



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

TEMA:

**Herramientas Informáticas en la Gestión Documental,
en el Área de Secretaria General del Gobierno
Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón
Montecristi año 2017.**

AUTORA:

Ketty Jahaira Quijije López

**Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado ejecutivo.
Carrera de Secretariado Ejecutivo.**

Manta, Febrero 2018

TEMA

Herramientas Informáticas en la Gestión Documental, en el Área de Secretaria General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi año 2017.

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En calidad de docente tutor(a) 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 del proyecto es “Herramientas Informáticas en la Gestión Documental, en el Área de Secretaria General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi año 2017”, 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 López Ketty Jahaira, estudiante de la carrera de Secretariado Ejecutivo, período académico 2017-2018, quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

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

Manta, 20 de febrero de 2018.

Lo certifico,

Ing. Jesenia Elizabeth Catagua Mieles
Docente Tutor(a)

APROBACIÓN DEL TRABAJO

Manta, 20 de febrero del 2018

Señores

Miembros de la Comisión Académica

Facultad de Gestión Desarrollo y Secretariado Ejecutivo

Cuidad.-

De mis consideraciones:

Ketty Jahaira Quijije López con cedula de identidad 131482173-5 estudiante egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo de la Facultad de Gestión de Desarrollo y Secretariado Ejecutivo solicito a ustedes muy respetuosamente la aprobación del tema de tesis: "HERRAMIENTAS INFORMATICAS EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL, EN EL ÁREA DE SECRETARIA GENERAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MONTECRISTI AÑO 2017", previo a la obtención del título de secretariado ejecutivo.

Por la gentil atención, es grato suscribirme.

Atentamente,

Ing. Jesenia Elizabeth Catagua Mieles
Docente Tutor(a)

DEDICATORIA

En mi vida he compartido agradables momentos con personas inolvidables, por tal motivo este trabajo de investigación está dedicado a rendirles homenaje a todos ellos que de una u otra forma me brindaron su amor y confianza.

A Dios Todopoderoso, por guiarme por en el camino correcto, con su luz y fortaleza en todos los momentos difíciles de mi vida gracias al tengo el honor de alcanzar una de mis metas.

A mis padres Abel Quijije, Martha López por su apoyo incondicional para realizar esta meta profesional, obteniendo de ellos siempre ayuda en cada decisión, por guiarme y entenderme.

Así mismo, a mis hermanas Jessica y Verónica por apoyarme en los momentos más difíciles de mi vida y gracias a quienes espero ser un ejemplo de vida y su fortaleza a seguir.

A mi familia por ser guía y ejemplo para poder seguir adelante con responsabilidad y amor.

También a mi amor Juan una persona que me apoyó desde el inicio de mi carrera universitaria y siempre me guía para hacer las cosas correctas y comparte conmigo cada uno de sus conocimientos para que tenga un camino de éxito.

A mis compañeros que de una u otra manera formaron parte de enseñanzas tanto académicas como personales.

Gracias por estar siempre conmigo.

Ketty Jahaira Quijije López

RECONOCIMIENTO.

El trabajo de investigación no habría sido posible sin el apoyo de las personas e instituciones a las cuales rindo este reconocimiento:

A la Universidad Laica “Eloy Alfaro de Manabí” por la oportunidad brindada para cumplir con la meta propuesta.

A mis padres por su confianza y fortaleza para seguir adelante con mis metas.

A mis docentes, por dedicar tiempo, paciencia en cada una de sus enseñanzas.

A mi tutora de tesis, por su colaboración, responsabilidad y constante ayuda en la elaboración del trabajo de investigación.

A mis compañeras de clases que junto a ellas adquirimos conocimientos y experiencias en la universidad.

A todos quienes aportaron, guiándome para realizar un propósito y alcanzar un paso en mi vida profesional, muchas gracias a cada uno de ellos.

Ketty Jahaira Quijije López

ÍNDICE DE CONTENIDOS.

TEMA.....	II
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	III
APROBACIÓN DEL TRABAJO.....	IV
DEDICATORIA.....	IV
RECONOCIMIENTO.....	VI
ÍNDICE.....	VII
RESUMEN.....	XI
INTRODUCCIÓN.....	1
1 Marco teórico.....	6
1.1 Antecedentes Investigativo.....	6
1.2 Fundamentación legal.....	7
1.3 Fundamentación filosófica.....	8
1.4 Fundamentación teórica.....	10
1.4.1 Herramientas Informáticas.....	10
1.4.1.1 Tipos de Herramientas Informáticas.....	12
1.4.1.1.1 Sistemas Ofimáticos.....	12
1.4.1.1.2 Sistemas de Bases de Datos (SBD).....	13
1.4.1.1.3 Sistema de Información Gerencial (SIG).....	13
1.4.1.1.4 Sistemas Contables.....	14
1.4.1.1.5 Sistemas de Gestión Documental.....	15
1.4.1.2 Beneficios de las Herramientas para Gestión Documental.....	20
1.4.2 Gestión de Documentos.....	24
1.4.2.1 Procesos para la Gestión de Documentos.....	25
1.4.2.1.1 Incorporación y creación de Documentos.....	26
1.4.2.1.2 Registro.....	28
1.4.2.1.3 Clasificación y Distribución.....	28
1.4.2.1.4 Metadatos.....	30
1.4.2.1.5 Acceso.....	30
1.4.2.1.6 Trazabilidad.....	31
1.4.2.1.7 Disposición.....	31

1.4.2.2	Beneficios de la Gestión de Documentos.	32
CAPÍTULO II.....		34
2	DIAGNÒSTICO DE CAMPO.....	34
2.1	Antecedentes.	34
2.2	Análisis e interpretación de resultados.	36
2.2.1	Encuesta dirigida a Secretarías Ejecutivas	36
2.2.2	Encuesta realizada a los usuarios que realizan tramites a diario.	49
CAPITULO III.....		57
3	Diseño de propuesta.....	57
3.1	Tema.....	57
3.2	Introducción.....	57
3.3	Objetivos.	58
3.3.1	Objetivo general.....	58
3.3.2	Objetivo específico.	58
3.4	Metodología de trabajo.....	58
3.5	Desarrollo de la propuesta.	59
3.5.1	Implementación de Herramienta Informática.....	59
3.5.2	Diseño de Módulos.	59
Módulo 1: Gestión Documental		59
3.5.3	Cronograma de Capacitación.	60
CONCLUSIONES		62
RECOMENDACIONES		63
BIBLIOGRAFÍA.....		64
ANEXOS.....		66

Índice de Tablas

Tabla 1:	Uso de Herramientas Informáticas.	36
Tabla 2:	Tipos de Herramientas Informáticas Utilizadas	37
Tabla 3:	Normativas de Gestión de documentos.....	39
Tabla 4:	Actividades de gestión de documentos realizadas	40
Tabla 5:	Organización de Documentación	41
Tabla 6:	Frecuencia de requerimientos con uso de información.	42
Tabla 7:	Tiempo en recuperar una información.....	43

Tabla 8: Tiempo de Respuesta a Trámites	44
Tabla 9: Archivo en área exclusiva con medidas ambientales controladas.	45
Tabla 10: Herramientas informáticas agilitan la gestión de documentos	46
Tabla 11: Aplicación que ayude con la gestión de documentos.	47
Tabla 12: Capacitada en Herramientas Informáticas para la Gestión Documental	48
Tabla 13: Realizó trámites en el Municipio de Montecristi	49
Tabla 14: Percepción de atención brindada	50
Tabla 15: Recibe constancia de ingreso de trámite.....	51
Tabla 16: Documentos solicitados repetitivamente para un mismo trámite	52
Tabla 17: Tiempo promedio de respuesta.....	53
Tabla 18: Motivo de retraso de trámite.....	54
Tabla 19: Uso de Herramienta Informática mejora tiempo de respuesta	56

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1: Estructura Organizacional.....	35
Ilustración 2: Uso de Herramientas Informáticas	36
Ilustración 3: Tipos de Herramientas Informáticas utilizadas	38
Ilustración 4: Normativas de Gestión de documentos	39
Ilustración 5: Actividades de gestión de documentos realizadas	40
Ilustración 6: Organización de Documentación.	41
Ilustración 7: Frecuencia de requerimientos con uso de información	42
Ilustración 8: Tiempo en Recuperar Información	43
Ilustración 9: Tiempo de Respuesta a Trámites	44
Ilustración 10: Archivo en área exclusiva con medidas ambientales controladas	45
Ilustración 11: Herramientas informáticas agilitan la gestión de documentos ...	46
Ilustración 12: Aplicación que ayude con la gestión de documentos	47
Ilustración 13: Capacitada en Herramientas Informáticas para la Gestión Documental.....	48
Ilustración 14: Realizó trámites en el Municipio de Montecristi.....	49
Ilustración 15: Percepción de atención brindada	50
Ilustración 16: Recibe constancia de ingreso de trámite	51

Ilustración 17: Documentos solicitados repetitivamente para un mismo trámite	52
Ilustración 18: Tiempo promedio de respuesta.....	53
Ilustración 19: Motivo de retraso de trámite	55
Ilustración 20: Uso de Herramienta Informática mejora tiempo de respuesta...56	

RESUMEN

El trabajo de investigación se desarrolló con el fin de inquirir y demostrar los beneficios que proporcionan las herramientas informáticas en el manejo de la documentación generada en una empresa durante todo su ciclo de vida, ya que la organización de la información es necesaria entre otras razones, para evidenciar los hechos y conservar los documentos; esto se pone de manifiesto en el concepto dado por algunos autores sobre Gestión Documental.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Montecristi, la documentación que ingresa o sale cada día crece en grandes cantidades, por lo que la distribución y acceso de la misma, se vuelve a la larga tediosa y consumidora de un gran recurso como lo es el “tiempo”, razón por la cual se hace necesario la sistematización de la gestión de documentos con un soporte tecnológico.

Se utilizó la metodología de análisis – síntesis, inducción – deducción, para caracterizar tanto término “herramientas informáticas”, como el de “gestión documental”. También se emplearon técnicas como la observación científica y encuestas, para recopilar datos que permitan detectar las causas y efectos del problema observado.

El trabajo de investigación propone como solución a la deficiente gestión documental de la institución, la implementación de al menos una aplicación específica para la gestión documental, que permita mejorar el tratamiento que los funcionarios, en especial las secretarías, dan a la documentación que ingresa o sale de la empresa; consiguiendo eficiencia y eficacia en el desarrollo de sus actividades.

INTRODUCCIÓN

Las tecnologías informáticas (hardware y software) han evolucionado a mayor escala en los últimos treinta años, haciendo que estas puedan estar al alcance de las diferentes empresas y usuarios de hogares; si bien, en un principio contar con estas tecnologías significaba una inversión muy fuerte, hoy en día ya no es igual, con ello se ha visto disminuido el obstáculo tecnológico y financiero que limitaba las intenciones de informatización de la administración en las organizaciones.

Las herramientas informáticas son aplicaciones diseñadas para simplificar nuestra labor diaria, ya sea desde programas hasta redes sociales. Richard manifiesta que “son herramientas de productividad y de calidad que permiten que el trabajo sea más rápido y con menos errores.” (pág. 252).

Los tipos de herramientas informáticas más frecuentes son los programas (o software), las redes sociales y aplicaciones. Dentro de estas podemos encontrar programas de oficina como: Word, Excel, PowerPoint, entre otros; redes sociales como: Facebook, twitter, entre otras; traductores, correos y aplicaciones más específicas como sistemas financieros, administrativos, de gestión de base de datos, gestión documental, entre otros

Las herramientas informáticas buscan mejorar la forma de trabajar de los empleados, tratan de proyectar las actividades de la manera más sencilla, para la obtención de resultados, es por ello que los programas informáticos brindan funciones de trabajo como: crear, editar, compartir y almacenar información en general. Es evidente que en una empresa la mayor parte de actividades laborales se realizan con la ayuda de estos, simple y sencillamente para reducir las actividades de las empresas considerando un tiempo y un trabajo de calidad.

La gestión de documentos es un concepto y una actividad cuyos orígenes se sitúan a comienzos de los años treinta del siglo XX en los Estados Unidos de

Norteamérica cuando se configura el sistema archivístico nacional. Esta unión viene a ser la traducción literal del término norteamericano records management, que también se pudiera traducir como administración de documentos, pues la palabra management admite ambas acepciones, no es más que el tratamiento archivístico al que se someten los documentos en las primeras fases del ciclo de vida, orientado a una explotación más eficaz, eficiente, y económica de los mismos por parte de las organizaciones, durante el tiempo que son necesarios por la gestión administrativa, la toma de decisiones y la obtención de pruebas. Es el conjunto de tareas y procedimientos orientados a lograr una mayor eficacia y economía en la explotación de los documentos por parte de las organizaciones. (Cruz, 2006)

Entonces, la gestión documental es una actividad que tiene repercusión desde el surgimiento del documento, es parte de la actividad administrativa, en la que se recepciona, utiliza y conserva, con el fin de que sea evidencia de la realidad y podría llegar a convertirse en documento histórico. A través de las fases del ciclo de vida se garantiza la mayor eficiencia y eficacia del trabajo, que se traduce en organización, agilidad, rentabilidad; esto es una tarea ardua, incluso hoy en día, con todos los medios informáticos al alcance de la mayoría de la población.

Ello es debido a que a pesar de existir herramientas que utilizan tecnologías estandarizadas para la gestión de documentos, no todas están al alcance de las organizaciones por ser de carácter privativo y las de plataforma libre no cuentan con el suficiente personal capacitado para su utilización.

A nivel nacional muchas empresas públicas y privadas requieren la utilización de herramientas informáticas para diversas acciones; pero actualmente, la información se está convirtiendo en el activo más valioso de toda institución o negocio; por tal razón, se hace notorio la necesidad imperante de que se implementen aplicaciones que permitan gestionarla a partir del momento mismo en que se origina, hasta cuando por el tiempo o utilidad se determine su disposición final.

Existe una amplia fuente de información en una empresa, desde un oficio, memorando, hasta un informe o proyecto, que con el transcurso del tiempo incrementa el volumen de la misma; por tanto, si se almacena únicamente de manera física, dificulta la búsqueda y acceso a ella; así como también, limita el resguardo de la información en lugares fuera de la institución para salvaguardarla en caso de imprevistos o desastres inesperados.

El departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montecristi, cuenta con diez secretarías que diariamente reciben aproximadamente cincuenta usuarios cada una; que al atender sus requerimientos producen e incorporan una corpulencia de documentación. Sin embargo, el abultado manejo de información se convierte en un problema al no contar con una aplicación que les permita agilizar la gestión documental de cada trámite.

Adicionalmente, este proceso empírico puede ocasionar pérdida de documentación previamente proporcionada por los usuarios, quienes sienten molestia cuando se les solicita una información repetitivamente; cayendo en observación el trabajo de la secretaria, que pasa a ser considerada por ellos de distraída e ineficiente.

Este trabajo busca investigar y dar a conocer las herramientas informáticas para la gestión de documentos, que puedan contribuir en las tareas cotidianas de las secretarías, para que realicen el registro y consulta de la información que requiere solicitar o entregar de manera inmediata, y así eliminar el tedioso proceso de buscar y revisar los documentos uno por uno físicamente. Así mismo, se enfoca en determinar cómo afecta la falta de estas aplicaciones, que les ayudarían a resolver tareas administrativas disminuyendo la pérdida de información y optimizando su tiempo.

Por lo expuesto, la autora se plantea la interrogante ¿La aplicación de Herramientas informáticas optimizará el proceso de gestión documental, en el área de Secretaria General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi?

Para dar respuesta surge la presente investigación “Herramientas informáticas en la gestión documental, en el área de secretaría general del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Montecristi año 2017”, determinando como objeto *gestión documental* y el campo *herramientas informáticas* y las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi; así mismo se plantean las siguientes tareas científicas que orientan el estudio: ¿Cuáles son los procesos básicos para la gestión documental?, ¿Cuáles son los tipos de herramientas informáticas que se utilizan en la gestión documental?, ¿Cuál o cuáles herramientas propone para simplificar el manejo en la gestión de documentos?

El objetivo general de esta investigación consiste en analizar la incidencia de las herramientas Informáticas en el proceso de Gestión Documental en el Área de secretaria general del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Montecristi, formulando como objetivos específicos describir los procesos y establecer los beneficios de la gestión documental, y, determinar los tipos y beneficios de las herramientas informáticas que apoyen a la gestión documental.

Se establece como hipótesis que la implementación de herramientas informáticas facilita la gestión de documentos en el área de Secretaria General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi; para lo cual se determina como variable dependiente la gestión de documentos, su variable independiente las herramientas informáticas.

El desarrollo de este estudio, se basa en el diseño de investigación documental-bibliográfica, porque se definen varios aspectos, que son base fundamental para

el desarrollo del tema; asimismo se empleó el diseño de investigación de campo porque habrá contacto directo con las funcionarias del GAD- Montecristi. Se realizó el tipo de investigación descriptiva porque se logró descomponer cada unidad del trabajo de investigación; también, el tipo de investigación propositivo, porque se entregó una propuesta para la solución del problema de la gestión de la documentación del Departamento de Secretaría General.

Los métodos empleados en el proceso de investigación fueron: Métodos cualitativos, porque la investigación fue basada en las actividades diarias de las Secretarías Ejecutivas y sus opiniones al respecto y Método cuantitativo porque la información que se obtuvo se realizó en cuadros estadísticos.

Para conocer el contexto de la problemática, se aplicó la técnica de observación directa y las encuestas dirigidas a las secretarías de la institución y a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Montecristi, para obtener información real y específica que contribuya en la comprobación de la hipótesis y el desarrollo de las conclusiones y recomendaciones.

Se considera como universo a los habitantes del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montecristi, en virtud de ser el campo de estudio; se define como población a todos los funcionarios y usuarios de la municipalidad, y como muestra se escoge al total de secretarías que laboran en la institución (diez) y un total de doscientos ciudadanos usuarios de los servicios que prestan.

Como resultado del trabajo investigativo, se propone al Gobierno Autónomo Descentralizado de la Ciudad de Montecristi la implementación de alguna herramienta informática específica para la gestión documental de la institución, así como desarrollar un plan de capacitación para los servidores públicos para que se relacionen con los procesos de gestión de documentos y la herramienta adoptada.

CAPÍTULO I

1 Marco teórico.

1.1 Antecedentes Investigativo.

De acuerdo al estudio investigativo que se realizó se encontraron los siguientes temas relacionados con las variables de Herramientas Informáticas y Gestión Documental:

Con el tema sobre “El Manejo de Herramientas Informáticas y su incidencia en el Sistema de Gestión Documental que realizan las secretarias de Parovpa Exportaciones CÍA LTDA del Cantón Pasaje, año 2015”, elaborado por Johanna Isabel Cruz Lema, estudiante de la carrera de Secretariado Ejecutivo Computarizado, quien presentó las siguientes conclusiones:

- a. El uso de herramientas ofimáticas es fundamental para la empresa y no es utilizada de manera adecuada por las secretarias.
- b. Los conocimientos en archivo físico, digital son escasos y esto ocasiona retrasos en la atención a los usuarios internos y externos.
- c. La falta de capacitación a las secretarias en herramientas ofimáticas y relaciones humanas ocasiona que no se refleje un buen rendimiento laboral, creando un ambiente hostil en la empresa.

Y con el tema de gestión de documentos el “Sistema de Gestión Documental y de Archivo de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, Cantón la Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2015”, elaborado por Lorena Alexandra Vásquez Farfán estudiante de la carrera de Administración Pública, concluye lo siguiente:

- a. Se concluye este proyecto demostrando que la UPSE no maneja un modelo estandarizado para el manejo de información, ya que un 80% de

docentes y 65% de administrativos manejan un modelo propio según las encuestas realizadas.

- b. Con el análisis de las encuestas se comprobó que hay quienes conocen la existencia de leyes, normas, e instructivos, pero un 47% desconocen los contenidos y utilización de las mismas.
- c. Se puede concluir en que hay mucha documentación que se realiza sólo en papel, y se solicitan informes con copias, lo que provoca un desperdicio de recursos materiales y humanos.

1.2 Fundamentación legal.

En la Constitución de la República del Ecuador del 2008 en el: El artículo 91 del Título Tres de Garantías Constitucionales, Sección Cuarta de Acción de Acceso a la Información Pública señala que:” La acción de acceso a la información pública tendrá por objeto garantizar el acceso a ella cuando ha sido denegada expresa o tácitamente, o cuando la que se ha proporcionado no sea completa o fidedigna. Podrá ser interpuesta incluso si la negativa se sustenta en el carácter secreto, reservado, confidencial o cualquiera otra clasificación de la información. El carácter reservado de la información deberá ser declarado con anterioridad a la petición, por autoridad competente y de acuerdo con la ley.”

Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley No. 2004-34). que, el artículo 10 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, establece que: "Es responsabilidad de las entidades públicas, personas jurídicas de derecho público y demás entidades públicas, 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... ".

La norma de gestión documental para entidades de administración pública indica los siguientes artículos para la gestión de documentos: El artículo 2 del capítulo 1 de los alcances y principios generales de la norma técnica literal XL de la Gestión de Documentos y Archivo establece lo siguiente: Son los procesos integrales relacionados con la gestión documental y archivo en las dependencias, cualquiera que sea su soporte; para garantizar su integridad, autenticidad, fiabilidad y disponibilidad.

Así mismo, el artículo 18 del capítulo 3 de los procesos relativos a la gestión documental y archivo manifiesta que: “De los procesos que deberá realizar el Sistema Institucional.- El Sistema Institucional operará de manera articulada e integral llevando a cabo los siguientes procesos:

- I. Registro de entrada y salida de correspondencia y control de la gestión documental;
- II. Identificación de documentos de archivo;
- III. Integración y ordenación de expedientes;
- IV. Clasificación archivística por procesos;
- V. Descripción documental;
- VI. Valoración documental;
- VII. Transferencias documentales;
- VIII. Preservación de archivos; y,
- IX. Control de la gestión documental y archivo.

La Secretaría Nacional de la Administración Pública emitirá la metodología para la aplicación de cada uno de los procesos que se ejecutarán en el Sistema Institucional.”

1.3 Fundamentación filosófica

El origen de la gestión documental data de muchos años atrás, es así, que Rodríguez & Mena (2016) manifiestan que “es una de las más antiguas

profesiones de la humanidad, puesto que los hombres necesitan dejar registradas sus acciones“ (pág. 1)

Desde el arcaísmo, los documentos son considerados portadores de información con una base textual, registrados en libros, manuscritos, diarios, revistas y otros; pero es con la revolución industrial que se presentan múltiples plataformas informativas, que influye en el cambio de la percepción del documento como “información” que no debe estar fijada exclusivamente en impresos, sino que evoluciona a la documentación electrónica.

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” (Russo, 2009, pág. 10).

El Art. 3 de la Ley No. 594 emitida por el Congreso de Colombia (citado por Atehortúa, Bustamante, & Valencia, 2008) define gestión documental como un “Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación”

En este sentido, y considerando que Cleveland (citado por Martínez J & Hilera J, 1997) revela que de acuerdo a varios autores, el 90% de la información de una organización reside en documentos; se debe reflexionar que en las organizaciones deben establecer normas, procedimientos y técnicas, que relacionen las actividades administrativas con las archivísticas, con la finalidad de garantizar una gestión documental de manera eficaz y eficiente; esto repercutirá en el incremento de productividad y competitividad en el mercado. Sin embargo, este objetivo no será posible, sino se cuenta con herramientas informáticas adecuadas, tomando en cuenta que la documentación electrónica ha alcanzado un gran auge en la época actual.

Las herramientas informáticas surgen desde los años 70 y han ido evolucionando a lo largo del tiempo, estas son utilizadas en las instituciones públicas y privadas, facilitando el desarrollo de las actividades diarias en las empresas mediante el perfeccionamiento de los procedimientos y la optimización de los recursos.

Al hacer referencia al término herramientas informáticas en la gestión documental, no se quiere reseñar a las tecnologías de hardware en el mercado, como son los equipos y componentes de computación; sino, a las tecnologías de software (aplicaciones) que ofrecen mecanismos para la identificación, almacenamiento, recuperación y presentación de los documentos; que se constituyen en un componente clave para el desarrollo de las actividades labores de todo empleado, con mayor énfasis en las asistentes ejecutivas; puesto que, con esto llevará un control general de los documentos que ingresan y salen de la oficina, llevando un registro de estos y facilitando la búsqueda de la información en cualquier momento que se requiera.

1.4 Fundamentación teórica.

El desarrollo de este trabajo de investigación, ha requerido el análisis de dos variables:

- Herramientas informáticas, desde el punto de vista aplicativo, es decir enfocado en las tecnologías de software, y
- Gestión Documental.

1.4.1 Herramientas Informáticas.

Para fines del desarrollo de esta investigación, se considera herramientas informáticas a todo programa, aplicación o secuencia de instrucciones usadas para realizar una acción o proceso específico, que pueden ser perfeccionadas con el apoyo de los usuarios en el transcurso del tiempo.

El uso de estas herramientas ha elevado su cúspide en la actualidad, ya que en la mayoría de las empresas e inclusive en los hogares, no falta un equipo tecnológico a través del cual se realice una operación básica, es así, que hoy en día muchas actividades, que antes requerían una movilización del ser humano, hoy se puede hacer a través del uso de las aplicaciones (comúnmente conocidos como “sistemas”) que se brindan de una manera fácil y rápida; éstas se desarrollan en base a los requerimientos que se pretenden solventar, razón por la cual, existe una amplia clasificación de ellas.

Variadas herramientas informáticas, como los sistemas integrados de gestión de la documentación, controlan la producción, circulación, almacenamiento y recuperación de cualquier tipo de información. Entre las características principales de estos sistemas se encuentran las siguientes:

- Responden de forma corporativa a las necesidades y problemas de la gestión de la información dentro de las organizaciones.
- Tienen un carácter abierto y dinámico, evolucionado junto a la trayectoria de la organización.
- Aportan soluciones que incluyen todo el ciclo vital de los documentos.
- Contemplan y gestionan los diferentes soportes documentales existentes en la organización.

Una muestra fehaciente lo constituyen los softwares de gestión documental, los cuales constituyen programas de ordenador creados para la gestión de grandes cantidades de documentos, los que rastrean y almacenan documentos electrónicos o imágenes a partir de documentos en papel. Se trata de una tecnología relativamente reciente que ha revolucionado el concepto de gestión documental dentro de las organizaciones, por lo que en las empresas se hace fundamental el uso de estos sistemas, que permitan integrar los procesos y procedimientos, así como recopilar y resguardar la información generada por las actividades del negocio.

1.4.1.1 Tipos de Herramientas Informáticas.

Las herramientas informáticas se han ido desarrollando, especializándose en las diferentes áreas administrativas y de negocios, por lo cual se subclasifican en diferentes tipos, entre los principales tenemos:

- Sistemas Ofimáticos.
- Sistemas de Base de Datos.
- Sistemas Información Gerencial.
- Sistemas Contables.
- Sistemas de Gestión Documental.

1.4.1.1.1 Sistemas Ofimáticos.

Son programas que manejan los empleados para realizar tareas en la institución públicas o privadas para mejorar las actividades diarias dentro de la empresa. Según CEP, (2016) indica que “Son utilizadas para la producción de actividades que se desarrollan en la oficina, generalmente poco estructuradas y que es un conjunto eficiente de aplicaciones para la creación de documentos, comunicación y análisis de la información de los negocios.” (pág. 327)

Según Heredero, (2004) manifiesta que existen dos grupos fundamentales de sistemas ofimáticos:

- *Los sistemas ofimáticos de trabajo individual:* Estos facilitan las tareas sin interrelacionar con otros clientes. Por ejemplo tenemos: los procesadores de textos, hojas electrónicas, programas de presentaciones y base de datos personales.
- *El sistema de trabajos en grupos:* Estos ayudan a los procesos de compartición de la información y comunicarse entre usuarios y empresa. Por ejemplo: correo electrónico, intranet, conferencias electrónicas, se popularizan con redes de comunicación LAN y WAN

Estas aplicaciones son muy utilizadas en las organizaciones, hoy en día son pilar fundamental para el desarrollo de sus actividades; siendo el paquete de oficina de Microsoft de carácter privativo (licenciado) el que mayor aceptación de usuarios posee; seguido por Libreoffice, paquete opensource que brinda similares características que el anterior y es de acceso libre a los usuarios.

1.4.1.1.2 Sistemas de Bases de Datos (SBD).

Se conoce como SBD a “un sistema computarizado cuya finalidad general es almacenar información y permitir a los usuarios recuperar y actualizar esa información con base en peticiones”. (Date, 2001, pág. 5)

Estos sistemas no son otra cosa que software desarrollado a través de líneas de códigos con funcionalidad lógica que en conjunto, permiten guardar gran cantidad de información y de diferentes tipos; además, de proporcionar opciones de añadir, modificar, eliminar y analizar datos. Estas aplicaciones son complementos de aplicaciones que se desarrollan para otras acciones específicas ya que, a través del uso de sentencias de búsqueda, hace que el acceso a los datos sea más rápido y eficiente.

En el mercado se encuentra una gran variedad de SBD, entre los más populares tenemos: Oracle, MySQL, PostgreSQL, SQL Server, Microsoft Access.

1.4.1.1.3 Sistema de Información Gerencial (SIG).

Reconocido por sus siglas en ingles Management Information Systems (MIS).

Un sistema de información gerencial (o para la gestión) es un sistema de información que proporciona informes orientados a la gestión, basados en el procesado de transacciones y operaciones de la organización. Los SIG proporcionan servicio a nivel administrativo y realizan básicamente dos acciones: (1) resumir las transacciones almacenadas a través de los sistemas de procesamiento de transacciones y (2) proporcionar dicha información resumida a gerentes de nivel medio, de forma periódica (semana, mensual, e incluso

anual); por este motivo los SIG solo proporcionan informes estructurados y poco flexibles, basados en información del pasado de la organización.

Los SIG son procesos organizados que realizan resúmenes detallados de los reportes de acción que se utilizan en todas las organizaciones para asimismo administrar el control necesario de las empresas como: sistemas de presupuestos, sistemas de ventas o inventarios. Existen los siguientes programas que se utilizan para el sistema de información gerencial: software de modelos de informes, software para modelos matemáticos, Data Mining, etc.

1.4.1.1.4 Sistemas Contables.

Los sistemas contables son desarrollados, con la finalidad de integrar la diferentes actividades económicas y administrativas de una empresa, para lo cual existen en el mercado SC estandarizados para uso generalizado en los negocios y otros que son adaptados a la realidad operativa de cada institución. Por su parte, Contreras, Medina, & Padilla, (2013) lo definen como:

Un sistema contable es un conjunto de pasos que se realizan de una manera cronológica mediante anotaciones contables para el registro de operaciones que hace una entidad. Además, se le considera la forma natural o técnica ejercida durante la emisión de estados financieros para medir los efectos que realizaron las transacciones y nos ayuda a tener una mayor comprensión de la información financiera (Contreras, Medina, & Padilla, 2013)

Estos programas permiten realizar las tareas contables con eficiencia, con registro de los hechos económicos que se producen en el tiempo que se realizan, por tanto, son de ayuda para desenvolverse mejor en las actividades que se desarrollan a diario cumpliendo las normativas tributarias vigentes, que facilitan la elaboración y entrega de informes a los directivos en el momento que lo requieran. Entre estos programas podemos mencionar: Mónica, Génesis,

Contasol, Divacon, EBP Contabilidad Pyme, Ofipro Contabilidad, Seniorconta, etc.

1.4.1.1.5 Sistemas de Gestión Documental.

Los Sistemas de Gestión Documental (SGD) son herramientas que centralizan la información documental para evitar duplicidad y mantener la integridad a través de protocolos de seguridad; que protegen lo almacenado. (Freile, 2016)

Según Llauger, (2001) indica que “Los sistemas de gestión documental se utilizan también para facilitar al usuario el acceso a la masa de información disponible en internet, organizándola de distintas maneras.” (p.95).

Por los antecedentes expuestos por los autores, se resume que los SGD son sistemas de Información, diseñados para la creación, recepción, mantenimiento, utilización y disposición de documentos dentro de una organización, que permiten manejar contenidos representados en documentos digitales, mediante sus metadatos (título, autor, fecha de creación, código) contribuyendo a una búsqueda fácil, rápida y eficiente.

Entre los sistemas de gestión de documentos más conocidos tenemos: Alfresco, Nuxeo, Athento, Quipux, etc; los cuales en su mayoría tienen implementados los siguientes procesos:

- Creación: Permite crear archivos de texto plano, HTML o XML desde el interfaz del usuario, través de unos editores de texto integrados.
- Registros: Su función es realizar el respectivo control en una carpeta de registro para toda la documentación del repositorio.
- Clasificación: Con el menú categoría se realiza la clasificación de elementos (espacios o contenidos), que se establece la organización del repositorio.
- Metadatos: Cada información que se crea, realiza una base de datos con título, descripción y autor.

- Acceso: Facilita el acceso a los documentos a través del menú categoría, permitiendo el control de versiones y almacena las distintas versiones de un archivo.
- Disposición del documento: Permite la búsqueda rápida y flexible de la información solicitada.

A. Alfresco.

Es un sistema de administración de documentos de software libre, con sus siglas reconocidas en inglés Content Management System (CMS), permite a los clientes subir, editar y compartir información, está basado en estándares abierto a nivel empresarial para sistemas operativos de Windows, Unix Solaris y algunas versiones de Linux.

Alfresco es una de las principales herramientas opensource para gestionar los contenidos corporativos (ECM); además, es una potente utilidad de modelización de procesos de negocio (BPM). Esta dualidad de visiones del producto lo ha colocado entre los que lideran la convergencia de ECM y BPM y dispone del aval de más de muchas compañías que disfrutaban de las ventajas del mismo. Se distribuye en tres versiones:

- **Alfresco Community Edition**: Es una herramienta de versión gratuita, de control de calidad que tiene una plataforma de código abierto con corrección de errores para versiones actuales procesos de negocios de alto rendimiento. Y es creada para desarrollar colaboración con la comunidad, compartiendo fallos, correcciones o nuevas características.
- **Alfresco Enterprise Edition**: Versión empresarial con costos de licencia, permite almacenar, acceder y consultar toda la documentación con rapidez y agilidad, garantizar un acceso continuo de datos y compresión de almacenamiento; su funcionalidad es más completa que la versión anterior e incluye soporte a usuarios.

- **Alfresco Cloud Edition:** Es una versión en la nube de Alfresco, permite el trabajo colaborativo de los miembros de la empresa y el acceso a los documentos desde cualquier lugar, sin que la empresa tenga que invertir en una infraestructura muy grande.

Funciona como repositorio de archivo, contenidos y almacenamiento de información, puede ayudarle a gestionar su documentación facilitando su ciclo de vida. A reducir el uso de documentación escrita en su organización sustituyéndola por documentación electrónica. A acelerar los flujos de información corporativos mediante el envío de notificaciones automáticas. A buscar duplicidades en la documentación. A compartir la documentación con clientes y partners cumpliendo la normativa. Facilitando el trabajo a los empleados.

Las capacidades de Alfresco incluyen:

- Posibilidad de integración con el LDAP corporativo.
- Gestión de documentos, registros e imágenes incluyendo versionado a nivel de repositorio
- Gestión de flujos de trabajo con BPM Activiti
- Gestión de documentos
- Acceso al repositorio vía CIFS/SMB, FTP y/o WebDAV
- Integración con Microsoft Office y OpenOffice.Org
- Escalabilidad mediante clusterización.
- Búsquedas implementadas con el motor Solr
- Soporte a varios idiomas
- Soporte a plataformas Windows, GNU/Linux y Solaris
- Soporte a aplicaciones móviles para IOS y Android
- Interfaz gráfica basada en navegadores de Internet.

B. Nuxeo.

Nuxeo es una potente herramienta de ECM y gestión documental open source desarrollado por la empresa del mismo nombre, tiene una arquitectura ágil y flexible de última generación, además de unos precios realmente competitivos. Especialmente frente a vendedores tradicionales como Microsoft Sharepoint, Documentum, IBM FileNet, Open Text, Oracle UCM, OnBase o Docuware, frente a los que Nuxeo consigue ofrecer funcionalidad más completa a una fracción del coste, sin escalar por licencias ni obligarte a ninguna permanencia, otorgando acceso al código y sin atarte de por vida.

Es un programa de servicios para contenidos más modernos, apto para extraer información digital de la empresa en cualquier lugar que se encuentre, fue diseñado con las últimas innovaciones de tecnología para las instituciones públicas o privadas.

Entre las funcionalidades que ofrecemos tenemos:

- Almacenar, recuperar y compartir documentos y contenidos.
- Editar documentos almacenados en la plataforma con Google Docs, Microsoft Office o Work.
- Publicar documentos o contenidos.
- Acceder a documentos desde dispositivos móviles.
- Automatizar flujos de trabajo.

Puede ser utilizado por empresa mediana o grande, aportando la seguridad de estándares de calidad y facilitando el cumplimiento de norma como la ISO o la ley de protección de datos.

C. Athento.

Athento es una plataforma de Gestión Documental con una suite de productos de Enterprise Content Management y Captura, que permite el manejo de la información facilitando las tareas de los archivos que solucionan su búsqueda, clasifica, controla y conserva la documentación, además es utilizada por las

empresas públicas y privadas. Este software es diseñado para que el usuario se desempeñe mejor en el trabajo y sea más eficiente, así mismo, con una clave los clientes podrán solicitar la información requerida.

Athento es una aplicación de oficina que permite realizar diferentes tareas del mundo laboral con un conjunto de software que facilita cubrir el ciclo de vida de los documentos desde su captura hasta su archivo; con la particularidad de que es una herramienta que requiere el pago de licencia para su implementación.

Athento se compone principalmente de 2 grandes módulos:

- ***Athento ECM (Gestión Documental)***: es una versión modificada de Nuxeo Enterprise Platform, añade funcionalidad al repositorio y mejora aspectos de la plataforma que le dió origen. Este gestor documental está disponible en una oferta Cloud, así como en modalidad Enterprise. Además, ofrece plena integración con el motor de captura inteligente de documentos, Athento Smart Engine.
- ***Athento Smart Engine (Captura de Documentos)*** es una aplicación web diseñada para procesar documentos y obtener información de los mismos en entornos cloud. Puede analizar millones de características de documentos tales como colores predominantes, histogramas, OCR, HOCR, entre otras características; gracias a esto permite automatizar tareas como la clasificación automática de documentos, su organización y categorización automática en repositorios documentales o la extracción de datos dentro del contenido textual de los mismos.

Entre las funcionalidades que ofrece esta aplicación tenemos:

- Clasifica y organiza tus documentos automáticamente
- Analiza las características de tus documentos (colores, estructuras, textos, etc.), con lo cual los clasifica.
- Extrae información (metadatos) de imágenes
- Automatiza tu política de retención, vigencias y tareas de archivo

- Sube y descarga masivamente documentos
- Descubre el performance real de tus procesos con nuestros reportes
- Incrementa mediciones y rentabilidad
- Configura de forma fácil nuestra funcionalidad inteligente.

D. Quipux.

El Sistema de Gestión Documental Quipux es un sistema informático con acceso vía Web que permite el registro, control, circulación y organización de los documentos digitales y/o físicos que se envían y reciben en las Instituciones Públicas, asegurándose que un funcionario público atienda el requerimiento ciudadano y de respuesta por este mismo medio. (Subsecretaría de Gobierno Electrónico, 2017)

Este sistema ha sido adoptado por la Secretaría de Administración Pública como gestor de documentos gubernamentales, con la finalidad de facilitar las gestiones de los ciudadanos y usuarios internos, salvaguardar la información generada, garantizando una mayor eficiencia en el proceso de administración de documentos.

Entre las funcionalidades que ofrece, se pueden mencionar:

- Gestión de documentos
- Firma digital de los documentos generados.
- Permite el ahorro de espacio físico en almacenamiento de documentos.
- Disminución del riesgo de las pérdidas por incendios, robos e inundaciones.
- Reducción en tiempos de distribución y consulta,
- Disminución de impresión de documentos. Manual de Quipux, (2010)

1.4.1.2 Beneficios de las Herramientas para Gestión Documental.

Gestionar tu documentación utilizando las aplicaciones informáticas en lugar de los métodos manuales, proporciona los siguientes beneficios:

- **Mejora en los procesos.** La automatización de los procesos permite el control del propio proceso y de los documentos que se generan en ellos, lo que mejora los tiempos de tramitación y gestión. Esto provoca un aumento de la eficacia del trabajador además de poder gestionar la trazabilidad y auditoría de todos los procesos de trabajo de la empresa.
- **Homologación.** En muchas ocasiones una misma tarea puede ser realizada de diferentes maneras por diferentes personas, departamentos que imposibilitan poder medirlas de una forma eficaz. Con un SGD, se pueden unificar los procedimientos para realizar todas las tareas, estableciendo un mismo modelo para toda la empresa.
- **Indexación, búsqueda y recuperación, rápida y flexible,** a diferencia del papel donde el proceso es más complicado y costoso, la indexación de documentos se puede llevar a cabo de diversas maneras y de forma simultánea pudiéndose aplicar taxonomías o categorizaciones simples o múltiples; todo ello permitirá realizar búsquedas más rápidas y de texto completo, es decir que será posible buscar cualquier palabra o frase contenida en cualquier documento, algo que no es posible en papel.
- **Movilidad.** La incesante y continua mejora de las tecnologías ha determinado que la movilidad sea un elemento indispensable en el día a día, es decir, estar conectados en cualquier momento y en cualquier lugar, es por eso que los SGD se están desarrollando con plataforma 100% web para poder adaptarse y cumplir con este requisito, pudiendo acceder a tus documentos desde cualquier dispositivo que se conecte a la red.
- **Preservación a largo plazo de los documentos electrónicos,** con un SGD tu información estará disponible durante todos los años de vida del documento a salvo de los cambios tecnológicos que se produzcan en ese tiempo ya que asegurará el contenido de los mismos independientemente del momento de recuperación y del formato con el que se conservó.

- **Reducción del almacenamiento**, con la digitalización de documentos y la integración en SGD, se reduce considerablemente el espacio requerido para almacenar papel; incluso en caso que por motivos legales debamos conservar algunos de los documentos en formato físico para su acceso puntual, estos pueden ser almacenados en lugares menos costosos.
- **Control de acceso y seguridad mejorados**, un SGD permite un mayor control del acceso a documentos, factor que es especialmente interesante en aquellos más críticos, ya que se puede limitar y controlar el acceso a nivel de carpetas o documentos a diferencia de la documentación física donde una vez que se accede al lugar donde está archivado se tiene acceso a todo lo que allí haya guardado.
- **Mejor protección y distribución de documentos**, permite centralizar todos los documentos para su consulta; en caso de tener que conservar algunos documentos físicos, se evita el exceso de manipulación de los mismos y puede incluso conservarse en un formato no propietario. Para distribuir estos documentos, se lo puede realizar electrónicamente vía correo electrónico, mediante web, etc. ahorrando así los costes de impresión, fotocopia, franqueo, etc. y el tiempo o retrasos que ello supone.
- **Sin archivos extraviados y con recuperación frente a desastres**, La pérdida de documentos puede generar numerosos problemas, entre ellos económicos, mediante el SGD, éstos estarán siempre almacenados de forma centralizada y con copias de seguridad externas con los debidos controles de acceso y modificación; Incluso si se almacena incorrectamente se pueden encontrar rápida y fácilmente a través de los mecanismos de búsqueda.
- **Mayor productividad**. Eficacia y eficiencia en la búsqueda y recuperación de documentos y expedientes. Acceso rápido y seguro a la información de la empresa reduciendo los tiempos de búsqueda de información y por consiguiente de respuesta.

- **Ahorro de Costes.** En general se reducen los espacios donde preservar la documentación, ya que no está en papel, con los diferentes ahorros que esto también lleva asociados (archivar, imprimir, fotocopiar, buscar, etc).
- **Ahorro de Tiempo.** Al tener toda la documentación en un solo repositorio y con las mismas reglas de descripción, creación, clasificación, captura, etc. toda la documentación es más fácil de encontrar y recuperar, agilizando las tareas dentro de la organización y de respuestas a los clientes. Además al ser ya un documento electrónico también se gana tiempo evitando todo el proceso de archivado de los documentos físicos.
- **Mejora en el cumplimiento de las normativas,** con la combinación de seguridad, auditoría, archivo y recuperación de desastres, una organización será capaz de autenticar la validez de la información almacenada y demostrar que cumple con la legislación pertinente en caso de que se inicie una auditoría.
- **Mejor servicio de atención al cliente,** Se reducen los tiempos de respuesta y esta es más profesional y precisa ya que todo el proceso está más automatizado y controlado. Los clientes estarán más satisfechos y el personal podrá dedicar su tiempo a otras tareas propias del negocio.
- **Mayor eficiencia en gestiones internas,** Se reducen los tiempos para completar tareas mejorándose las operaciones diarias dentro de la organización, mejorando el flujo de la información y capacidad resolutive del personal, que acaba convirtiéndose en una "sensación de bienestar".
- **Ventajas sobre la competencia,** La información que estaba en papel, ahora puede ser distribuida rápidamente a clientes y público en general de forma electrónica. Esto supone una reducción de tiempo de lanzamiento de productos, servicios, etc. que confiere una ventaja frente a la competencia y mejora la impresión que el destinatario pueda tener de la organización.

1.4.2 Gestión de Documentos.

Es el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, permite la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía. Galindes, (2018)

González, (2015) manifiesta que La Gestión de documentos es una actividad nueva, puesto que su existencia inicia desde que comenzó a introducirse la escritura, la que surge a partir de la necesidad que tenía el hombre para comunicar, documentar salvaguardar los hechos, como evidencia. Esta información recogida con diversos soportes es reconocida como documento; elementos que constituyen la materia prima más valiosa de los archivos. pág. 21

La gestión de documentos tiene como finalidad crear, registrar, clasificar, controlar, organizar, distribuir y archivar los documentos, por esto es de suma importancia que las organizaciones conozcan y sepan manejar el desarrollo de las mismas, puesto que, las instituciones públicas o privadas, se enfocan en el manejo de una gran cantidad de información; y muchas veces el inadecuado control de los documentos ocasiona inconvenientes en las tareas laborales. Según Cruz & José, (2006) citado por Gonzales, (2015) manifiesta que la “La gestión de documentos es una función transversal que implica a toda organización y afecta a sus procedimientos, por tanto debe estar ubicada en una posición de alta dirección en la organización “. (pág. 21)

La gestión de documentos persigue los siguientes objetivos:

- El diseño normalizado de los documentos.
- Evitar la creación de documentos innecesarios, la duplicidad y la presencia de versiones caducadas.

- Simplificar los procedimientos.
- Controlar el uso y la circulación de los documentos.
- Organizar (clasificar, ordenar y describir) los documentos para su adecuada explotación al servicio de la gestión y de la toma de decisiones.
- La conservación y la instalación de los documentos a bajo coste en los archivos intermedios.
- Valorar, seleccionar y eliminar los documentos que carezcan de valor para la gestión y para el futuro.
- Asegurar la disponibilidad de los documentos esenciales en situaciones de crisis o emergencia. (Cruz, 2006)

1.4.2.1 Procesos para la Gestión de Documentos.

Para Mejía (citado por Aranda, Ruiz, & Mugica, 2012) los procesos para la gestión de documentos son:

- Producción de documentos.
- Recepción de documentos internos.
- Distribución de documentos recibidos.
- Distribución de documentos enviados.
- Trámite de documentos.
- Consulta de documentos.
- Conservación de documentos.
- Disposición final.

Por otra parte, la norma ISO 15489 la gestión de documentos consta de los siguientes procesos para la administración de documentos:

- Incorporación
- registro,
- clasificación
- almacenamiento
- acceso
- trazabilidad, y

- disposición.

Mientras, la norma ISO 30301 realizada en el año 2011, establece el siguiente diseño para los procesos de gestión documental:

- Creación
- Registro
- Clasificación
- Metadatos
- Acceso
- Disposición.

Para el desarrollo de este trabajo investigativo, se integraron los procesos de las normas ISO 15489 y ISO 30301, que se describen a continuación:

1.4.2.1.1 Incorporación y creación de Documentos.

La finalidad de la incorporación de documentos en la gestión de documentos es:

- Establecer una relación entre el documento de archivo, su productor y el contexto en que se originó;
- Situar el documento de archivo y sus relaciones en el sistema de gestión
- Asociarlo a otros documentos de archivo.

Este proceso puede ser realizado mediante la asignación de metadatos explícitos incrustados en un documento de archivo determinado, o adjuntos o asociados al mismo, independientemente de su formato.

Las técnicas para asegurar la incorporación de documentos de archivo pueden incluir:

- a. La clasificación y la indización, que permiten la correcta asociación, agrupación, denominación, protección, concesión de permisos de uso y recuperación, disposición e identificación de documentos esenciales;
- b. La organización en una estructura y secuencia lógicas, independientemente de si se trata de un expediente en papel o de un directorio electrónico, que facilita el uso posterior y la referencia;
- c. El registro, que prueba la existencia de los documentos en el sistema de gestión; y
- d. La definición de pautas de actuación en el desarrollo de las actividades que:
 - proporcionen metadatos que describan el contexto de la actividad;
 - indiquen la ubicación de un documento de archivo;
 - identifiquen las acciones pendientes de ejecución;
 - identifiquen quienes han accedido al documento;
 - identifiquen cuando tuvo lugar dicho acceso; y
 - proporcionen pruebas de las operaciones de que ha sido objeto el documento

En resumen, los procedimientos de la gestión de documentos tienen que contemplar la forma en que un documento entra a formar parte de la información de la organización, es decir, que se tiene que hacer cuando se decide crear, archivar o capturar digitalmente un documento.

Por su parte, la creación corresponde a la acción propia de cada usuario de elaborar un determinado documento, el mismo que se realizará en virtud de solicitar o responder algo; éste debe cumplir con ciertos requisitos mínimos en toda organización como son:

- Formato de presentación.
- Lugar, fecha, hora, asunto.
- Diseño de acuerdo a la información que valla a solicitar o entregar.
- Destinatario.

- Firma de remitente.

1.4.2.1.2 Registro.

Castro, (2012) manifiesta que el registro “consiste en dejar constancia de la incorporación de un documento en el sistema de gestión de archivo, considerando breve información descriptiva sobre el documento al registrarlo.”(pag.28)

La finalidad del registro es formalizar la incorporación de un documento, mediante un identificador único y breve información descriptiva que facilite su posterior recuperación; estos deben registrarse en el momento de su incorporación, de manera que no puede tener lugar ningún otro proceso documental hasta que no se haya efectuado el registro. Este proceso se realiza a diario en todas las organizaciones, por lo cual se debe establecer el procedimiento adecuado.

Dentro de una organización pública o privada los procesos más comunes para la recepción de información son las siguientes:

- Recibir y verificar lugar, fecha, asunto, firmas, sello
- Recibir los documentos oficiales
- Comprobación y registro de copias, anexos, firmas.
- Constancia de la información.
- Fecha de elaboración
- Nombre de la institución o persona encargada.
- A quien está dirigido
- Destinatario. (Manual de Gestión de Documentos, 2011)

1.4.2.1.3 Clasificación y Distribución.

Castro, (2012) afirma que clasificación “es la actividad mediante el cual se identifica, agrupa, sistematiza y codifican los expedientes de acuerdo con su origen estructural y funcional, basada en el cuadro de clasificación de la institución”. (pag.29)

Entonces, se puede decir que clasificar consiste en identificar la categoría a la que pertenece un documento, teniendo en cuenta la actividad de la organización con la cual está relacionado y de la cual es la evidencia. Este proceso se lleva a cabo concretando el lugar que debe ocupar cada documento en el cuadro de clasificación. Este instrumento, que normalmente se codifica, debería proporcionar una visión general de todos los procesos de la organización, de forma que el código de clasificación indique la “dirección” de un determinado documento, especificando su ubicación y facilitando su posterior recuperación.

Por su parte, distribuir es la acción de despachar los documentos a los diferentes departamentos que le corresponde para realizar la respectiva atención a lo solicitado y entregar respuesta al trámite respectivo, mejorando la organización y clasificación dentro de la empresa.

Entre las características que permite una clasificación efectiva tenemos:

- Identificar asunto, fecha, lugar, código.
- Verificar si el documento es enviado o recibido
- Control de registro.
- Guardar en folder de acuerdo a las normas de la empresa.

Por otra parte, Aguilar, (2007) manifiesta que para la clasificación tenemos cinco claves para determinar el encabezado de los documentos y éstos son los siguientes:

1. Bajo el nombre del membrete (comunicación recibida)
2. Bajo el nombre de la persona o compañía a quien la carta está dirigida (copia de correspondencia enviada)
3. Nombre de quien firma de carta (correspondencia recibida)
4. Nombre del tema o asunto mencionado en la carta (correspondencia recibida y enviada)

5. Nombre de la localidad geográfica a la que se refiere a la correspondencia (correspondencia recibida y enviada)

Este autor recomienda que la correspondencia debe ser calificada por asunto o fecha, puesto que es probable que sea solicitada por el cliente, por tal motivo este documento debe ser archivado bajo el asunto más usado que haga referencia a otros

1.4.2.1.4 Metadatos.

Se denomina metadatos a los datos que describen el contexto, el contenido y la estructura de los documentos y su gestión a lo largo del tiempo. Son informaciones estructuradas para facilitar la creación, registro, clasificación, acceso, conservación, y disposición de documentos. Para que las empresas sean más organizadas en cualquier tipo de búsqueda de documentos ayudando a que su acceso se mas rápido, permitiendo que sean auténticos, íntegros, confiables usables y tengan valor probatorio.

Los elementos básicos que se utilizan en la estructura de metadatos son los siguientes:

- Título
- Autor
- Fecha de creación
- Estándares de categoría.

1.4.2.1.5 Acceso.

Acceso es el control de manera precisa donde se garantiza que solo el personal autorizado y con los permisos adecuados se encarga de la revisión de cada una de las documentaciones. Se debe regular a quién se permite llevar a cabo una operación relacionada con un documento (creación, consulta, modificación, eliminación...) y en qué circunstancias, aplicando controles que deben ser previstos en una tabla de acceso y seguridad.

Las opciones de acceso dependerán de los requisitos legales, en casos de documentos privados con contenido de carácter personal; y, las necesidades de la organización, como la confidencialidad de los documentos de información estratégica o financiera.

1.4.2.1.6 Trazabilidad

Se define como trazabilidad a aquellos procedimientos preestablecidos que permiten conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria de un determinado documento en un momento dado, a través de herramientas determinadas, con esto, nos encontramos con la posibilidad de tener bajo control todas aquellas modificaciones a las que se pueda ver sometido un documento, de tal manera de se puede saber, entre otras cuestiones, quién ha introducido un cambio en el mismo.

La trazabilidad permite controlar el uso y movimiento de los documentos de forma que se garantice, por un lado, que únicamente los usuarios con los permisos adecuados llevan a cabo actividades que le han sido asignadas y, por otro lado, que los documentos pueden ser localizados siempre que se necesiten. El seguimiento del “rastros” de un documento permite mantener un control adecuado de los procesos documentales durante todo su ciclo de vida.

1.4.2.1.7 Disposición.

La Norma ISO 15489-1 define a la disposición como la serie de procesos asociados con la aplicación de decisiones de transferencia, destrucción o conservación de documentos de archivo, que se documentan en los calendarios de conservación u otros instrumentos.

También se dice que “es el destino sucesivo inmediato de los documentos y series documentales dentro del sistema de gestión de archivo, una vez que prescriben sus valores primarios, administrativos, legales y fiscales, dando lugar

a las selecciones de los documentos” (Consejo General del Instituto Electoral, 2011).

Esto nos indica, que agotado el plazo de conservación establecido para un documento determinado, se aplica la disposición prevista en el calendario de conservación (eliminación, conservación permanente, transferencia a otro sistema archivístico). No se debería llevar a cabo ninguna acción de disposición sin autorización y sin haber comprobado previamente que el documento ya no tiene valor para la institución, que no queda ninguna tarea pendiente y que no existe ningún pleito o investigación en curso que implique la utilización del documento como prueba.

1.4.2.2 Beneficios de la Gestión de Documentos.

La gestión documental facilita la ubicación de los documentos y el manejo de información, además se conserva en todas las organizaciones y son importantes para la misma.

Según el estudio de Russo, (2009) se considera las siguientes ventajas para la implementación de la gestión documental:

- Reducción del tiempo de consulta de un documento en papel.
- Reducción del tiempo de consulta de documentos electrónicos. - Reducción de los costes de archivado
- Reducción de la recuperación de un documento.
- Acceso concurrente a un documento. - Mejora de atención a los clientes.
- Reducción de costes legales.
- Reducción de costes de acceso a la documentación.
- Posibilidad de integrarse con subsistemas de gestión documental específicos.
- Incremento en la satisfacción de los usuarios internos.

Las empresas se proyectan a tener normas y técnicas para el manejo de gestión de documentos y es factible utilizar el orden y almacenaje de una gran cantidad de documentación. Cada uno de estos beneficios ayuda a la empresa a que sea más productiva y a desempeñar un trabajo con éxito.

CAPÍTULO II

2 DIAGNÓSTICO DE CAMPO.

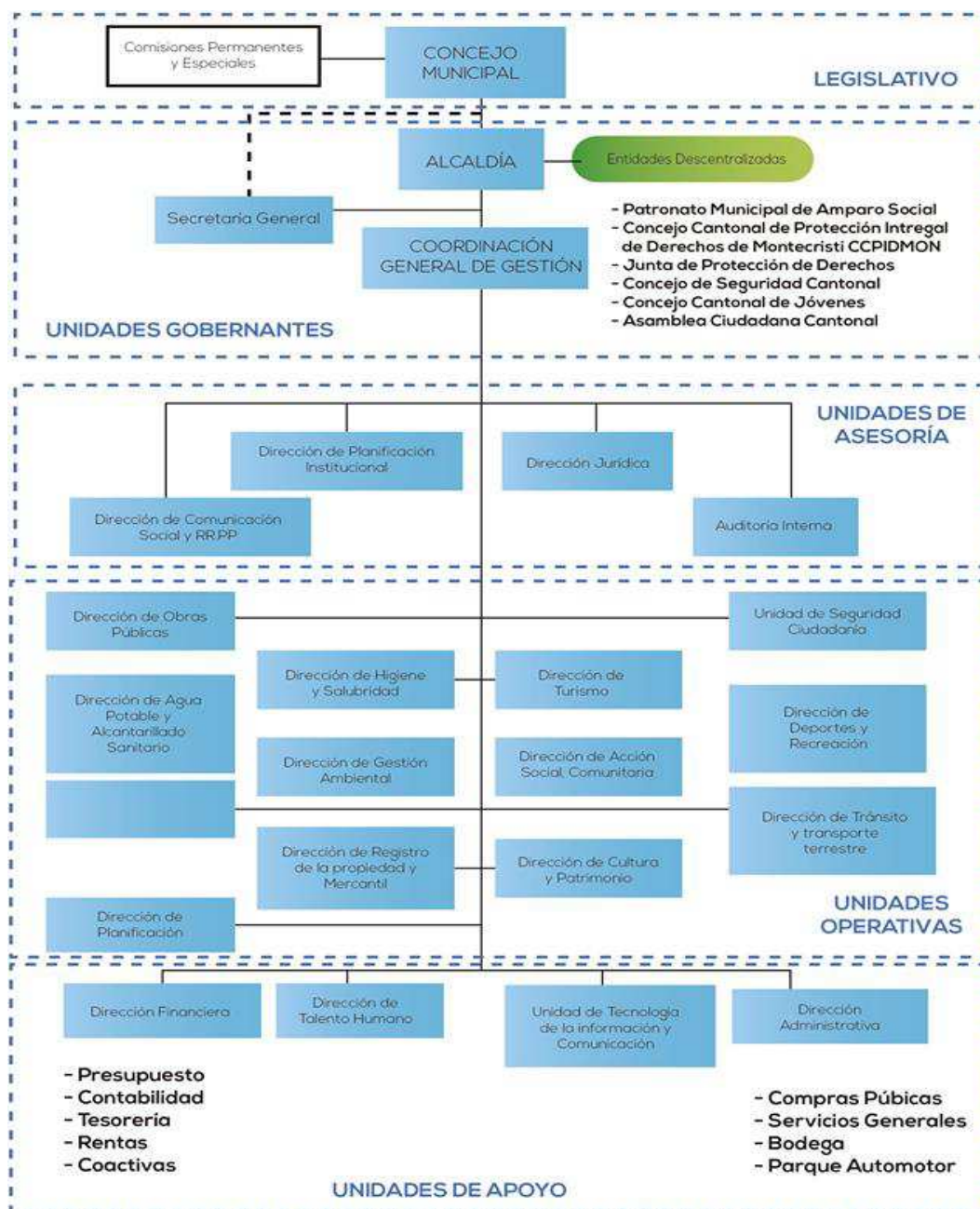
2.1 Antecedentes.

EL Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montecristi es una entidad pública que presta sus servicios y obras a la población, fue creada el 25 de enero del 1822 y está ubicada en la Provincia de Manabí del Cantón Montecristi frente a la Iglesia Virgen Monserrate. Su *misión* es contribuir a la sociedad del cantón Montecristi brindando obras y servicios públicos de buena calidad en forma equitativa respetando la biodiversidad y la diversidad cultural en consecución del buen vivir; además, trabaja con transparencia y crea espacios para la participación protagónica de la ciudadanía en la toma de decisiones en los ámbitos sociocultural, ambiental económico y político institucional, con lo que promueve el desarrollo cantonal planificado y sustentable del cantón en el corto mediano y largo plazo.

Su propósito o visión es constituirse en un ejemplo de desarrollo local con un personal capacitado que trabaja planificado mente basado en principios y valores como solidaridad, honestidad, responsabilidad; es una institución que realiza autogestión sostenible y eficiente; promueve la participación de la ciudadanía para la distribución eficaz y equitativa de los recursos; sus servicios son de calidad y trabaja en forma transparente; sus acciones permiten preservar el medio ambiente, la diversidad cultural, la equidad de género y generacional, convirtiéndolo en un municipio para todas y todos.

Por tanto, esta institución procura alcanzar el bienestar de la sociedad fomentando la participación de la ciudadanía en el alcance de los mismos, para esto cuenta con una estructura organizacional, encabezada por el Consejo Municipal y seguido por el Alcalde de la municipalidad, de allí se desprenden las diferentes direcciones, tal como se observa en la figura 1.

Ilustración 1: Estructura Organizacional



Fuente: Ilustre Municipalidad del Cantón Montecristi

En cuanto a la gestión documental, esta entidad debe regirse a la Norma Técnica de Gestión documental y Archivo de la Administración Pública, sin embargo, aún no tiene un proceso específico de gestión de documentos al cual deba atenerse cada uno de los empleados de la institución para que se genere información de calidad.

2.2 Análisis e interpretación de resultados.

Para sustento del desarrollo de este trabajo de investigación, se realizaron dos encuestas para identificar la problemática, una dirigida a las secretarías de la institución y otra a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montecristi.

2.2.1 Encuesta dirigida a Secretarías Ejecutivas

A las secretarías de la municipalidad se le realizó una encuesta con doce preguntas, en las cuales se obtuvieron los resultados que a continuación se describen.

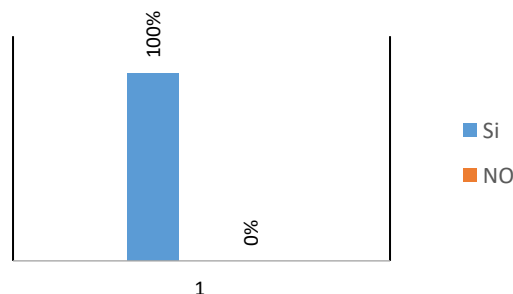
Pregunta 1: ¿Utiliza herramientas informáticas para desarrollo de sus actividades en la empresa?

Tabla 1: Uso de Herramientas Informáticas.

Respuestas	Frecuencia	Porcentajes
Si	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Ilustre del Gad Municipal del Cantón Montecristi
Elaborado por: Ketty Quijije

Ilustración 2: Uso de Herramientas Informáticas



Fuente: Ilustre del Gad Municipal del Cantón Montecristi
Elaborado por: Ketty Quijije

Análisis e Interpretación de resultados.

El 100% de encuestados manifiesta que utilizan diversos programas para el desarrollo de sus tareas laborales, esto evidencia que en la actualidad el uso de las aplicaciones tecnológicas son el soporte para el desarrollo de cualquier actividad.

Pregunta 2: ¿Seleccione el tipo de herramientas informáticas que utiliza con mayor frecuencia en su empresa?

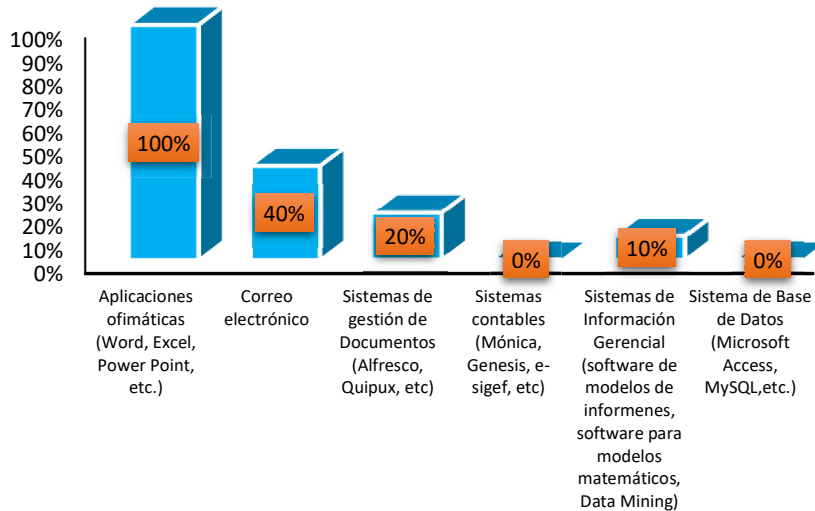
Tabla 2: Tipos de Herramientas Informáticas Utilizadas

Nº	Opciones de respuestas	Frecuencia	Porcentajes
1	Aplicaciones ofimáticas (Word, Excel, Power Point, etc.)	10	100%
2	Correo electrónico	4	40%
3	Sistemas de gestión de Documentos (Alfresco, Quipux, etc.)	2	20%
4	Sistemas contables (Mónica, Génesis, e-sigef, etc.)	0	0%
5	Sistemas de Información Gerencial (software de modelos de informes, software para modelos matemáticos, Data Mining)	1	10%
6	Sistema de Base de Datos (Microsoft Access, MySQL, etc.)	0	0%
	Total	17	100%

Fuente: Ilustre del Gad Municipal del Cantón Montecristi

Elaborado por: Ketty Quijje

Ilustración 3: Tipos de Herramientas Informáticas utilizadas



Fuente: Ilustre del Gad Municipal del Cantón Montecristi
Elaborado por: Ketty Quijje

Análisis e Interpretación de resultados.

Como resultado de la segunda interrogante se observa que el 100% de los encuestados utilizan software ofimático, el 40% maneja el correo electrónico, un 20% indica que si emplea sistemas de Gestión Documental, un 10% manifiesta que emplea Sistemas de Información Gerencial, y ninguno conoce sobre sistemas contables y de gestión de base de datos.

Las aplicaciones ofimáticas más utilizadas son Word, Excel y Power Point; en lo que se refiere al correo electrónico la institución cuenta con su propio dominio implementado con la plataforma Zimbra; sin embargo, a pesar de que en los resultados indican que manejan sistemas de gestión documental, quien utiliza el programa de Quipux es el alcalde y estos sistemas no están siendo manejados por el resto del personal de la institución.

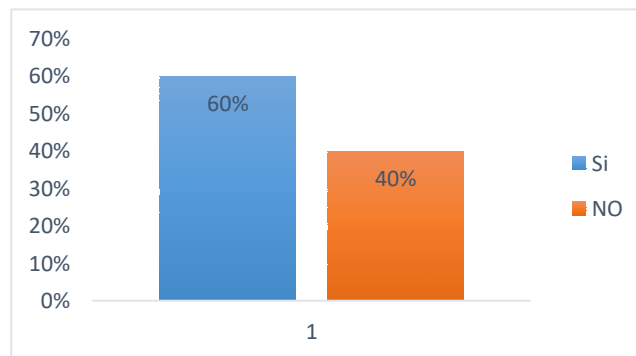
Pregunta 3: ¿Existe en la institución alguna normativa referente al procedimiento que regule la gestión de documentos?

Tabla 3: Normativas de Gestión de documentos.

Respuestas	Frecuencia	Porcentajes
Si	6	60%
NO	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Ilustre del Gad Municipal del Cantón Montecristi
Elaborado por: Ketty Quijije

Ilustración 4: Normativas de Gestión de documentos



Fuente: Ilustre del Gad Municipal del Cantón Montecristi
Elaborado por: Ketty Quijije

Análisis e Interpretación de resultados.

De acuerdo al estudio realizado, el 60% indicaron que existe una normativa que regula la gestión de documentos, y es la norma de gestión documental para entidades de administración pública, sin embargo, el 40% de las secretarías manifestaron no conocer sobre las normas de gestión de documentos.

Esto evidencia que a pesar de que las instituciones gubernamentales deben regirse a la Norma Técnica de Gestión Documental y Archivo de la Gestión Pública, estas no tienen la difusión respectiva y no se aplican en su totalidad por todo el personal.

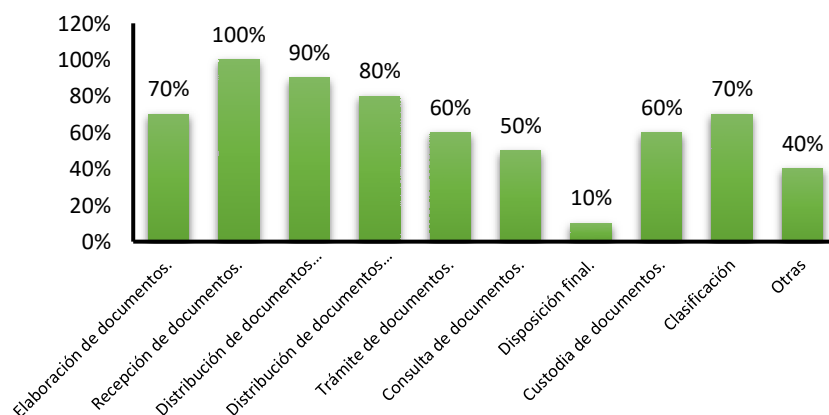
Pregunta 4: ¿Señale las actividades para gestionar la documentación que usted realiza en la empresa?

Tabla 4: Actividades de gestión de documentos realizadas

Nº	Respuestas	Frecuencia	Porcentajes
1	Elaboración de documentos.	7	70%
2	Recepción de documentos.	10	100%
3	Distribución de documentos recibidos.	9	90%
4	Distribución de documentos enviados.	8	80%
5	Trámite de documentos.	6	60%
6	Consulta de documentos.	5	50%
7	Disposición final.	1	10%
8	Custodia de documentos.	6	60%
9	Clasificación	7	70%
10	Otras	4	40%

Fuente: Ilustre del Gad Municipal del Cantón Montecristi
Elaborado por: Ketty Quijije

Ilustración 5: Actividades de gestión de documentos realizadas



Fuente: Ilustre del Gad Municipal del Cantón Montecristi
Elaborado por: Ketty Quijije

Análisis e Interpretación de resultados.

De los resultados obtenidos se observa que la mayoría de las secretarías realizan prácticamente todas las actividades consideradas en la encuesta, es así, que el 70% de las secretarías elaboran los documentos, el 100% los receipta, el 90% distribuye los documentos recibidos y un 80% los documentos a enviar, el 70% debe clasificarlos y un 60% tiene que estar atento a su custodia, sin embargo, solo el 10% debe realizar la disposición final de la documentación.

Si bien estos resultados evidencian, que las secretarías realizan los procesos de gestión documental, se observó que lo realizan de manera empírica; razón por la que en ocasiones se dificulta la búsqueda de la información, esto se debe a que no están definidos los procedimientos a seguir para la creación, recepción, distribución, clasificación y disposición de la documentación de la institución.

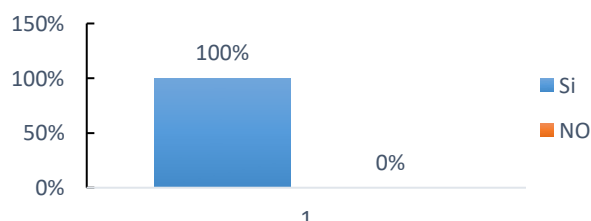
Pregunta 5: ¿Considera que la organización de la documentación de la institución facilita la búsqueda de la información?

Tabla 5: Organización de Documentación

Respuestas	Frecuencia	Porcentajes
Si	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Ilustre del Gad Municipal del Cantón Montecristi
Elaborado por: Ketty Quijije

Ilustración 6: Organización de Documentación.



Fuente: Ilustre del Gad Municipal del Cantón Montecristi
Elaborado por: Ketty Quijije

Análisis e Interpretación de resultados.

En las encuestas realizadas, el 100% indica que la empresa es organizada en la documentación, por tanto, es más fácil la búsqueda de toda la información solicitada por el usuario.

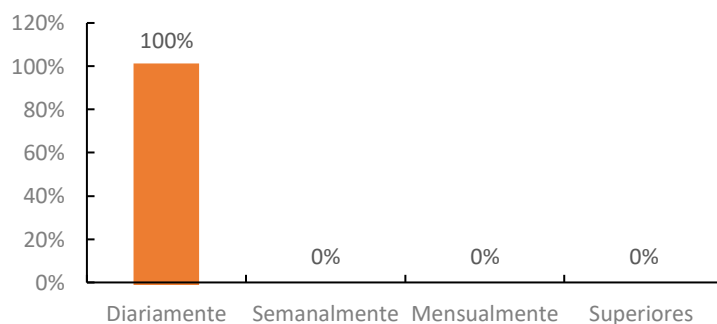
Pregunta 6: ¿Con qué frecuencia se presentan requerimientos o trámites que ameriten el uso de información?

Tabla 6: Frecuencia de requerimientos con uso de información.

Respuestas	Frecuencia	Porcentajes
Diariamente	10	100%
Semanalmente	0	0%
Mensualmente	0	0%
Superiores	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Ilustre del Gad Municipal del Cantón Montecristi
Elaborado por: Ketty Quijije

Ilustración 7: Frecuencia de requerimientos con uso de información



Fuente: Ilustre del Gad Municipal del Cantón Montecristi
Elaborado por: Ketty Quijije

Análisis e Interpretación de resultados.

Las encuestas de la sexta interrogante indican que el 100% atienden requerimientos que ameritan utilizar información, por tanto, es necesario que existan las facilidades al personal para que el acceso a ella se realice de una manera rápida y eficiente.

Pregunta 7: Si para dar solución a un requerimiento o trámite, se necesita documentación que reposa en la institución, ¿Cuál es el tiempo promedio que tarda en recuperarla?

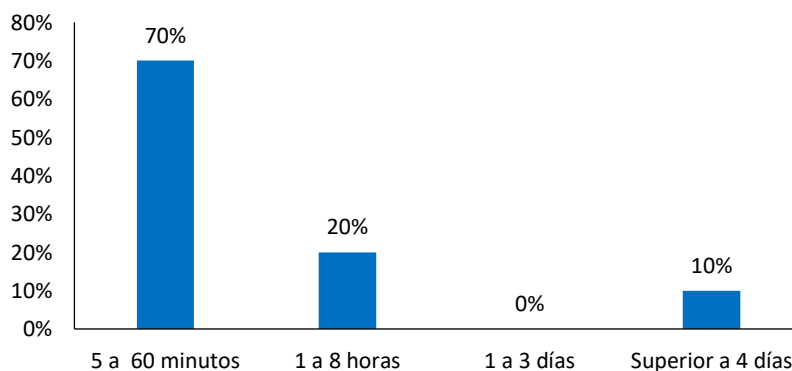
Tabla 7: Tiempo en recuperar una información.

Respuestas	Frecuencia	Porcentajes
5 a 60 minutos	7	70%
1 a 8 horas	2	20%
1 a 3 días	0	0%
Superior a 4 días	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Ilustre del Gad Municipal del Cantón Montecristi

Elaborado por: Ketty Quijije

Ilustración 8: Tiempo en Recuperar Información



Fuente: Ilustre del Gad Municipal del Cantón Montecristi

Elaborado por: Ketty Quijije

Análisis e Interpretación de resultados.

En la encuesta realizada las secretarías manifiestan en un 70% que tarda de 5 a 60 minutos en recuperar la información, un 20% ocupa un tiempo de 1 a 8 horas, y un 10% indica que supera los 4 días. Este resultado no evidencia lo observado directamente en el campo de estudio, ya que muchos usuarios se iban inconformes por la lentitud en los trámites que estaban solicitando.

Pregunta 8: Si un usuario pregunta sobre su requerimiento o trámite, usted puede responderle en un tiempo promedio de:

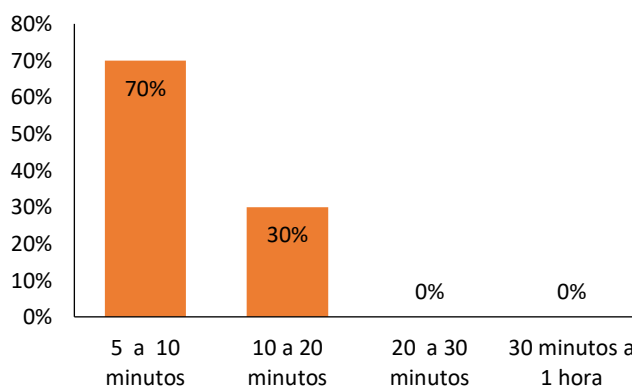
Tabla 8: Tiempo de Respuesta a Trámites

Respuestas	Frecuencia	Porcentajes
5 a 10 minutos	7	70%
10 a 20 minutos	3	30%
20 a 30 minutos	0	0%
30 minutos a 1 hora	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Ilustre del Gad Municipal del Cantón Montecristi

Elaborado por: Ketty Quijije

Ilustración 9: Tiempo de Respuesta a Trámites



Fuente: Ilustre del Gad Municipal del Cantón Montecristi

Elaborado por: Ketty Quijije

Análisis e Interpretación de resultados.

En la encuesta realizada el 70% indicaron que el tiempo en responder un trámite es de 5 a 10 minutos y el 30% indicaron que demoran entre el 10 a 20 minutos, sin embargo, tal como se mencionó en la pregunta anterior, esto no fue lo observado en el campo, muchos usuarios manifestaron que existe retraso en la atención de un trámite y se sentían insatisfechos.

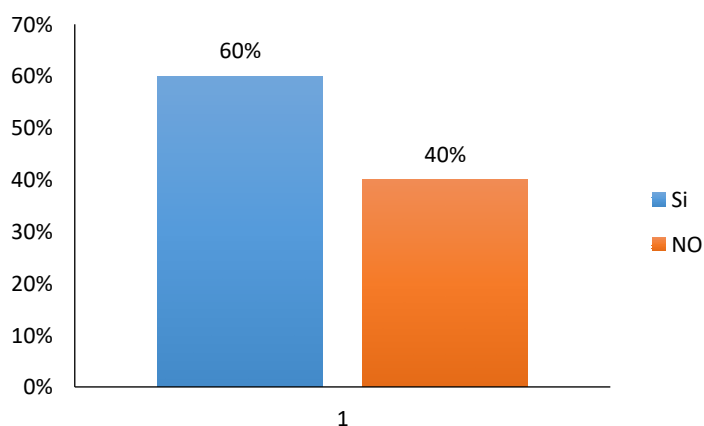
Pregunta 9: ¿El archivo de la documentación de la institución se concentra en un área exclusiva para su depósito con medidas ambientales controladas?

Tabla 9: Archivo en área exclusiva con medidas ambientales controladas.

Respuestas	Frecuencia	Porcentajes
Si	6	60%
NO	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Ilustre del Gad Municipal del Cantón Montecristi
Elaborado por: Ketty Quijije

Ilustración 10: Archivo en área exclusiva con medidas ambientales controladas



Fuente: Ilustre del Gad Municipal del Cantón Montecristi
Elaborado por: Ketty Quijije

Análisis e Interpretación de resultados.

El 60% de los encuestados indicaron que en la municipalidad existe un área exclusiva con las medidas ambientales controladas, mientras que un 40% manifiesta que no; esto evidencia que no todas las secretarías opinan que el lugar para la disposición de los documentos reúne las condiciones ambientales necesarias, ni brinda las seguridades pertinentes con las que se debe resguardar la documentación de la institución.

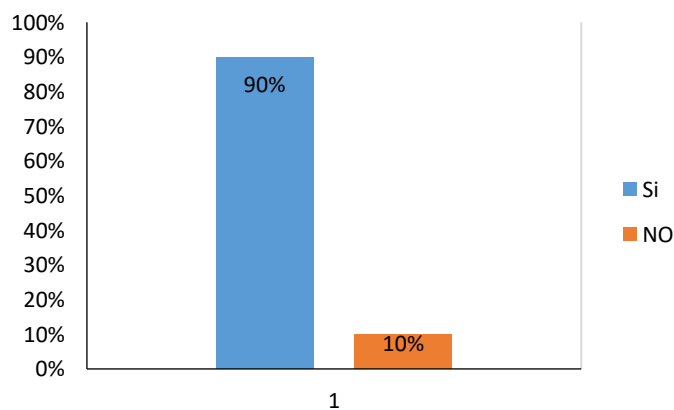
Pregunta 10: ¿Considera usted que las herramientas informáticas permiten agilizar la gestión de documentos?

Tabla 10: Herramientas informáticas agilitan la gestión de documentos

Respuestas	Frecuencia	Porcentajes
Si	9	90%
No	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Ilustre del Gad Municipal del Cantón Montecristi
Elaborado por: Ketty Quijije

Ilustración 11: Herramientas informáticas agilitan la gestión de documentos



Fuente: Ilustre del Gad Municipal del Cantón Montecristi
Elaborado por: Ketty Quijije

Análisis e Interpretación de resultados.

De acuerdo a la apreciación de los encuestados, el 90% considera que las herramientas informáticas son importantes para realizar las diferentes tareas administrativas, con ellas se ayudan para desarrollarlas en el menor tiempo posible y poder así brindar un servicio más eficiente.

Esto evidencia que las utilizaciones de las tecnologías son sumamente importantes en las actividades empresariales, y que el contar con aplicaciones en áreas especializadas permite que la organización logre alcanzar un alto índice de satisfacción de los usuarios al recibir un servicio oportuno y de calidad.

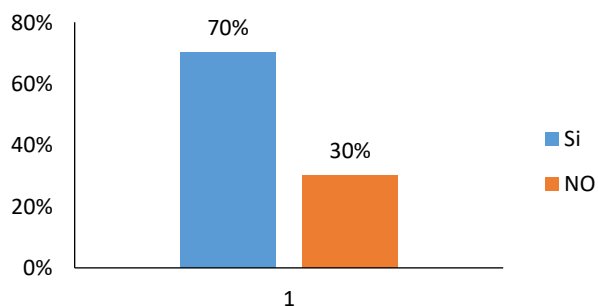
Pregunta 11: ¿La institución cuenta con alguna aplicación que le ayude con la gestión de documentos?

Tabla 11: Aplicación que ayude con la gestión de documentos.

Respuestas	Frecuencia	Porcentajes
Si	7	70%
NO	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Ilustre del Gad Municipal del Cantón Montecristi
Elaborado por: Ketty Quijije

Ilustración 12: Aplicación que ayude con la gestión de documentos



Fuente: Ilustre del Gad Municipal del Cantón Montecristi
Elaborado por: Ketty Quijije

Análisis e Interpretación de resultados.

Las secretarías indicaron en un 70% que “sí” cuentan con aplicaciones que le ayudan con la gestión de documentos, mientras que un 30% manifestó que “no”; sin embargo, se debe aclarar que ellas se referían a aplicaciones como Word, Excel, power point, correo electrónico, entre otras; pero no mencionaron ninguna específica de gestión documental, a excepción de Quipux del que solo una secretaria tiene conocimiento; por lo que se considera que existen desconocimiento sobre las aplicaciones para la gestión documental.

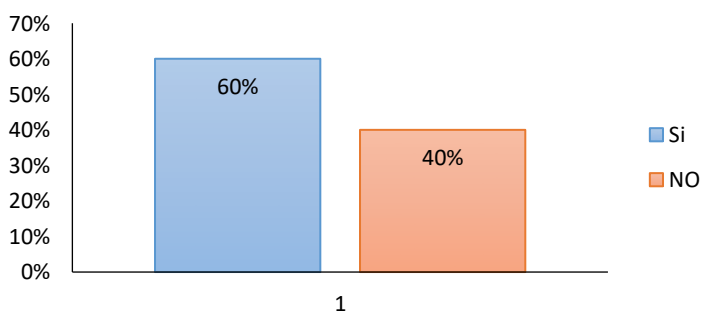
Pregunta 12: ¿Ha aplicado capacitación sobre las herramientas informáticas en la gestión documental?

Tabla 12: Capacitada en Herramientas Informáticas para la Gestión Documental

Respuestas	Frecuencia	Porcentajes
Si	6	60%
NO	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Ilustre del Gad Municipal del Cantón Montecristi
Elaborado por: Ketty Quijije

Ilustración 13: Capacitada en Herramientas Informáticas para la Gestión Documental



Fuente: Ilustre del Gad Municipal del Cantón Montecristi
Elaborado por: Ketty Quijije

Análisis e Interpretación de resultados.

El 60% manifiesta haber sido capacitada en herramientas informáticas para la gestión documental, y un 40% indica no haberla recibido; de lo observado se apreció que la capacitaciones recibidas de acuerdo a lo afirmado por las secretarias eran herramientas ofimáticas en general, no se ha recibido una capacitación específicas sobre gestión documental y las herramientas informáticas utilizadas para este proceso.

2.2.2 Encuesta realizada a los usuarios que realizan tramites a diario.

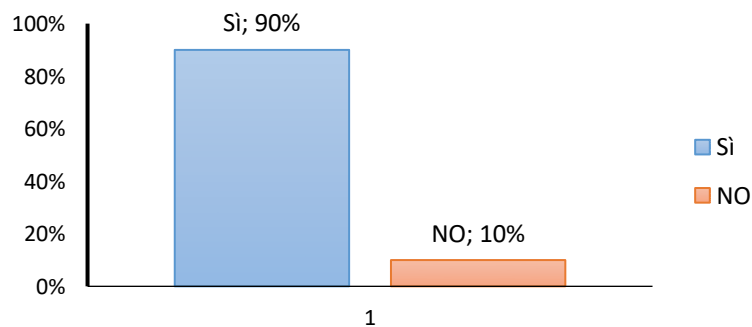
Pregunta 1: ¿Ha realizado algún trámite anteriormente en el Municipio de Montecristi?

Tabla 13: Realizó trámites en el Municipio de Montecristi

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	180	90%
No	20	10%
Total	200	100%

Fuente: Ilustre del Gad Municipal del Cantón Montecristi
Elaborado por: Ketty Quijije

Ilustración 14: Realizó trámites en el Municipio de Montecristi



Fuente: Ilustre del Gad Municipal del Cantón Montecristi
Elaborado por: Ketty Quijije

Análisis e Interpretación de resultados.

El 90% de las personas encuestadas indicaron haber realizado algún trámite anteriormente en el municipio; mientras que un 10% manifestó que no lo había realizado antes. Estos resultados nos permitieron obtener datos importantes en las siguientes interrogantes que están relacionadas al servicio recibido.

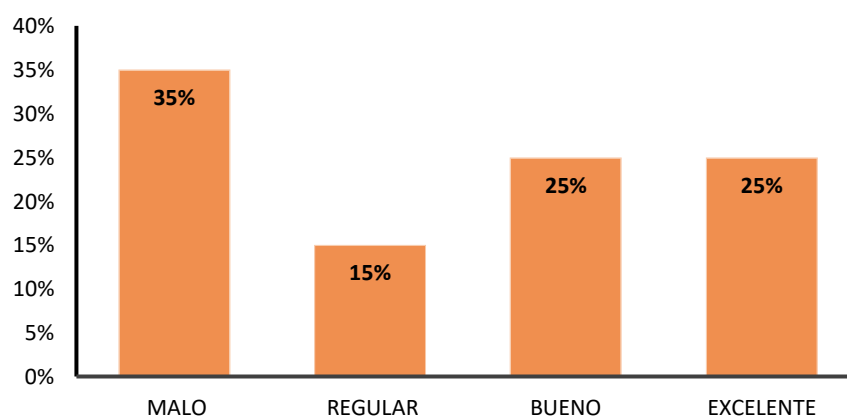
Pregunta 2: ¿Cómo considera usted la atención brindada por las secretarías a los ciudadanos?

Tabla 14: Percepción de atención brindada

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Malo	70	35%
Regular	30	15%
Bueno	50	25%
Excelente	50	25%
Total	200	100%

Fuente: Ilustre del Gad Municipal del Cantón Montecristi
Elaborado por: Ketty Quijije

Ilustración 15: Percepción de atención brindada



Fuente: Ilustre del Gad Municipal del Cantón Montecristi
Elaborado por: Ketty Quijije

Análisis e Interpretación de resultados.

De acuerdo a las encuestas realizada el 35% de los usuarios indicaron que la atención brinda por las secretarias es mala, el 15% la calificó de Regular, el 25% manifestó que está entre buena y excelente. Estos resultados demuestran que a pesar de que las secretarias manifestaron en sus encuestas llevar los procedimientos adecuados, los usuarios consideran existen algunos factores como retraso en trámites, calidad de atención, etc que afectan en la calidad de atención que reciben según su percepción.

Las siguientes preguntas deberán ser contestadas, únicamente si la respuesta a la pregunta 1 es "SI"

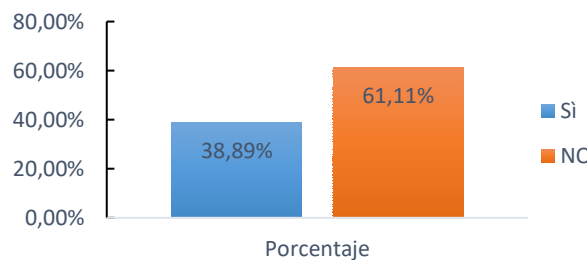
Pregunta 3: ¿Recibe usted algún comprobante del ingreso del trámite, que deje constancia de lo solicitado?

Tabla 15: Recibe constancia de ingreso de trámite.

Respuestas.	Frecuencia	Porcentaje
Sí	70	38.89%
NO	110	61.11%
Total	180	100.00%

Fuente: Ilustre del Gad Municipal del Cantón Montecristi
Elaborado por: Ketty Quijije

Ilustración 16: Recibe constancia de ingreso de trámite



Fuente: Ilustre del Gad Municipal del Cantón Montecristi
Elaborado por: Ketty Quijije

Análisis e Interpretación de resultados.

De los usuarios encuestados, el 61.11% manifiesta no haber recibido comprobante alguno que de constancia de que ha solicitado un trámite, mientras que un 38.89% indicó haberlo recibido.

A través del trabajo de campo, se pudo apreciar que la constancia de recibido que manifestaron los usuarios es una firma de recibido que le registra la secretaria en la copia de los documentos que ellos mismos llevan, más no es algún formato o procedimiento específico de la institución.

Pregunta 4: ¿Alguna vez le han solicitado para un mismo trámite, documentos que usted previamente entregado?

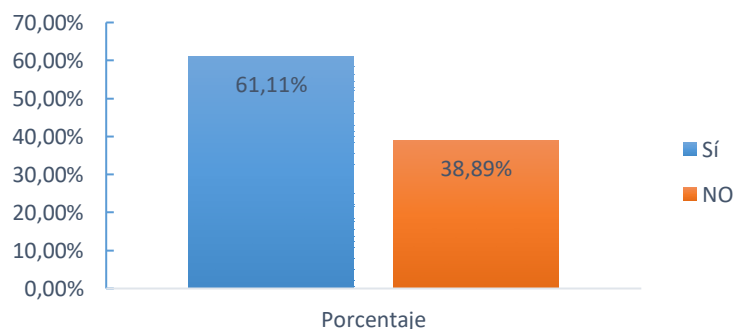
Tabla 16: Documentos solicitados repetitivamente para un mismo trámite

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	110	61.11%
NO	70	38.89%
Total	180	100%

Fuente: Ilustre del Gad Municipal del Cantón Montecristi

Elaborado por: Ketty Quijije

Ilustración 17: Documentos solicitados repetitivamente para un mismo trámite



Fuente: Ilustre del Gad Municipal del Cantón Montecristi

Elaborado por: Ketty Quijije

Análisis e Interpretación de resultados.

De las encuestas realizadas el 61.11% de los usuarios respondieron que le han solicitado la misma información de manera repetida para dar solución a un trámite; mientras que un 38.89% afirma que “no”. Esto demuestra que existen inconvenientes en la gestión documental de la institución, lo que hace que se pierda cierta documentación por lo cual es requerida nuevamente.

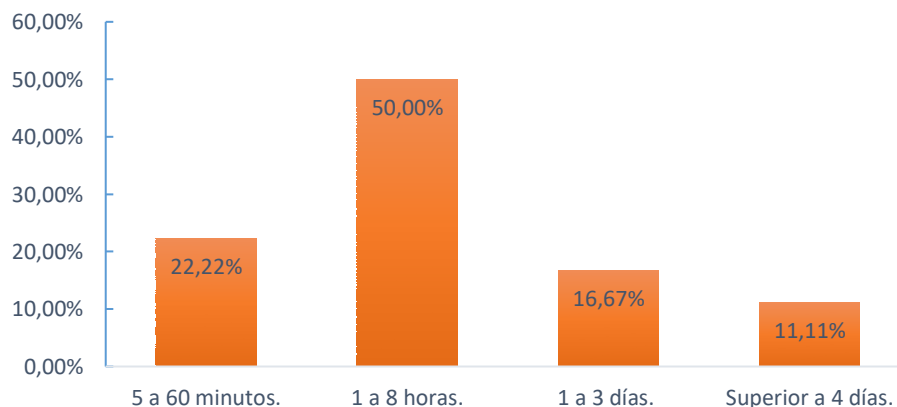
Pregunta 5: ¿Cuál es el tiempo promedio de respuesta que usted ha experimentado cuando ha requerido un trámite?

Tabla 17: Tiempo promedio de respuesta

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
5 a 60 minutos.	40	22.22%
1 a 8 horas.	90	50.00%
1 a 3 días.	30	16.67%
Superior a 4 días.	20	11.11%
Total	180	100%

Fuente: Ilustre del Gad Municipal del Cantón Montecristi
Elaborado por: Ketty Quijije

Ilustración 18: Tiempo promedio de respuesta



Fuente: Ilustre del Gad Municipal del Cantón Montecristi
Elaborado por: Ketty Quijije

Análisis e Interpretación de resultados.

El tiempo promedio de respuesta, según los encuestados es en un 22.22% es de 5 a 60 minutos, en un 50% de 1 a 8 horas, un 16.67% indicó que de 1 a 3 días, y un 11.11% afirma que es superior a 4 días.

Si bien los resultados, evidencian que el tiempo promedio no supera un día; no se debe descuidar a aquellos usuarios que no sienten contentos con el tiempo de respuesta, el mismo que se ve retrasado por solicitud de documentos extraviados o por no haber sido derivado al área correspondiente; esto puede solucionarse con un procedimiento adecuado en la gestión documental.

Pregunta 6: Cuando el tiempo de respuesta es elevado, desde su percepción esto es se debe a:

Tabla 18: Motivo de retraso de trámite

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Distracción de las Secretarías	50	27.78%
Perdida de Información	55	30.56%
Falta de sistematización de procesos (procedimientos se realizan manualmente)	50	27.78%
Otro: Ocupaciones de trabajo, falta de organización en el tiempo.	25	13.89%
Total	180	100%

Fuente: Ilustre del Gad Municipal del Cantón Montecristi

Elaborado por: Ketty Quijije

Ilustración 19: Motivo de retraso de trámite



Fuente: Ilustre del Gad Municipal del Cantón Montecristi
Elaborado por: Ketty Quijije

Análisis e Interpretación de resultados.

Los encuestados consideran que el retraso de sus trámites, se debe a la distracción de la secretarías y falta de sistematización de procesos en un 27.78% respectivamente, por otra parte, un 30.56% manifiesta que es por pérdida de información, y un 13.89 % indica que se debe a otras ocupaciones.

Si bien estos resultados se obtienen de la percepción del usuario, es claro que representa una insatisfacción del servicio; y que en gran medida afecta a la secretaria, pues es a este personal que se lo encasilla como ineficiente.

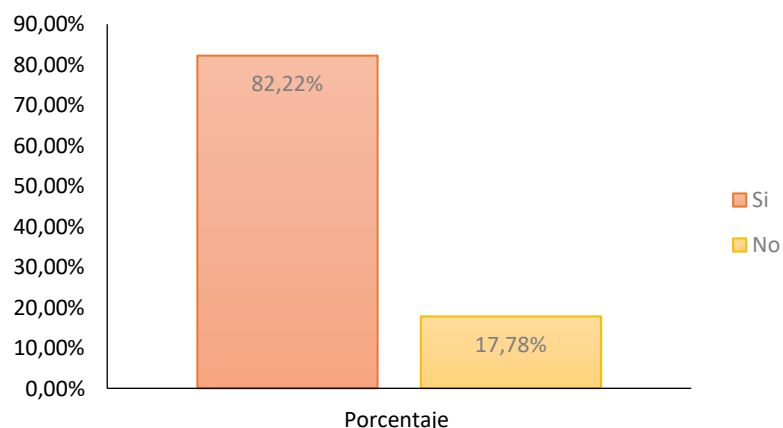
Pregunta 7: Considera usted que se puede mejorar el tiempo de respuesta con la utilización de alguna aplicación informática.

Tabla 19: Uso de Herramienta Informática mejora tiempo de respuesta

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	148	82%
No	32	18%
Total	180	100%

Fuente: Ilustre del Gad Municipal del Cantón Montecristi
Elaborado por: Ketty Quijije

Ilustración 20: Uso de Herramienta Informática mejora tiempo de respuesta



Fuente: Ilustre del Gad Municipal del Cantón Montecristi
Elaborado por: Ketty Quijije

Análisis e Interpretación de resultados.

El 82.22% de los usuarios encuestados consideran que se puede mejorar el tiempo de respuesta de un trámite con la implementación de una herramienta informática; mientras que un 17.78% manifiesta que esto no significará mejora por cuanto es la actitud de las secretarias la que debe cambiar.

CAPITULO III

3 Diseño de propuesta.

3.1 Tema.

Capacitación a las secretarías ejecutivas sobre las Herramientas Informáticas para la Gestión Documental en el Área de Secretaria General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi año 2017.

3.2 Introducción.

La presente propuesta de investigación consiste en desarrollar capacitaciones para las secretarías ejecutivas sobre las Herramientas Informáticas en la Gestión Documental, se realiza con el fin de mejorar las actividades de la empresa, la misma que busca que los empleados sean organizados, optimizando sus habilidades, actitudes y conocimientos en las diferentes acciones que realizan; a su vez que las organizaciones sean más productiva en la entrega de documentación, por tanto, las secretarías se convertido en una persona imprescindible dentro de la institución por cuanto es conveniente que tenga conocimientos tecnológicos para otorgar una información de calidad. Asimismo ella es la que realiza gestiones que permiten la elaboración de información para el progreso de la superación de una organización y la toma de decisiones de la manera correcta.

Con esta capacitación las secretarías serán más eficaces en el trabajo que realizan a diario, se les facilitará la gestión de documentos como: Creación, Registro, Clasificación, Metadatos, Acceso, Disposición de toda la documentación, asimismo obtendrá la información requerida y a su vez el conocimiento de que método será más factible utilizar, generando mayor motivación a los empleados teniendo un trabajo de éxito.

3.3 Objetivos.

3.3.1 Objetivo general.

Implementar Herramientas Informáticas para la Gestión Documental y desarrollar un Plan de Capacitación sobre los procesos de gestión de documentos y la aplicación seleccionada, que permita mejorar la gestión de la información a las secretarías ejecutivas en el Área de Secretaria General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi año 2017.

3.3.2 Objetivo específico.

- Gestionar la implementación de Herramientas como Alfresco o Quipux, para la gestión documental de la institución.
- Diseñar los módulos sobre las herramientas informáticas y la gestión documental para el desarrollo de la capacitación.
- Establecer el cronograma de capacitación para los servidores públicos.
- Gestionar logística del evento.

3.4 Metodología de trabajo.

Para realizar esta propuesta se utilizará el método de investigación documental-bibliográfica, fundamentada en la revisión de libros, revistas y artículo científico para la elaboración de los módulos y definir los temas más relevantes que deben conocer las secretarías de la municipalidad.

Esta propuesta busca el desarrollo de habilidades y destrezas en las secretarías ejecutivas, desenvolviéndose mejor en las actividades diarias que realiza, por tanto será más organizada en los documentos de entrada y salida, asimismo buscando y entregando información de forma inmediata, que permitirá mejorar la productividad en la empresa.

Así también, se utilizará una metodología exploratoria, al implementar una de las herramientas estudiadas, y por tanto, demostrar que estas reducen el tiempo y agilitan el desempeño del personal en el desarrollo de sus actividades diarias, logrando obtener una mayor satisfacción de los usuarios.

3.5 Desarrollo de la propuesta.

Para llevar a efecto esta propuesta, se deben realizar una serie de actividades que persigan el cumplimiento de los objetivos planteados.

3.5.1 Implementación de Herramienta Informática.

Para cumplir con la implementación de una o varias herramientas informáticas para la gestión documental, se realizará una entrevista con el alcalde de la institución, donde se le dará a conocer las opciones gratuitas y de libre acceso para la gestión de documentos, como son Quipux y Alfresco, que con la colaboración de la dirección de tecnologías de la información de la entidad pública se puede llevar a efecto sin generar un gasto desmesurado en el presupuesto.

3.5.2 Diseño de Módulos.

El diseño de los módulos de la presente propuesta se ha definido en tres secciones:

Módulo 1: Gestión Documental

- Conceptos Básicos
- Definición de Gestión Documental
- Ventajas y Desventajas de la Gestión Documental

Módulo 2: Herramientas Informáticas.

- Conceptos Básicos
- Tipos de Herramientas Informáticas
- Ventajas y desventajas de las herramientas informáticas.

Módulo 3: Aplicaciones de Gestión de Documentos.

- Alfresco
 - Incorporación o registro
 - Distribución
- Quipux
 - Bandeja de entrada
 - Bandeja de Salida
 - Bandeja de Administración

3.5.3 Cronograma de Capacitación.

CRONOGRAMA DE TAREAS			
Desarrollar una Capacitación que les permita facilitar la gestión de documentos a las secretarías ejecutivas sobre las Herramientas Informáticas en la Gestión Documental, en el Área de Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi año 2017.			
Nombre del capacitador: Ketty Quijije			
Fecha de inicio: 5 de marzo del 2018			
Fecha final: 30 de marzo del 2018			
Actividades	Objetivos	Contenido	Herramientas
	Módulo 1: Herramientas Informáticas	Conceptos Básicos Tipos de Herramientas Informáticas	Marcadores. Pizarra Borrador Marcadores.

CRONOGRAMA DE TAREAS

Desarrollar una Capacitación que les permita facilitar la gestión de documentos a las secretarías ejecutivas sobre las Herramientas Informáticas en la Gestión Documental, en el Área de Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi año 2017.

Nombre del capacitador: Ketty Quijije

Fecha de inicio: 5 de marzo del 2018

Fecha final: 30 de marzo del 2018

Actividades	Objetivos	Contenido	Herramientas
Desarrollo de Módulos	Módulo 2: Gestión Documental	Conceptos Básicos Procesos de Gestión Documental	Pizarra Borrador Marcadores.
	Módulo 3: Sistemas de gestión documental.	Quipux: Plataforma gubernamental de gestión de documentos Alfresco: Sistema de software de administración de contenidos de códigos de fuentes libres.	

CRONOGRAMA DE FECHAS.

Desarrollar una Capacitación que les permita facilitar la gestión de documentos a las secretarías ejecutivas sobre las Herramientas Informáticas en la Gestión Documental, en el Área de Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi año 2017.

ACTIVIDADES	Marzo			
	semanas			
	1	2	3	4
Planificación de eventos	X			
Reunión con las secretarías	X			
Módulo 1: Herramientas Informáticas	x			
Módulo 2: Gestión Documental		x		
Módulo 3: Sistemas de gestión documental.			x	x
EVALUACIÓN FINAL DE LA PROPUESTA				x

CONCLUSIONES

- Existe una normativa para la gestión de documentos para las instituciones públicas, la cual no se está aplicando en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montecristi.
- La gestión documental es realizada en forma empírica por las secretarías de la institución, lo que conlleva a que exista retraso en el acceso, duplicidad y pérdida de información afectando directamente al servicio brindado a los usuarios.
- El uso de herramientas informáticas facilita el trabajo a todo servidor público, entre ellos las secretarías, pero únicamente están utilizando aplicaciones ofimáticas tales como; Excel, Power Point, y Word.; las mismas que deberían ser un complemento para un software gestor de documentos.
- No se encuentra implementada ninguna herramienta específica para la gestión documental, a pesar de que a nivel gubernamental el sistema “Quipux” está establecido su uso en la Norma Técnica de Gestión documental y archivo de la gestión pública.

RECOMENDACIONES

- Aplicación de la Norma Técnica de Gestión Documental y Archivo de la Administración Pública, adoptando los procesos que allí se establecen con la guía de Manual de la misma norma.
- Fomentar el empoderamiento de los funcionarios sobre las normativas referentes a los procedimientos que regulan la gestión de documentos en las instituciones públicas y los que se establezcan de manera interna por el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montecristi.
- Implementar herramientas de sistema de gestión de documentos para mejorar la organización de la información del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montecristi.
- Capacitar al personal de Secretaría General en el manejo de programas que facilitan la gestión de documentos.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, M. A. (2007). Administración de la Información. EUNED.
- Alarcón, V. F. (2010). Vicenç Fernández Alarcón. Primera.
- Alonso, J. A., Alsina, M. G., & Moreno, M. R. (2008). La norma ISO 15489: un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones. *Científica*, 12-13.
- Andalucía., A. (. (2016). *Editorial CEP*. Madrid: CEP S.L.
- Aranda, O. F., & Rodríguez, A. Á. (2012). Diagnóstico sobre la gestión documental y de archivos. *Española de Documentación Científica*, 576.
- Arias, Á. (2014). Bases de Datos con MySQL.
- Atehortúa, F. H., Bustamante, R. V., & Valencia, J. d. (06 de 2008). Sistema de gestión integral. Una sola gestión, un solo equipo. Medellín, Colombia: Editorial Universidad de Antioquia.
- Castro, P. O. (2012). Principales procesos en torno al ciclo de la vida de los documentos de los archivos de Organismos del Estado. Santiago, Chile.
- Congreso de Colombia. (4 de Julio de 2000). Ley 594. *Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones*. Santa Fé, Bogotá, Colombia.
- Consejo General del Instituto Electoral. (14 de Diciembre de 2011). Acuerdo No. IECM/ACU-CG-021/2017. *Reglamento del Sistema Institucional de Archivos del Instituto Electoral de la Ciudad de México*. México.
- Contreras, A. V., Medina, C. O., & Padilla, G. Á. (2013). *Introducción al estudio de la información financiera: Un enfoque para el futuro administrador*. México: FCA UNAM.
- Date, C. J. (2001). Introducción a los sistemas de bases de datos. México: Séptima.
- Ecuador, C. d. (2008). *Constitución de la Republica del Ecuador*. Montecristi.
- Electrónico, S. d. (2017). *Manual de usuario ciudadano con firma electrónica*. Quito: Subsecretaría de Gobierno Electrónico.
- Farfán, L. A. (2015). *Sistema de Gestión Documental y de Archivo*. Libertad.
- Freile, C. (5 de Noviembre de 2016). Sistemas de Gestión Documental para la Investigación. *El Telégrafo*, págs. <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/punto-de-vista/1/sistemas-de-gestion-documental-para-la-investigacion>.

- Gonzales, M. d. (2015). Modelo para la implementación de la Gestión Documental. Cuba: Universitaria.
- Llauger, M. B. (2001). *Hacia una economía del conocimiento* . Madrid: PricewaterhouseCoopers.
- Martínez, J. S., & Hilera, J. G. (1997). Los Sistemas de Gestión Documental en el Ámbito de trabajo corporativo. *Revista General de Información y Documentación*.
- Rodríguez, M. C., & Mena, M. M. (2016). La gestión documental en el contexto universitario: herramienta fundamental para la toma de decisiones. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*.
- Russo, P. G. (2009). *Gestión Documental en las Organizaciones*. Barcelona: Editorial UOC.

ANEXOS.

Anexo 1: Encuesta realizadas a las secretarias ejecutivas del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montecristi.



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO DE MANABÍ”
FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y
SECRETARIADO EJECUTIVO



TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: Herramientas Informáticas en la Gestión Documental, en el Área De Secretaria General Del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Montecristi Año 2017.

OBJETIVO GENERAL: Analizar las herramientas Informáticas y la Gestión Documental en el Área De Secretaria General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Montecristi Año 2017.

ENCUENTAS A PERSONAL SOBRE LAS HERRAMIENTAS INFORMATICAS Y LA GESTIÓN DOCUMENTAL.

1. **¿Utiliza herramientas informáticas para desarrollo de sus actividades en la empresa?**

a. SI

2. **¿Seleccione el tipo de herramientas informáticas que utiliza con mayor frecuencia en su empresa?**

- Aplicaciones ofimáticas (Word, Excel, Power Point, etc.)
- Correo electrónico
- Sistemas de gestión de Documentos (Alfresco, Quipux, etc)
- Sistemas contables (Mónica, Genesis, e-sigef, etc)
- Sistemas de Información Gerencial (software de modelos de informes, software para modelos matemáticos, Data Mining)
- Sistema de Base de Datos (Microsoft Access, MySQL, etc.)

3. **¿Existe en la institución alguna normativa referente al procedimiento que regule la gestión de documentos?**

a. SI NO

4. ¿Señale las actividades para gestionar la documentación que usted realiza en la empresa?

- Elaboración de documentos.
- Recepción de documentos.
- Distribución de documentos recibidos.
- Distribución de documentos enviados.
- Trámite de documentos.
- Consulta de documentos.
- Disposición final.
- Custodia de documentos.
- Clasificación
- Otras

5. Considera que la organización de la documentación de la institución facilita la búsqueda de la información.

SI

NO

6. ¿Con qué frecuencia se presentan requerimientos o trámites que ameriten el uso de información?

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensualmente
- Superiores

7. Si para dar solución a un requerimiento o trámite, se necesita documentación que reposa en la institución, ¿cuál es el tiempo promedio que tarda en recuperarla?

- 5 a 60 minutos
- 1 a 8 horas
- 1 a 3 días
- Superior a 4 días.

8. Si un usuario pregunta sobre su requerimiento o trámite, usted puede responderle en un tiempo promedio de

- 5 a 10 minutos
- 10 a 20 minutos
- 20 a 30 minutos
- 30 minutos a 1 hora

9. ¿El archivo de la documentación de la institución se concentra en un área exclusiva para su depósito con medidas ambientales controladas?

SI

NO

10. ¿Considera usted que las herramientas informáticas permiten agilizar la gestión de documentos?

SI

NO

11. ¿La institución cuenta con alguna aplicación que le ayude con la gestión de documentos?

SI

NO

12. ¿Ha aplicado capacitación sobre las herramientas informáticas en la gestión documental?

SI

NO

Anexo 2: Encuesta realizadas a las secretarias ejecutivas y usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montecristi



**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO DE MANABÍ”
FACULTAD DE GESTION, DESARROLLO Y
SECRETARIADO EJECUTIVO**



TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: Herramientas Informáticas en la Gestión Documental, en el Área De Secretaria General Del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Montecristi Año 2017.

OBJETIVO GENERAL: Analizar las herramientas Informáticas y la Gestión Documental en el Área De Secretaria General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Montecristi Año 2017.

ENCUENTAS AI USUARIO SOBRE LAS HERRAMIENTAS INFORMATICAS Y LA GESTIÓN DOCUMENTAL.

1. ¿Ha realizado algún trámite anteriormente en el Municipio de Montecristi?

SI NO

2. ¿Cómo considera usted la atención brindada por las secretarias a los ciudadanos?

- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

Las siguientes preguntas deberán ser contestadas, únicamente si la respuesta a la pregunta 1 es “SI”

3. ¿Recibe usted algún comprobante del ingreso del trámite, que deje constancia de lo solicitado?

SI NO

4. ¿Alguna vez le han solicitado para un mismo trámite, documentos que usted previamente había entregado?

SI

NO

5. ¿Cuál es el tiempo promedio de respuesta que usted ha experimentado cuando ha requerido un trámite?

5 a 60 minutos

1 a 8 horas

1 a 3 días

Superior a 4 días.

6. Cuando el tiempo de respuesta es elevado, desde su percepción esto es se debe a:

Distracción de las Secretarias

Perdida de Información

Falta de sistematización de procesos (procedimientos se realizan manualmente)

Otro: _____

7. ¿Considera usted que se puede mejorar el tiempo de respuesta con la utilización de alguna aplicación informática?

SI

NO

Anexo 3: Encuesta realizada a los empleados de secretaria general de GAD-MONTECRISTI.

