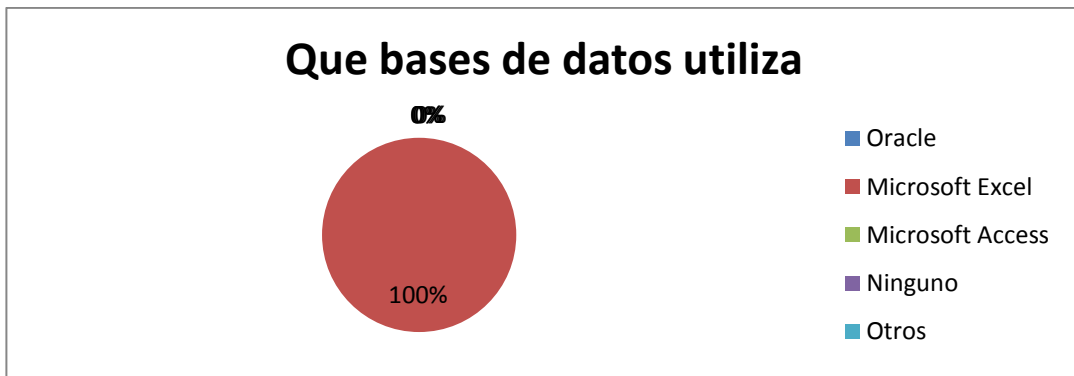
desarrollo eficaz en el tratamiento de la información, lo que se refleja en el tiempo de respuesta a los usuarios o clientes.

3.- ¿Qué sistema para la gestión de bases de datos utiliza para administrar el proceso de gestión documental de la Unidad Académica?

TABLA N° 3

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|-------------------|-------------------|
| Oracle | 0 | 0% |
| Microsoft Excel | 4 | 100% |
| Microsoft Access | 0 | 0% |
| Ninguno | 0 | 0% |
| Otros | 0 | 0% |
| Total | 4 | 100% |

GRAFICO N° 3



Fuente: Secretarías de la facultad de arquitectura.

Elaborado por: Patricia Quijje Delgado

Análisis e interpretación de los resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 100% de las secretarías utilizan el programa Microsoft Excel como herramienta de apoyo al proceso de gestión documental que desarrollan. Sin embargo esto no significa que tengan el sistema automatizado, lo que se evidencia en las respuestas a la pregunta 1. Por lo que se requiere de la utilización de un sistema para la gestión de bases

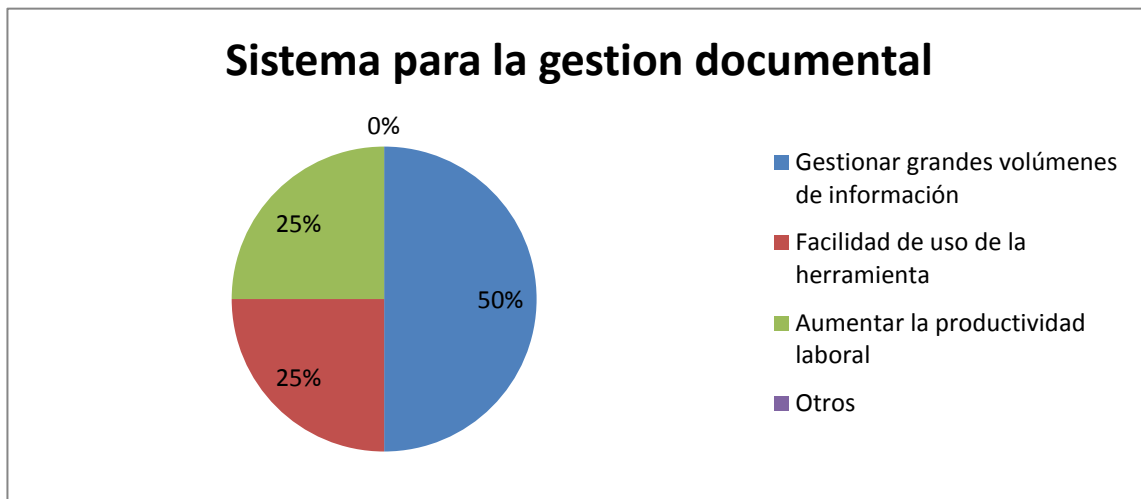
de datos relacionales, ya que al gestionar de mejor forma la documentación existente, esto sin duda incrementará la productividad de una organización.

4.- Si utiliza un sistema para la gestión de bases de datos. ¿Cuál es el principal beneficio que le brinda el mismo?

TABLA N° 4

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|--|-------------------|-------------------|
| Gestionar Grandes Volúmenes De Información | 2 | 50% |
| Facilidad De Uso De La Herramienta | 1 | 25% |
| Aumentar La Productividad Laboral | 1 | 25% |
| Otros | 0 | 0% |
| Total | 4 | 100% |

GRAFICO N° 4



Fuente: Secretarías de la facultad de arquitectura.

Elaborado por: Patricia Quijije Delgado

Análisis e interpretación de los resultados

El 50% de las secretarías encuestadas, manifestaron que gestionar grandes volúmenes de información es el principal beneficio que les brinda un sistema para la gestión de base de datos relacionales. Es importante destacar el

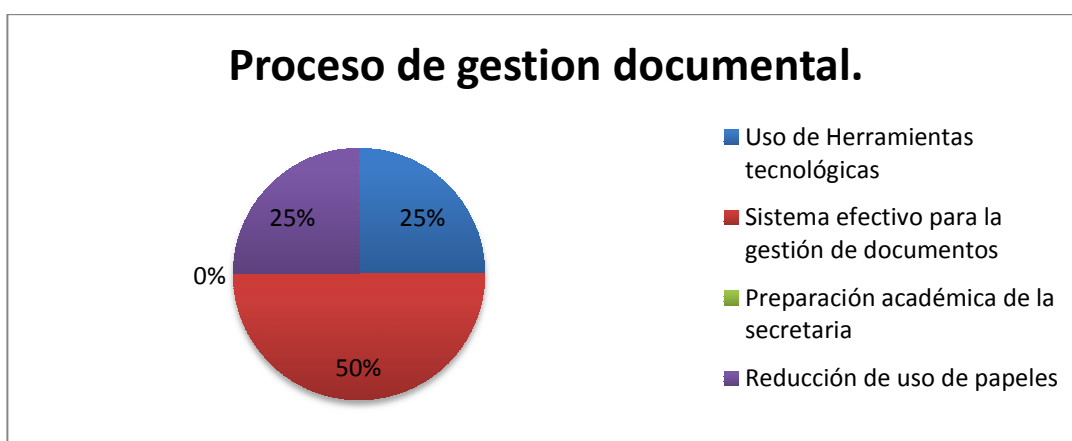
reconocimiento de las secretarias a las potencialidades que brinda la tecnología apropiada para la gestión documental, en particular destacan los beneficios de un sistema para la gestión de bases de datos durante el proceso de gestión documental.

5.- ¿Cuál de las siguientes opciones considera, que contribuirían a mejorar el proceso de gestión documental que lleva el área de secretaría de la Unidad Académica?

TABLA N° 5

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|--|-------------------|-------------------|
| Uso De Herramientas Tecnológicas | 1 | 25% |
| Sistema Efectivo Para La Gestión De Documentos | 2 | 50% |
| Preparación Académica De La Secretaria | 0 | 0% |
| Reducción De Uso De Papeles | 1 | 25% |
| Total | 4 | 100% |

GRAFICO N°5



Fuente: Secretarias de la facultad de arquitectura.

Elaborado por: Patricia Quijije Delgado

Análisis e interpretación de resultados

El 50% de las secretarias respondieron que, un sistema efectivo para la gestión documental, contribuirá a mejorar el proceso que se lleva a cabo en el área de secretaría de la Facultad de Arquitectura. Sobre todo considerado que

en la actualidad la gestión documental se ha convertido en uno de los procesos de mayor trascendencia que se llevan a cabo en todo tipo de empresa o institución, ya sean estas públicas o privadas, contribuyendo a que la difusión de la información se desarrolle eficientemente y con eficacia entre todos los miembros de la organización, evitando que se traspapelen los documentos.

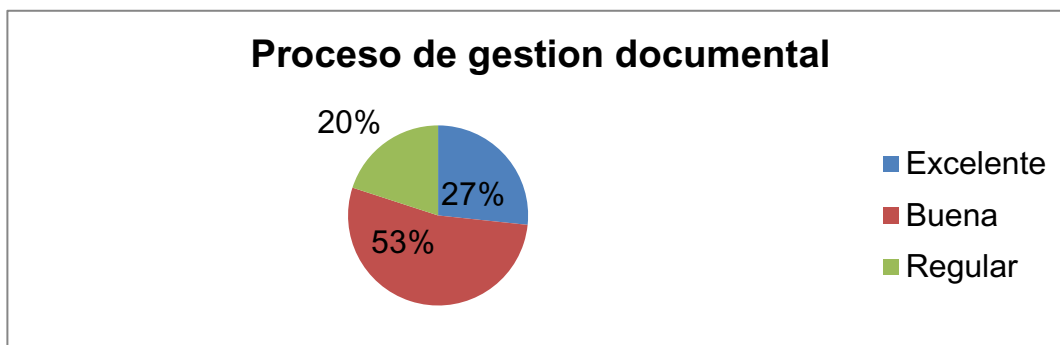
2.3.2 ENCUESTA APLICADAS A DOCENTES

1.- ¿Cómo califica el proceso de gestión documental del área de secretaría de la Facultad?

TABLA N° 6

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| Excelente | 4 | 27% |
| Buena | 8 | 53% |
| Regular | 3 | 20% |
| Total | 15 | 100% |

GRAFICO N°6



Fuente: Docentes de la facultad de arquitectura.

Elaborado por: Patricia Quijije Delgado

Análisis e interpretación de resultados

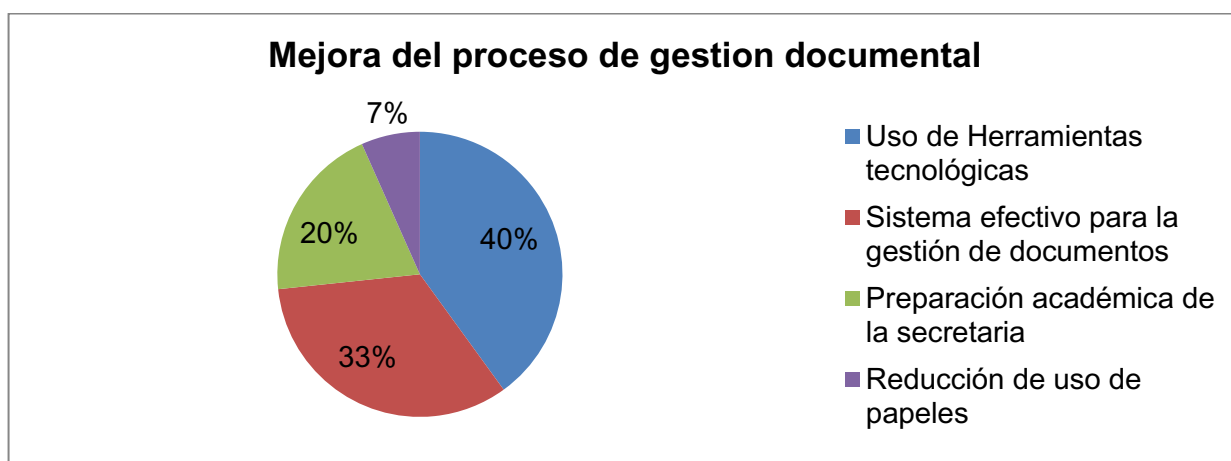
El 53% de los docentes encuestados, califican la atención que brindan las secretarías de la Facultad de Arquitectura, como buena. De lo que se puede deducir que el proceso de gestión documental puede ser mejorado hasta alcanzar niveles de excelencia, sobre todo reconociendo que una gestión eficiente de documentos debe articularse con nuevas tecnologías de información y comunicación y los sistemas de gestión de calidad, para garantizar no solo la transparencia, el acceso a la información y la rendición de cuentas, sino también para maximizar el uso de la información presente y futura.

2.- ¿Cuál de las siguientes opciones considera, que contribuirían a mejorar el proceso de gestión documental que lleva el área de secretaría de la Unidad Académica?

TABLA N° 7

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|--|-------------------|-------------------|
| Uso De Herramientas Tecnológicas | 6 | 40% |
| Sistema Efectivo Para La Gestión De Documentos | 5 | 33% |
| Preparación Académica De La Secretaria | 3 | 20% |
| Reducción De Uso De Papeles | 1 | 7% |
| Total | 15 | 100% |

GRAFICO N° 7



Fuente: Docentes de la facultad de arquitectura.

Elaborado por: Patricia Quijije Delgado

Análisis e interpretación de resultados

De acuerdo a los resultados el 40 % de los encuestados consideran que el uso de herramientas tecnológicas contribuiría a mejorar el proceso de gestión documental que lleva a cabo el área de secretaría de la Facultad de Arquitectura, sobre todo considerando que la gestión documental es de suma importancia para los ejecutivos y gerentes sobrecargados de tareas y siempre

en busca de la manera más eficiente, más inteligente y más rentable de gestionar sus trámites y hacer la administración más flexible.

3.- ¿Cómo calificaría el tiempo de respuesta del área de secretaría a las solicitudes que usted realiza a la Unidad Académica?

TABLA N°8

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| Excelente | 4 | 27% |
| Buena | 7 | 46% |
| Regular | 4 | 27% |
| Total | 15 | 100% |

GRAFICO N° 8



Fuente: Docentes de la facultad de arquitectura.

Elaborado por: Patricia Quijije Delgado

Análisis e interpretación de resultados

Los resultados obtenidos a partir de las respuestas de los docentes coincide con los resultados obtenidos en la pregunta No. 1, en la cual la mayoría de docentes encuestados, califican como buena la atención recibida de parte de las secretarías, por lo que va de la mano con el tiempo de respuesta que lo perciben como bueno. Se considera que el tiempo de respuesta varía de

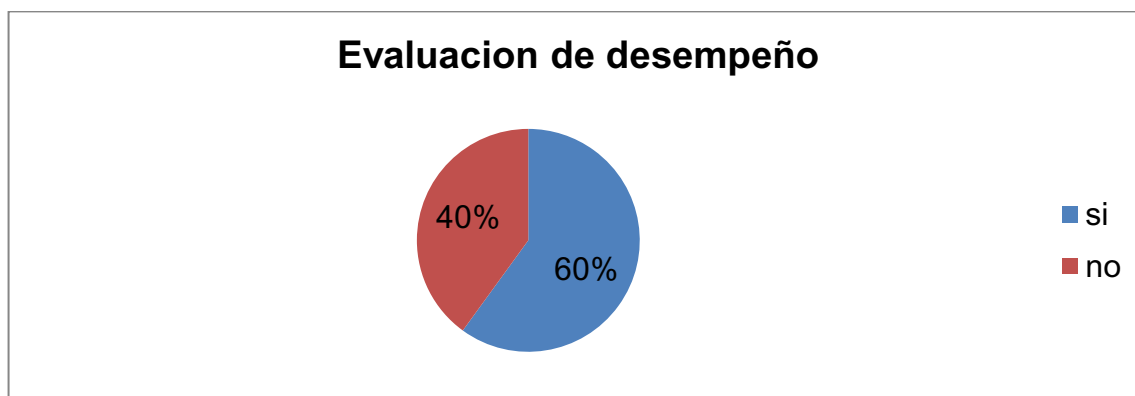
acuerdo al tipo de requerimiento. Al contar con un sistema de gestión documental óptimo, se facilitará la coordinación, control y administración de la información documental que se reciba y se produzca al interior como parte del desarrollo organizacional.

4.- ¿Considera que el sistema de gestión documental debe incluir un proceso de evaluación del desempeño profesional de la secretaria?

TABLA N° 9

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| Si | 9 | 60% |
| No | 6 | 40% |
| Total | 15 | 100% |

GRAFICO N° 9



Fuente: Docentes de la facultad de arquitectura.
Elaborado por: Patricia Quijije Delgado

Análisis e interpretación de resultados

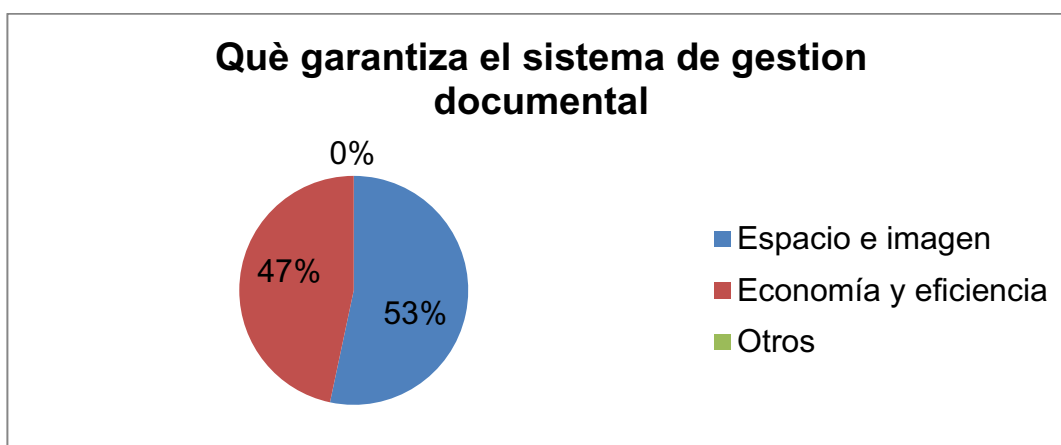
El 60% de docentes manifestó que es necesario que al diseñar un proceso de gestión documental, este incluya un mecanismo de evaluación al desempeño de la secretaria, de tal forma que siempre se estén aplicando correctivos que permitan ir mejorando y optimizando el proceso.

5.- ¿Qué debe garantizar un sistema de gestión documental durante la creación, mantenimiento, uso y disposición de los documentos administrativos durante todo su ciclo de vida?

TABLA N° 10

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------|------------|------------|
| Espacio E Imagen | 8 | 53% |
| Economía Y Eficiencia | 7 | 47% |
| Otros | 0 | 0% |
| Total | 15 | 100% |

GRAFICO N° 10



Fuente: Docentes de la facultad de arquitectura.

Elaborado por: Patricia Quijije Delgado

Análisis e interpretación de resultados

Casi en la misma proporción, los encuestados estiman que un sistema de gestión documental debe garantizar espacio e imagen y por otro lado economía y eficiencia, para lo cual se requiere que el tratamiento secuencial y coherente que se da a los documentos, desde que se producen o reciben en las distintas unidades hasta el momento en que son eliminados o conservados, consideren en cada una de sus actividades, la optimización de los recursos involucrados.

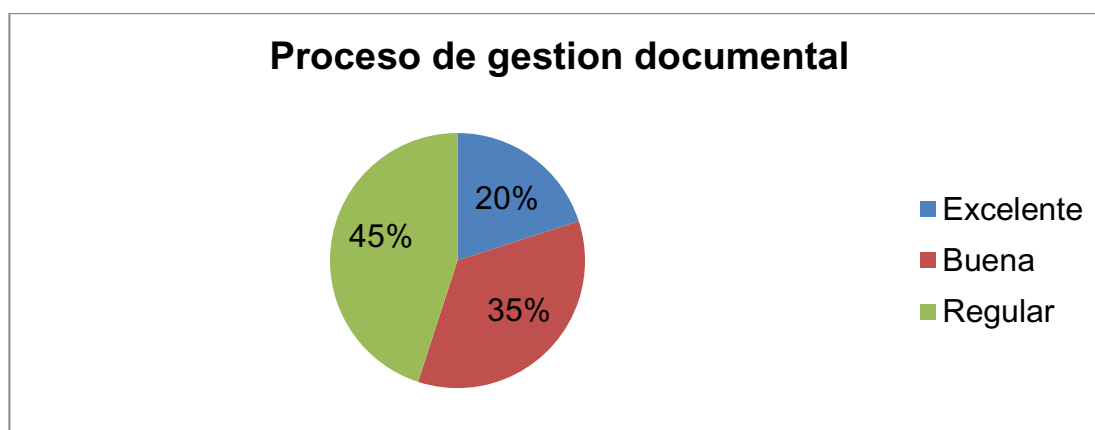
2.3.3 ENCUESTAS APLICADAS A LOS ESTUDIANTES

1.- ¿Cómo califica el proceso de gestión documental del área de secretaría de la Facultad?

TABLA N° 11

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Excelente | 4 | 20% |
| Buena | 7 | 35% |
| Regular | 9 | 45% |
| Total | 20 | 100% |

GRAFICO N° 11



Fuente: Estudiantes de la facultad de arquitectura.
Elaborado por: Patricia Quijije Delgado

Análisis e interpretación de resultados

El 45% de los estudiantes encuestados, califican la atención que brindan las secretarías de la Facultad de Arquitectura, como regular. De lo que se puede deducir que el proceso de gestión documental puede ser mejorado hasta alcanzar niveles de excelencia, sobre todo reconociendo que una gestión eficiente de documentos debe articularse con nuevas tecnologías de información y comunicación y los sistemas de gestión de calidad, para garantizar no solo la transparencia, el acceso a la información y la rendición de

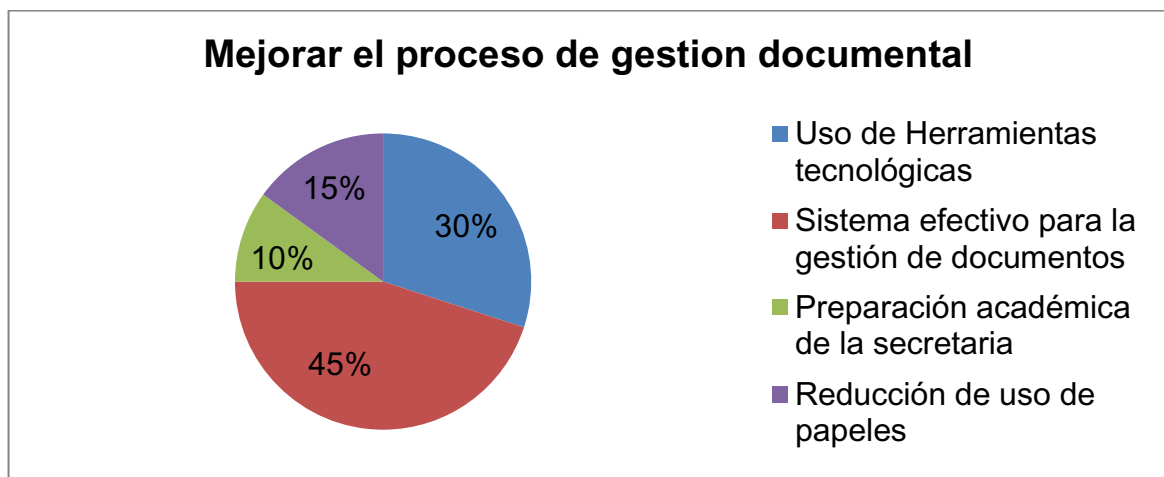
cuentas, sino también para maximizar el uso de la información presente y futura.

2.- ¿Cuál de las siguientes opciones considera, que contribuirían a mejorar el proceso de gestión documental que lleva el área de secretaría de la Unidad Académica?

TABLA N° 12

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|--|-------------------|-------------------|
| Uso De Herramientas Tecnológicas | 6 | 30% |
| Sistema Efectivo Para La Gestión De Documentos | 9 | 45% |
| Preparación Académica De La Secretaria | 2 | 10% |
| Reducción De Uso De Papeles | 3 | 15% |
| Total | 20 | 100% |

GRAFICO N° 12



Fuente: Estudiantes de la facultad de arquitectura.

Elaborado por: Patricia Quijje Delgado

Análisis e interpretación de resultados

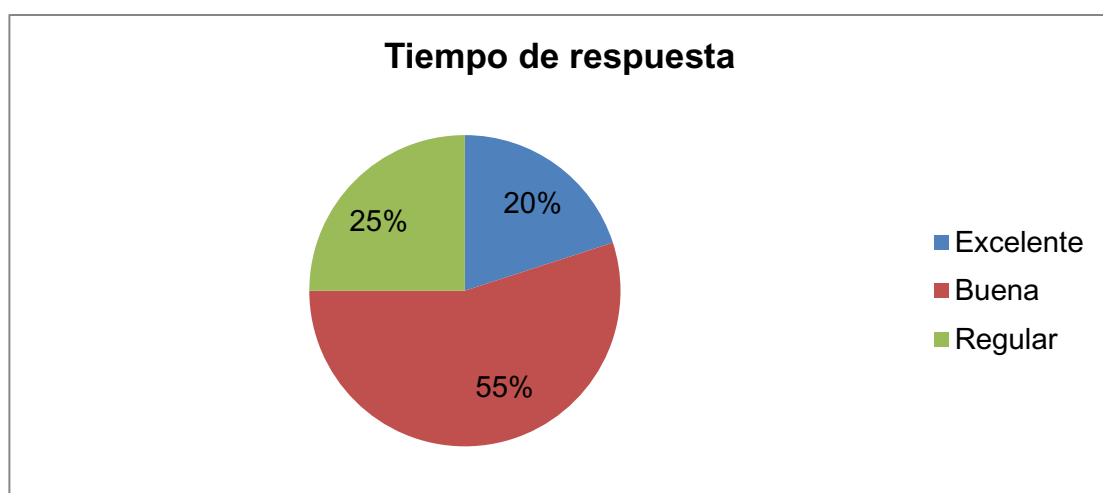
A diferencia de la respuesta de los docentes a esta pregunta, el 40% de los estudiantes encuestados, consideran que un sistema efectivo para la gestión documental es lo más importante para mejorar el proceso que lleva a cabo el área de secretaría de la Facultad de Arquitectura. Considerando que son ellos quienes reciben el impacto de un proceso de gestión documental que carece del uso de la tecnología adecuada.

3.- ¿Cómo calificaría el tiempo de respuesta del área de secretaría a las solicitudes que usted realiza a la Unidad Académica?

TABLA N° 13

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| Excelente | 4 | 25% |
| Buena | 11 | 20% |
| Regular | 5 | 55% |
| Total | 20 | 100% |

GRAFICO N° 13



Fuente: Estudiantes de la facultad de arquitectura.

Elaborado por: Patricia Quijije Delgado

Análisis e interpretación de resultados

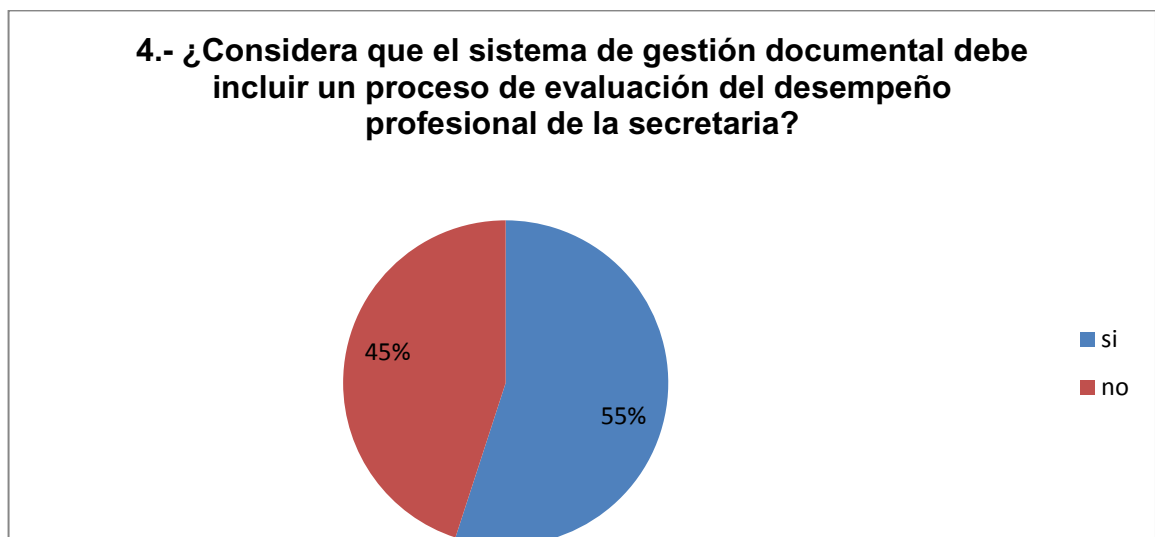
Los resultados obtenidos a partir de las respuestas de los estudiantes, coincide con los resultados obtenidos en la pregunta No. 1, en la cual la mayoría de estudiantes encuestados, califican como regular la atención recibida de parte de las secretarías, lo que va de la mano con el tiempo de respuesta que lo perciben como regular. Se considera que el tiempo de respuesta varía de acuerdo al tipo de requerimiento.

4.- ¿Considera que el sistema de gestión documental debe incluir un proceso de evaluación del desempeño profesional de la secretaria?

TABLA N° 14

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| Si | 11 | 55% |
| No | 9 | 45% |
| Total | 20 | 100% |

GRAFICO N° 14



Fuente: Estudiantes de la facultad de arquitectura.

Elaborado por: Patricia Quijje Delgado

Análisis e interpretación de resultados

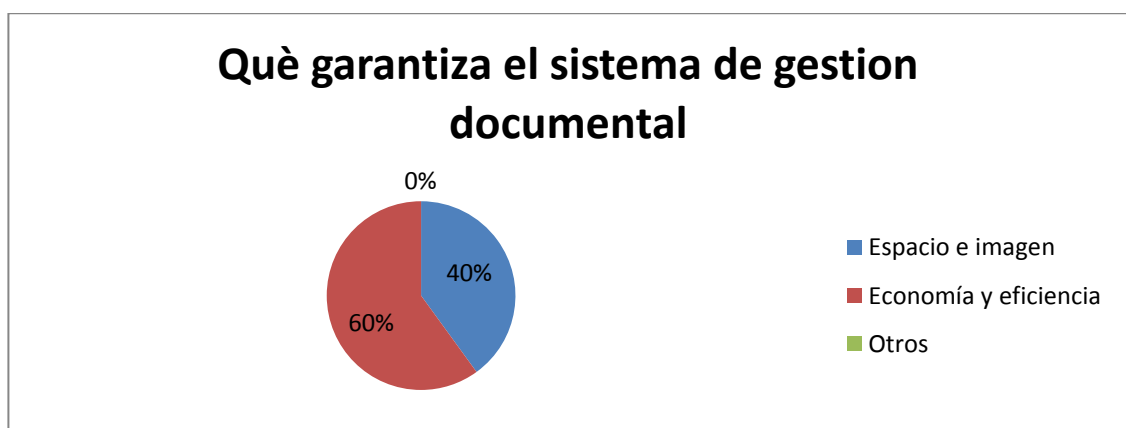
El 55% de estudiantes manifestó que es necesario que al diseñar un proceso de gestión documental, este incluya un mecanismo de evaluación al desempeño de la secretaria, de tal forma que siempre se estén aplicando correctivos que permitan ir mejorando y optimizando el proceso.

5.- ¿Qué debe garantizar un sistema de gestión documental durante la creación, mantenimiento, uso y disposición de los documentos administrativos durante todo su ciclo de vida?

TABLA N° 15

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------|-------------------|-------------------|
| Espacio E Imagen | 8 | 40% |
| Economía Y Eficiencia | 12 | 60% |
| Otros | 0 | 0% |
| Total | 20 | |

GRAFICO N° 15



Fuente: Estudiantes de la facultad de arquitectura.

Elaborado por: Patricia Quijije Delgado

Análisis e interpretación de resultados

El 60% de estudiantes estiman que un sistema de gestión documental debe garantizar economía y eficiencia, para lo cual se requiere que el tratamiento

secuencial y coherente que se da a los documentos, desde que se producen o reciben en las distintas unidades hasta el momento en que son eliminados o conservados, consideren en cada una de sus actividades, la optimización de los recursos involucrados.

2.5. Diseño de la Propuesta.

2.5.1 Introducción

Uno de los factores fundamentales dentro de las instituciones o empresas ya sean estas públicas o privadas, se basa en el correcto manejo de la documentación que se procesa a diario, por tanto surgen muchos problemas al no contar con un proceso de gestión documental adecuado a las necesidades empresariales y a las innovaciones que en el campo de las tecnologías de información se dan a una velocidad sin precedente, lo que afecta al eficiente desenvolvimiento en el tratamiento de la información. Es aquí donde surge la necesidad de integrar a estos procesos, bases de datos que permitan una eficiente administración documental.

En la actualidad, Access es un Sistema Gestor de Base de Datos Relacionales, que forma parte del conjunto de herramientas ofimáticas de Microsoft. Por tanto, es uno de los elementos fundamentales en áreas que utilizan sistemas informáticos, debido a que permite operar datos de manera organizada, segura, confiable y en grandes cantidades. Es así, que la información contenida en una base de datos puede ser recuperada o almacenada mediante consultas que ofrecen una amplia flexibilidad para administrar la información.

La propuesta de crear una base de datos en Microsoft Access para la optimización de la gestión documental, facilitará la gestión de grandes cantidades de datos que se generan dentro y fuera de la Unidad Académica, así como el acceso a los mismos, lo cual permitirá ahorrar tanto espacio físico como tiempo al momento de consultar la información que esta contiene.

La implementación de una base de datos para el registro de documentos que ingresan al área de secretaría de la Facultad de Arquitectura, optimizará la administración de los mismos, al hacer uso de herramientas que para el efecto tiene el programa ofimático Access, ayudando a mitigar el problema que actualmente surge, al no existir un sistema que utilice efectivamente las tecnologías de información y comunicación, siendo este únicamente físico. Por otro lado no se sigue un procedimiento establecido, que permita llevar un registro desde su creación o recepción hasta su almacenamiento o entrega.

El problema detectado genera molestias entre docentes, estudiantes y departamentos institucionales, al no recibir respuesta en el tiempo esperado, proyectando una imagen negativa tanto de la unidad académica como del personal de secretaría.

El área de secretaría de la Facultad de Arquitectura gestiona grandes volúmenes de información, que se genera a partir de los casos de estudiantes y profesores, por lo que la búsqueda de documentos se vuelve ineficiente, es por esto que al contar con una base de datos implementada, se reducirán los tiempos de búsqueda y el acceso a la información requerida, ya sea por el personal de la institución o por los usuarios.

Por lo tanto el presente trabajo de investigación es factible, debido a que se cuenta con la disponibilidad de tiempo, recursos económicos, tecnológicos y materiales, así como sitios web y libros que se encuentran en la biblioteca de la ULEAM. De igual manera se tiene el apoyo del Arq. Héctor Cedeño Cevallos, Decano de la Facultad, así como del personal administrativo, y docente.

Es importante indicar que con la implementación de la propuesta, se beneficiarán las secretarías, autoridades, personal docente y estudiantes, puesto que al momento de solicitar o dar información se lo podrá hacer de forma, rápida, efectiva y oportuna, ahorrando tiempo y sobre todo evitando la pérdida de documentos.

2.5.2 Objetivo General

Implementar una base de datos utilizando Microsoft Access, para la optimización de la gestión documental que desarrollan las secretarías de la Facultad de Arquitectura en la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí.

2.5.3 Objetivos Específicos

- Analizar el proceso de gestión documental que lleva la secretaria de la Facultad de Arquitectura.
- Diseñar la base de datos a implementar
- Capacitar al personal de secretarías de la Facultad.

2.5.4 Metodología de trabajo.

En la actualidad, toda organización cualquiera que sea su naturaleza, basa su gestión y funcionamiento sobre un proceso que se considera fundamental: el sistema de gestión documental.

En la facultad de Arquitectura de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, existe un problema relacionado con el sistema de gestión documental que aplican las secretarías, que se evidencia cuando el usuario solicita información y esta no se entrega de manera oportuna.

El problema surge al no existir un sistema que utilice efectivamente las tecnologías de información y comunicación, siendo este únicamente físico. Por otro lado no se sigue un procedimiento establecido, que permita llevar un registro desde su creación o recepción hasta su almacenamiento o entrega.

El problema detectado genera molestias entre docentes, estudiantes y departamentos institucionales, al no recibir respuesta a sus requerimientos, en el tiempo esperado, proyectando una imagen negativa tanto de la unidad académica como del profesional del secretariado que en ella labora.

En el caso del personal de secretaría de la Facultad de Arquitectura de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, hacia el cual va dirigida la propuesta que se presenta, no dispone de un sistema que utilice efectivamente las tecnologías de información y comunicación, siendo este únicamente físico. Por tal motivo se propone realizar un análisis de este proceso, considerando cuales son los diferentes tipos de documentos que se generan en cada fase del mismo, con lo cual se procederá a diseñar la estructura de la base de datos a implementar. Posteriormente, se ingresarán los datos a las estructuras establecidas en el diseño.

La base de datos que se propone, además permitirá que se incrementen diferentes tipos de informes de acuerdo a las necesidades que se vayan presentando, para lo cual se capacitará al personal de secretarias, por tratarse de un programa informático de fácil utilización. Con esto se logrará ir fortaleciendo la base de datos a medida que vayan surgiendo nuevos requerimientos de información.

Conclusiones.

Una vez considerados y valorados los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas en el la facultad de Arquitectura de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, se concluye que:

- El correcto funcionamiento de un proceso de gestión documental, facilitará la coordinación, control y administración de la información que se reciba y produzca en la institución, así mismo aportará al fortalecimiento del flujo que sigue la documentación, lo que repercutirá en la calidad del servicio que se entrega a los beneficiarios.
- Una base de datos Access, es de gran importancia en cualquier tipo de empresa u organización, puesto que ofrece la ventaja de manejar grandes volúmenes de información. Por otro lado también mejora la organización de documentos, lo que se evidenciará en la atención rápida y eficaz que reciban los usuarios.
- En la facultad de arquitectura de la universidad laica Eloy Alfaro de Manabí, el proceso de gestión documental se basa en elementos manuales, como por ejemplo se registra en una hoja Excel y se entrega al decano para su aprobación o negación. Esta situación genera que muchos documentos se traspapelen, desmejorando la calidad del servicio que se brinda a la comunidad universitaria.

Recomendaciones.

En base a los resultados alcanzados se considera que:

- La Facultad de Arquitectura debe contar con una base de datos elaborada con un SGBD como Microsoft Access, lo que le permitirá mejorar el ingreso, almacenamiento y difusión de la información que se genera dentro y fuera de la unidad académica.
- Mediante la ejecución de un Sistema de gestión documental, se facilitará la entrega de datos de forma ágil y oportuna, lo que contribuirá a mejorar la calidad del desempeño laboral de la Secretaria que labora en la Facultad de Arquitectura.
- Se necesita implementar un Sistema informático integrado al proceso de gestión documental, que sirva de apoyo al personal de secretarías de la Facultad de Arquitectura, con el objetivo de favorecer el eficiente desempeño de sus tareas y así elevar la calidad de la atención que brindan a la comunidad universitaria.

BIBLIOGRAFÍA.

2.8.1 Referencias Bibliográficas

Libros

- Aguayo, Q. S. (2010). La transición en México: historia documental, 1910-2010. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Andersen, V. (2007). Paso a paso: microsoft® office access® 2007. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Andersen, V. (2008). Access 2007: manual de referencia. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Cruz, M. J. R. (2014). Archivística: gestión de documentos y administración de archivos. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Date, C.J. (2001). Introducción a los sistemas de bases de datos (7ª edición). México: Pearson educación.
- Díaz, N. D. E. (2007). Propuesta de un sistema de gestión de calidad bajo la norma iso 9001:2000 para ventanilla única. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- García-Morales, E. (2013). Gestión de documentos en la e-administración. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Gómez Fuentes ,C..(2013) NOTAS DEL CURSO BASES DE DATOS .México: grupo editorial Publidisa Mexicana S. A. de C.V.
- Hueso, I. L. (2014). Base de datos: grado superior. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- MENA, M. (2005). Gestión documental y organización de archivos. La Habana: Félix Varela.
- Mena, M. M., & Pérez, H. M. E. (2005). Gestión documental y organización de archivos. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

- Morán, F. F., & Carballo, C. E. (2015). Access 2013. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- París, F. M. L. (2015). Evidencia y memoria: la gestión documental en el archivo general de la universitat jaume i. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Ruiz, G. M. D. L. Á. (2015). Modelo para la implementación de la gestión documental en el sector empresarial cubano. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Russo, P. (2009). gestión documental en las organizaciones. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Silberschatz A., Korth, H.F., Sudarshan, S. (2002). Fundamentos de bases de datos (4ª edición). Madrid: McGraw-Hill/Interamericana De España, S.A.U.

Artículos

- Fernández, V. (29 DE MARZO DE 2001) gestión documental .recuperado de www.sociedadelainformacion.com
- Pomares, H. (2002) Prácticas de Introducción al Microsoft Access . Recuperado de <http://guanajuato.inea.gob.mx/soporte/manuales/servicios/IntroduccionComputadora.pdf>
- Mercedes, M.(2013)Base De Datos .Recuperado De <http://www.tenda.uji.es/>

Tesis

- Marqués, M. (2009). Bases de Datos orientado a las Ingenierías Informáticas (Tesis doctoral, UNIVERSITAT JAUME I DE CASTELLÓ). Recuperad de http://www3.uji.es/~mmarques/apuntes_bbdd/apuntes.pdf
- Campillo.(2010). Sistema de Gestión Integral de Documentos de archivo para empresas de la construcción del territorio de Camagüey (Tesis doctoral, UNIVERSIDAD DE GRANADA).recuperado de <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/15408/1/19562226.pdf>

Sitios web

- Escobar P,G .(7 de febrero de 2013). DSpace: Gestión documental recuperado de: <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/5735>
- Historia de la informática (04 de enero 2011) blog :historia de base de datos Recuperado de <http://histinf.blogs.upv.es/2011/01/04/historia-de-las-bases-de-datos/>
- ISO 15489-1:(2006). Information and Documentation - Records Management. Recuperado de : http://isotc.iso.org/webquest/tc46sc11/index_es.html
- PINTO MOLINA, M. (1998). Gestión de la calidad en documentación. Revista Anales de Documentación. Recuperado de: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/3031>

ANEXOS



DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO
CIUDELA UNIVERSITARIA VÍA SAN MATEO TELÉF.: 620288 - 623740 - 625094
UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO DE MANABÍ"
FACULTAD MANTA-ECUADOR



2.9.1 ENCUESTA DIRIGIDA A DOCENTES Y USUARIOS DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA

1.- **¿Cómo califica el proceso de gestión documental del área de secretaría de la Facultad?**

Excelente

Buena

Regular

2.- **¿Cuál de las siguientes opciones considera, que contribuirían a mejorar el proceso de gestión documental que lleva el área de secretaría de la Unidad Académica?**

Uso de Herramientas tecnológicas

Sistema efectivo para la gestión de documentos

Preparación académica de la secretaria

Reducción de uso de papeles

3.- **¿Cómo calificaría el tiempo de respuesta del área de secretaría a las solicitudes que usted realiza a la Unidad Académica?**

Excelente

Regular

Buena

4.- **¿Considera que el sistema de gestión documental debe incluir un proceso de evaluación del desempeño profesional de la secretaria?**

Si

No

5.- **¿Qué debe garantizar un sistema de gestión documental durante la creación, mantenimiento, uso y disposición de los documentos administrativos durante todo su ciclo de vida?**

Espacio e imagen

Economía y eficiencia

Otros_____

2.9.2 ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE SECRETARIAS DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA

1.- ¿Qué mecanismo utiliza para llevar a cabo la gestión documental en el área de secretaría de la Unidad Académica?

Sistema manual

Sistema informático

Ambos

2.- ¿Cuál es el tiempo promedio que utiliza para dar respuesta a las solicitudes que remiten docentes y estudiantes?

De 0 a 1 día

De 1 a 10 días

Más de 10 días

3.- ¿Qué sistema para la gestión de bases de datos utiliza para administrar el proceso de gestión documental de la Unidad Académica?

Oracle

Microsoft Excel

Microsoft Access

Ninguno

Otros_____

4.- Si utiliza un sistema para la gestión de bases de datos. ¿Cuál es el principal beneficio que le brinda el mismo?

Gestionar grandes volúmenes de información

Facilidad de uso de la herramienta

Aumentar la productividad laboral

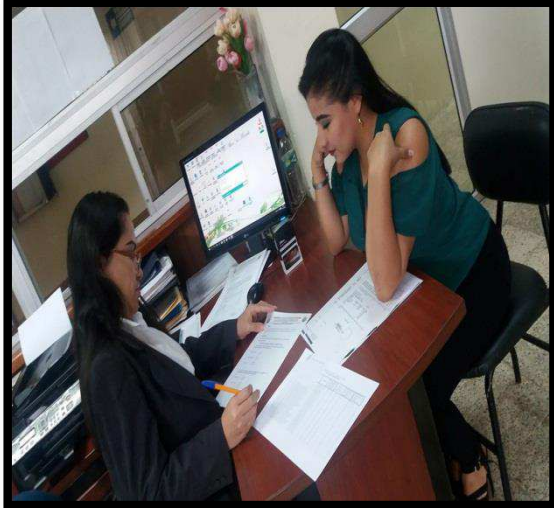
5.- ¿Cuál de las siguientes opciones considera, que contribuirían a mejorar el proceso de gestión documental que lleva el área de secretaría de la Unidad Académica?

Uso de Herramientas tecnológicas

Sistema efectivo para la gestión de documentos

Preparación académica de la secretaria

2.9.3 FOTOGRAFIA DE LA APLICACION DE ENCUESTAS



Fuentes: Secretarias de la Facultad De Arquitectura

Descripción: Aplicación de las encuestas



Fuentes: Secretarias de la Facultad De Arquitectura

Descripción: Aplicación de las encuestas



Fuentes: Ing. De Sistema de la Facultad De Arquitectura

Descripción: Aplicación de las encuestas



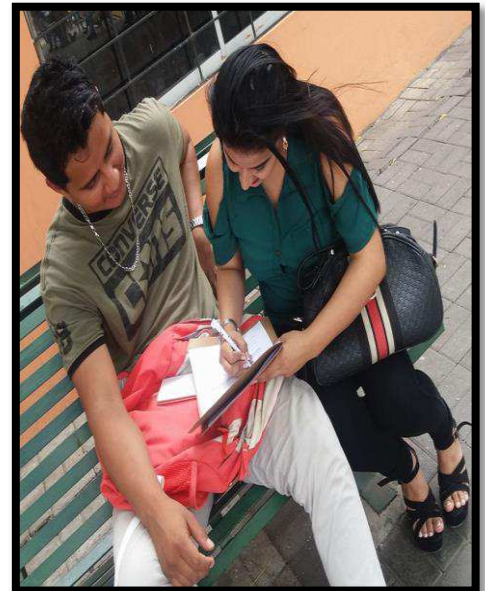
Fuentes: Profesores de la Facultad De Arquitectura
Descripción: Aplicación de las encuestas



Fuentes: Profesores de la Facultad De Arquitectura
Descripción: Aplicación de las encuestas



Fuentes: Estudiantes de la Facultad De Arquitectura
Descripción: Aplicación de las encuestas



Fuentes: Estudiantes de la Facultad De Arquitectura
Descripción: Aplicación de las encuestas