



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio.

Carrera de Gestión de la Información Gerencial.

TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Previo a la obtención del título de:

Licenciada(o) En Gestión de la información Gerencial:

TEMA:

Herramientas digitales en la gestión de la información en el área de archivo de la Dirección Secretaría General de la Uleam 2022-2023. (Propuesta Metodológica).

AUTORA:

Guadalupe Beatriz Casquete Roldán.

MANTA- ECUADOR

2022

Contenido

Tema	6
Certificación.....	7
Resumen.....	8
Abstract.....	9
Problema	10
Delimitación del Problema	11
Objetivos.....	12
Objetivo General.....	12
Objetivos específicos	12
Justificación	12
Estado de Arte.....	16
Antecedentes de la Investigación.....	16
Fundamentos teóricos	20
Gestión de la información gerencial	20
Herramientas para la gestión de la información	21
Procesos para la gestión de la información.....	22
Protocolos para la gestión de la información	23
Control y regulación para la gestión de la información	24
Gestión documental	24

Consideraciones Metodológicas	25
Métodos teóricos.....	25
Procedimientos.....	26
Recursos	27
Recursos Humanos.....	27
Recursos Físicos.....	27
Resultados	27
Conclusiones	35
Cronograma.....	36
Titulo de la propuesta.....	36
Objetivo General (Propuesta Metodológica)	36
Diseño de la Propuesta.....	36
Cronograma de Implementación y Capacitación de da Herramienta De DocuWare. ..	37
Bibliografías.....	38
Anexos	39

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Buen flujo de la información.	28
Tabla 2. Soluciones a los problemas.	29
Tabla 3. Información de años anteriores página web.	30
Tabla 4. Información subida inmediatamente.	31
Tabla 5. Se rige a las normas y políticas institucionales.	32
Tabla 6. Implementación de un software documental.	33

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Buen flujo de la información.	28
Ilustración 2. Soluciones a los problemas.	29
Ilustración 3. Información de años anteriores página web.	30
Ilustración 4. Información subida inmediatamente.	31
Ilustración 5. Si rige a las normas y políticas institucionales.	32
Ilustración 6. Implementación de un software documental.	33

INDICE DE ANEXOS


Anexo 1: Encuesta dirigida a la Coordinadora del área de Archivo de la Dirección de Secretaría General de la Uleam.	43
Anexo 2: Encuesta dirigida a la analista del área de Archivo de la Dirección de Secretaría General de la Uleam.	43

Anexo 3: Encuesta dirigida a la asistente del área de Archivo de la Dirección de Secretaría General de la Uleam.....	44
--	----

Anexo 4: Entrevista dirigida a la Secretaria General de la Dirección de Secretaría General de la Uleam.....	44
---	----

Tema

Herramientas digitales en la gestión de la información en el área de archivo de la Dirección de Secretaría General de la Uleam 2022-2023.

 Uleam <small>UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ</small>	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1 Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad Ciencias Administrativas, Contabilidad y Comercio de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular, Propuesta Metodológica bajo la autoría de la estudiante **Casquete Roldán Guadalupe Beatriz**, legalmente matriculado/a en la carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2023-1, cumpliendo el total de 240 horas, cuyo tema del proyecto es "Herramientas digitales en la gestión de la información en el área de archivo de la Dirección Secretaría General de la Uleam 2022-2023".

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

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

Lugar, 20 de julio de 2023.

Lo certifico,


Lic. Martha Zambrano Vera
 Docente Tutor

Resumen

Este trabajo de investigación se basa en las herramientas digitales en la gestión de la información en el área de archivo de la Dirección de Secretaría General de la Uleam, generando consecuencia como poco conocimientos a los empleados sobre las habilidades necesarias para desempeñar una gestión eficaz de los documentos, escasez en la definición de las directrices para tratar adecuadamente, falta de organización de fondos documentales del archivo central y déficit en los procesos del sistema de gestión documental.

Por lo tanto, este proyecto de investigación está enfocado en el contexto institucional teniendo como principal objetivo determinar desde la teoría la articulación de la información en los procesos estandarizados para el desarrollo de la gestión documental que afecta la gestión documental en el área de archivo de la Dirección de Secretaría General.

Este estudio investigativo se establece en la revisión de diferentes fuentes de información las mismas que se presentan en el contenido. La investigación parte desde un enfoque descriptivo de forma que especifica los aspectos más relevantes, así como el método de análisis desarrollado de la investigación para conocer desde las conceptualizaciones de diversos documentos.

Se evidencia la entrevista orientada a la funcionaria directa de la Dirección de Secretaría General de la Uleam y funcionarios responsables del área de archivo: La coordinadora de archivo, a la asistente y a la analista, obtenido a través de la encuesta y permitiendo el mejoramiento de los procesos llevándose acabo de manera eficiente.

Palabras claves: herramientas digitales, gestión de la información, gestión documental, limitada articulación, procesos estandarizados y regulación y control de la información.

Abstract

This research work is based on digital tools in the management of information in the archive area of the Directorate of the General Secretariat of the Uleam, generating as a consequence little knowledge to the employees about the necessary skills to carry out an effective management of the documents, scarcity in the definition of the guidelines to properly treat them, lack of organization of the documentary funds of the central archive and deficit in the processes of the document management system.

Therefore, this research project is focused on the institutional context, with the main objective of characterizing from the theory the articulation of information in standardized processes for the development of document management that affects document management in the archive area of the Directorate of General Secretariat.

This investigative study is established in the review of different sources of information, the same ones that are presented in the content. The research starts from a descriptive approach so that it specifies the most relevant aspects, as well as the method of analysis developed from the research to learn from the conceptualizations of various documents.

The interview oriented to the direct official of the Directorate of the General Secretariat of Uleam and officials responsible for the archive area is evidenced: The archive coordinator, the assistant and the analyst, obtained through the survey and allowing the improvement of the processes running efficiently.

Keywords: digital tools, information management, document management, limited articulation, standardized processes and regulation and control of information.

Problema

En muchos casos, los procedimientos establecidos no se siguen en su totalidad por una pluralidad de razones, como la presentación limitada de información, que se puede atribuir a varios factores, como la falta de orientación o protocolo a seguir en el proceso, incompatible con los diagramas de flujos funcionales establecidos, departamentos, por la carencia de un sistema de gestión de documentos.

La gestión de la información para la regulación y control para el registro de la información debe asegurar la integridad, disponibilidad y confidencialidad, así como en el campo del archivo ordenará, clasificará todo documento físico y electrónico, las acciones están plenamente establecidas mediante directrices por recepción, organización, clasificación, inventariado, transferencia, digitalización y baja documental de la documentación oficial recibida y generada en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, mismo que podemos encontrar en la Guía de Gestión Documental y procedimientos archivísticos.

En procesos archivísticos tenemos organizar, clasificar, expurgo, foliación, etiquetado/ descripción archivística, inventario, digitalización y por último la disposición final (caja técnica) y en ordenación documental esta la secuencia conforme de cómo se van generando o recibiendo, los anexos se acompañan al documento principal referencia cruzada y pueden ser conformados por una o más partes, entonces e expediente se archiva de acuerdo a la serie documental establecida en el Cuadro General de Clasificación Documental.

Mientras tanto la recepción documental tiene un sistema antiguo que fue diseñado para la recepción, registro, elaboración e impresión de la documentación oficial de la Uleam. El responsable de recibir la documentación registra en el Sistema los documentos de carácter oficial recibidos, para reasignarlos a las áreas correspondientes por medio del sistema.

El documento físico se entrega al responsable de la entrega de la correspondencia y se registra la entrega-recepción de estos en el formato Recepción Documental que lleva la Dirección de Secretaría General (registro de salida de correspondencia interna) en el cual consta la firma, nombre, fecha y hora de recepción de los documentos por parte del destinatario.

Finalizando el trámite, el responsable de la atención del documento archiva el mismo detallando en el campo de “comentario”, el número de documento de respuesta con el que se dio la atención o la gestión realiza, para el seguimiento y consulta correspondiente.

Entonces con la ayuda de la tecnología actual se realiza la digitalización facilitando el almacenamiento de documentos evitando perderlos, almacenados en la nube de base de datos simplifica el trabajo que se tiene que hacer.

En el área de archivo de la Dirección de Secretaría General de la Uleam no existe un sistema de gestión documental solo se basan con una página donde ubican actas y resoluciones del Órgano Colegiado Superior y solo están almacenadas en un repositorio interno, puesto que solo cuentan con un sistema de SharePoint, donde solo ellos son los encargados de subir la información del área de Órgano Colegiado Superior con todo su procesamiento de almacenamiento, así como en la nube.

Los archivos se manejan con un repositorio, pero no es como el sistema de Quipux puesto que este es un sistema de mayor éxito para las organizaciones, pero debido a que no se ha considerado la implementación del proceso de la contratación y la asignación debido al presupuesto.

Delimitación del Problema

En el proceso de analizar, describir u observar la limitada articulación de la información para la regulación y control para el registro de información en ellos procesos estandarizados que afecta la gestión documental en el área de archivo de la Secretaría General de la Uleam.

Objetivos

Objetivo General

Determinar desde la teoría la articulación de la información en los procesos estandarizados para el desarrollo de la gestión documental.

Objetivos específicos

- Establecer una herramienta que soporte la gestión documental para favorecer la articulación de la información en los procesos estandarizados que afecta la gestión documental.
- Describir componentes de herramientas documentales de los procesos estandarizados para el desarrollo de la gestión documental de la Dirección de Secretaría General de la Uleam.
- Sugerir una propuesta de herramienta documental para el control y regulación en el área de archivo en la Dirección de Secretaría General.

Justificación

Este trabajo de investigación basado en una propuesta metodológica, mediante un software de gestión documental para la regulación y control en el registro de la información en el área de archivo de la Dirección de Secretaría General de la Uleam, permitiendo digitalizar, almacenar y recuperar documentos dando facilidad a la organización para que los documentos en físicos no atiendan a desaparecer transformándose en tareas autónomas haciendo que no haya pérdida de estos documentos puesto que esta herramienta va a hacer de mucha ayuda a lo que se presenta como control y regulación de la información.

El software de gestión documental engloba 3 pilares fundamentales: digitalización de documentos, automatización de procesos y optimización de costes siendo esta herramienta muy útil para darle continuidad a la información, incluso no estando presente nos ayuda asignar permisos para que nos facilita la restricción del acceso y mantener la confiabilidad de la información siendo esta delicada, así mismo nos ayuda a analizar y clasificar automáticamente los documentos debido a su motor inteligente que se basa en iCloud y aprendizaje autónomo.

Fortaleciendo la eficiencia y seguridad de los archivos de la Dirección de Secretaría General haciendo que reduzca el tiempo para buscar, recuperar y procesar los documentos, llevando una mejoría de la productividad con su enfoque hacia la seguridad de la información, controlando y regulando de manera segura y conforme debido a que protege los riesgos de las pérdida de los datos o incumplimiento de las normativas, gestionando y optimizando la gestión de documento desde la captura y el almacenamiento hasta la recuperación y la colaboración generando control total sobre la información y mejorando su eficiencia y productividad en general.

Por ello el objetivo de este trabajo de titulación es diseñar una propuesta metodológica basada en un software de gestión documental para la regulación y control en el registro de la información en el área de archivo de la Dirección de Secretaría General de la Uleam, con el fin de verificar su utilidad al momento de realizar todos los procesos para efectuar mejoras y corregir los errores u omisiones que sean detectadas para una buena toma de decisiones.

Puesto que el control y regulación de la información va en tendencia con el desarrollo de un proceso de modelización en el área de información que requiere de introducción a las nuevas tecnologías que hoy en día se van presentando para lograr que los usuarios reaccionen ante el cambio y se adapten con el uso de estas.

Desde este análisis surge la formulación del problema, desde la siguiente interrogante:

¿De qué manera se puede favorecer la limitada articulación de la información para la regulación y control para el registro de la información en los procesos estandarizados que afecta la gestión documental de la Dirección de Secretaría General de la Uleam?

El propósito de la herramienta de Sistema de Gestión Documental para así favorecer la limitada articulación de la información para la regulación y control para el registro de la información en los procesos estandarizados que afecta la gestión documental de la Dirección de Secretaría General en el área de archivo debido a que no se sigue en totalidad lo que es la falta de orientación o protocolo a seguir en el proceso con los diagramas de flujos informacionales.

Considerando la sugerencia de esta herramienta va a evitar que haya pérdida entre los apartados haciendo que tenga una visión global para la obtención de mejores resultados tanto en estrategias que nos ayuden con la competitividad y en tiempo de crisis debido a que nos ayuda a la planificación, organización, control, permitiendo digitalizar, almacenar y recuperar documentos de una forma automática y eficiente.

La importancia de esta herramienta es controlar y regular la información obteniendo resultados esperados para así llevar a cabo los planes de la organización y los límites estructurales organizacionales teniendo en cuenta que hoy en día la información es muy abundante tanto como física y digital debido a que hay sistemas que nos ayudan a controlar y regular toda esa información para así evaluar y corregir el desempeño de las actividades realizadas.

Beneficiando al área de Archivo de la Dirección de la Secretaría General de la Uleam, optimizando la autenticación de la digitalización, procesos y optimización de los documentos fortaleciendo la eficiencia y seguridad de los archivos de la Dirección de Secretaría General de la Uleam.

El software de DocuWare de Gestión Documental tiene como objetivo capturar, procesar y usar la información de forma eficiente, automatizando los flujos de trabajo de documentos protegiendo los datos y documentos con un sistema de archivado centralizado y seguro.

Las funcionalidades del Software de DocuWare son:

Captura y entrada de contenido:

- Correo electrónico.
- Documentos de Office.
- Documentos escaneados.
- Captura con dispositivos móviles.
- Formularios electrónicos.
- Impresiones.

Inteligencia de procesos y flujos de trabajo:

- Automatización de procesos.
- Ediciones de imágenes.
- Enrutamiento basado en reglas.
- Clasificación de documentos.

Visión de contenidos y toma de decisiones:

- Integración.
- Búsqueda.
- Navegadores.
- Informes.
- Aplicaciones móviles.
- Portales de internet.

- Uso compartido.

Las etapas del software de Gestión Documental:

Etapas I: Diagnóstico y análisis de necesidades de los funcionarios

- Determinar las necesidades de los funcionarios.

Etapas II: Identificar las funcionalidades de la herramienta.

- Definir los objetivos claros de la implementación del software de gestión documental.
- Realizar una evaluación de recursos, incluyendo personal, tiempo y presupuesto disponibles.
- Establecer un cronograma detallado para la implementación.

Etapas III: Capacitación a los funcionarios del área de archivo.

- Proporcionar capacitación adecuada a los funcionarios sobre el software.
- Capacitar a los usuarios con las funcionalidades del software incluyendo funciones básicas y avanzadas.
- Asegurarse que los funcionarios comprendan como utilizar el software.

Etapas IV: Resultados del software de gestión documental

- Automatización de tareas, manuales, reducción al mínimo de archivos en papel, acceso seguro a la información y documentos en cualquier momento y desde cualquier lugar.

Estado de Arte

Antecedentes de la Investigación

En las universidades, se genera documentos que dan respuestas a sus actividades y procesos elaborados dentro de la institución, por lo tanto, la gestión documental resulta ser un respaldo de integración académica para la entidad pública.

El Sistema de Gestión de la Información Bibliotecaria de la Universidad de Cienfuegos (Cuba), a partir de su adopción como sistema más general del sistema propuesto en MacroProcess Library Information Systems Management, adjunta una serie de sistemas de nivel de análisis. El primer nivel lo emplea cada uno de los principales procesos o tareas y sus principales actividades.

La descripción del proceso hace referencia al uso de un grupo de herramientas gráficas y analíticas que autorizan describir procesos desde diferentes puntos de análisis para una mejor gestión en el futuro, capacitar a los empleados de acuerdo con los procedimientos o estándares específicos establecidos para las actividades.

En particular se están desarrollando procesos de gestión de información bibliotecaria, selección y colección o sistemas de desarrollo de colecciones, donde se están desarrollando diagramas SIPOC (representación gráfica de un proceso de gestión), diagramas, estándares y procedimientos operativos, siendo herramientas importantes, que formaran parte de la misión de la información bibliotecaria, sistemas de gestión, el reclutador y especialistas en compras de esta organización.

Las acciones de la gestión de la información para la regulación y control para el registro de la información son los procesos de aprobaciones intelectual entre los datos, la información y el conocimiento, por lo que sabemos que este proceso convierte los datos en información, en la que trabaja su hecho creativo, combinando con el pensamiento abstracto, convirtiendo información sobre el conocimiento organizacional.

Puesto que son uno de los principales procesos de gestión de la información en el contexto de la organización, porque estos están orientados a las necesidades de información, recopilando orientación, organización y almacenamiento, desarrollo de información, distribución y servicios de empleo.

Con el fin que esta sea la base de crear conocimientos en el proceso principal de la organización, considerando que la gestión de la información para la regulación y control para el registro de la información es una herramienta de gestión eficaz y necesaria, el cual adapta la información terminal y relevante, que contribuye a la gestión del conocimiento para crear estrategias en las organizaciones.

Además, son recursos de información que se originan dentro y fuera de la organización, debido a que tienen como objetivo obtener una ventaja competitiva y brindar a la organización servicios de calidad mediante el uso de las tecnologías dentro de la organización. Es claro que hoy en día la gestión de la información ha dado un giro inesperado debido al año de la pandemia, comprometiendo a los sistemas de información a jugar un papel importante en la gestión de los datos y la información esencial a la velocidad que requiere la situación.

Es de suma importancia tener constancia de las acciones, por lo que a la hora de tomar decisiones se han adaptado reglas que permiten tener una información más precisa dentro de las organizaciones. Por otro lado, las nuevas tecnologías y oportunidades que trae la automatización pueden traer beneficios a las organizaciones sin precedentes en la historia de la humanidad, debido a los sistemas de información que permiten el acceso e intercambio de datos de forma instantánea, inmediata, flexible y coordinada, así como priorizar la atención, acceso y respuesta, especialmente para aquellos que dan forma a la política de información de la organización y obtienen ventajas competitivas.

Este tema por relevancia social que tiene ha sido aplicado desde los siguientes estudios:

En Nicaragua, se evidencia el estudio efectuado por Bayona (2021) en que el no contar con un Sistema de Gestión Documental, “implica que no se aprovechan todos los recursos, se dan malas prácticas, los procesos no se optimizan de forma adecuada, se dan tiempo prolongados de forma excesiva para la consulta y problemas que no son controlados como la pérdida de información.

En concordancia con lo señalado se considera a la gestión documental como un proceso vital sin considerar su naturaleza o tamaño que esta tenga, puesto que las mismas deben tener la capacidad de analizar y controlar los documentos desde que son creados hasta el final de su disposición ya sean de manera virtual o física.

En Ecuador, se evidencia el estudio realizado por Freire (2018) en su indagación análisis de la norma ISO 30301 para su aplicación en un Sistema de Gestión Documental en el Ecuador, presenta diferentes recursos que aprobará la implementación de un Sistema de Gestión Documental en una institución. “En las organizaciones esta norma resulta ser desconocida dejando su uso tanto en las entidades públicas y privadas en el país, puesto que no existe una empresa que dedique servicios de asesoría documental que permita que apliquen correctamente y obtengan una certificación ISO 30301”.

En concordancia con lo señalado la gestión documental ayuda a que las organizaciones capturen, almacenen y recuperen documentos teniendo en cuenta que hay organizaciones que no cumplen con un sistema de gestión documental o no tienen conocimientos de este dejando que haya una cantidad de documentos deteriorados.

Por otra parte, se obtiene las comprobaciones de hipótesis de Dumas (2021) mismo que demuestra los resultados obtenidos por medio de las encuestas aplicadas. En la primera parte se

evidencia como el 75% de las Universidades de la ciudad de Cuenca cuentan con un departamento de gestión documental, mientras que, por otra parte, el 100% de Universidades que cuentan con un sistema de gestión documental, no cuentan con un plan de mejora.

En la Uleam, se evidencia el estudio efectuado por Parra (2017) por consiguiente, en esta investigación se tomará como población al personal del área de archivo de la Dirección de Secretaría General de la Uleam, a la cual se le realizó una investigación acerca de la gestión documental implementada por el personal competente en esta dependencia administrativa, reflejándose los siguientes inconvenientes:

- Desconocimiento a los empleados sobre las habilidades necesarias para desempeñar una gestión eficaz de los documentos.
- Escasez en la definición de directrices para tratar adecuadamente y con criterios archivísticos los documentos electrónicos.
- Falta de organización de fondos documentales del archivo central.
- Déficit en los mecanismos apropiados para el seguimiento de los procesos del sistema de la gestión documental.

Fundamentos teóricos

Gestión de la información gerencial

La gestión de la información es un conjunto de procesos que gestionan el ciclo de vida de la información, partiendo de la recopilación a través de la creación o recopilación hasta el procesamiento final siendo el registro o eliminación. Dichos procesos incluyen la extracción, agregación, corrección y difusión de información a las partes interesadas

Su objetivo es asegurar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información, siendo considerada como un recurso trascendente de la sociedad, en diferentes

civilizaciones y periodos de la practica histórica sociocultural gestionada de una estructura eficaz en el contexto empresarial o administrativo, desempeñando un papel fundamental obteniendo buen éxito.

Según Ponjuán (2003), afirma que la gestión de la información es un “proceso mediante el cual se obtienen, despliegan o emplean recursos básicos (económicos, físicos, humanos, materiales) para emplear información dentro y para la sociedad a la que sirve. Teniendo como factor básico, la gestión del ciclo de vida y el desarrollo en cualquier organización”.

En concordancia con lo señalado la gestión de la información es un proceso y se va obteniendo a medida que se va aplicando recursos el cual nos ayuda tanto dentro de la empresa y a la sociedad con la finalidad de cumplir el ciclo de vida a lo que es el desarrollo en cualquiera de las organizaciones con el objetivo de cumplir lo que se proponen.

Herramientas para la gestión de la información

Las herramientas logran transformar los procesos de enseñanza-aprendizaje por medio del uso de las TIC y el aumento de las oportunidades de colaboración debido a que el número y función han evolucionado hasta volverse una fuente popular de ciencia básica y calidad del contenido.

Cuando hablamos de internet casi nunca pensamos en cómo gestionar la información, considerando que son pocas las empresas que recalcan que la gestión de la información en la web y el internet es una prioridad máxima y la mayoría de los usuarios abren con facilidad el navegador para hacer preguntas cuando sea necesario.

Según Solis (2017) señala que las herramientas “ayudan en la colaboración y la productividad dentro del ambiente interno de una empresa siendo ideales, los profesionales en las

empresas colaboran en los proyectos y las búsquedas constantes para que la gestión se pueda mejorar manteniendo todo en un solo lugar”

Entendiendo lo señalado estas herramientas nos orientan que el trabajo que se realiza dentro de las organizaciones sea de manera eficiente y ágil puesto que la gestión de la información debe seguir su ciclo de vida haciendo que todo sea de manera estructurado.

Las herramientas de información siendo esenciales permitiendo utilizarlas de manera eficaz y eficiente a continuación están las más importantes.

- **DocuWiki:** Software para la gestión de web que es almacenada en archivos que requieran de textos planos, apoyándose de un servidor web que interprete de un procesador de hipertexto instalado para establecer la aplicación de forma inmediata.
- **Alfresco:** Sistema de gestión documental entorno a la web que brinda un entorno completo, seguro y óptimo para la gestión de la información haciendo que los procesos sean controlados y que permitan el acceso de manera fácil y sencillo.
- **DocuWare:** Sistema de gestión documental y automatización de flujos que facilitan la captación, canalización, almacenamiento de forma segura de la documentación de la organización.

Procesos para la gestión de la información

La gestión de la información ha evolucionado a través de los procesos de selección, organización, recopilación, análisis y almacenamiento y protección de la información en cualquier estructura para prevenir que se comparta, como encontrar, copiar y difundir información, garantizando la disponibilidad y difusión de la información.

Según Diaz (2005) define los procesos para la gestión de la información como “conceptos y modelos en la forma en que se gestiona la información y transforman el

conocimiento de explícito a tácito y luego a explícito de nuevo desde el nivel de conocimiento en el que se encuentran y como buscan conseguir mayores niveles”

En concordancia con lo indicado los procesos para la gestión de la información se basan en lo que es el conocimiento por lo tanto pasaría de explícito a tácito y así reiterativamente para brindar una referente para identificar y analizar los procesos.

Demostrando que la recolección de datos sería la materia prima del sistema debido a que este procede de los insumos humanos o de sensores-robots, procediendo de los procesamientos de datos el cual está enlazado con la manipulación de datos e inclusivamente de la mano de algunas tareas como lo es la validación, clasificación o agregación y datos que hagan falta.

Por consiguiente, el informar depende del tipo de informe que sea apto para la empresa debido a que hay que decidir la información necesaria de cada nivel de trabajo, la distribución hay que ver el momento y persona adecuada para que esta pueda ser enviada y recibida para así finalizar con el análisis y toma de decisión el cual debe ser legible, comprensible para el destinatario teniendo en cuenta el tiempo suficiente con el fin de tomar una buena decisión.

Protocolos para la gestión de la información

La integridad y la seguridad de los datos enviados a través de una conexión de red como el internet están ideados principalmente para prevenir que los usuarios, aplicaciones, servicios o dispositivos no autorizados accedan a los datos en la red implicando la mayoría de los tipos de datos, independientemente del medio de red que estos sean utilizados.

Según Santos (2013) los protocolos para la gestión de la información “son partes de los sistemas operativos adecuados para realizar una gestión de red, definiendo la comunicación entre los nodos gestionados y las estaciones gestoras, dependiendo del modelo de gestión utilizado puesto que son bastantes dispositivos conectados a la red incorporan su funcionalidad propia”

Señalando lo planteado los protocolos para la gestión de la información se basa en lo que son los nodos, como sabemos si hay Basantes dispositivos conectados hace que la función sea lenta debido a la incrementación de los dispositivos, por consiguiente, estos protocolos nos ayudan a que no accedan de manera incorrecta haciendo que haya más seguridad en estas aplicaciones y es lo que estos nodos están diseñados.

Control y regulación para la gestión de la información

El control y regulación en una organización es parte fundamental debido a que la responsabilidad de mantener el orden en la organización siendo la parte administrativa para que los gerentes lleven la organización al éxito. Midiendo, evaluando y ajustando la eficacia de la gestión ejecutiva y administrativa, con el fin de lograr los objetivos organizacionales.

Según Coulter (2005) “un sistema de control y regulación asegura que las actividades se completen de tal manera que conduzcan al logro de los objetivos de la organización para que se realicen las actividades según lo planteado y corregir cualquier desviación”

Basándose en lo planteado el control y regulación para la información es fundamental, recalcando que un sistema de control también lo es debido a que va a contribuir con los objetivos dentro de la organización por consiguiente corrigiendo cualquier error que haya dentro de la administración que se está manejando.

Gestión documental

Un sistema de gestión documental consta de un software (herramienta/programa) más o menos integrado, estas herramientas y sistema integrado se sujetan de la complejidad del proceso que se va a administrar y en el que se va a integrar el software con los procesos administrativos.

Un sistema avanzado de administración de documentos el corazón vendría hacer la base de datos donde se almacena de manera que se facilita encontrar y recuperar la información de manera elemental y controlada.

De acuerdo con el sistema de gestión de registro para obtener los objetivos se realiza un análisis exhaustivo de los procesos a gestionar debido a que es la única manera de garantizar que las inversiones en el sistema rindan los resultados previstos.

Según Cruz (2006) para las organizaciones y sociedad en general en efecto a la gestión documental “es esencial en las organizaciones de documentos, puesto que se logra a través de esta el conjunto de tareas y procedimientos orientados para lograr una mayor eficacia y economía en la explotación de los documentos por parte de las organizaciones.

Basándose en lo planteado la gestión documental es muy esencial en las organizaciones, como sabemos que estos se basan en hacer una revisión a todos los documentos con lo que es su utilización, conservación, planeación y valoración haciendo más eficiente a la organización para así lograr buenos resultados.

Consideraciones Metodológicas

Métodos teóricos

Esta investigación fue realizada en el área de archivo de Dirección de Secretaría General de la Uleam 2022-2023 y se consideró como muestra de estudio a los 3 funcionarios del área de archivo. Los métodos y técnicas que se utilizaron en la misma fueron:

Análisis- síntesis: el método de análisis fue utilizado en el desarrollo de la investigación para conocer desde las conceptualizaciones de diversos documentos de manera pormenorizada las cualidades y componentes de las variables del estudio de la investigación.

La síntesis fue el método que permitió sintetizar y generalizar las teorías y estudios anteriores analizados; llegando a las conclusiones y construir nuevos conocimientos.

Análisis documental- bibliográfico: empleado para la recopilación y el análisis de investigaciones previas relacionadas con el tema de estudio, lo cual permitió conocer el tratamiento que ha tenido el objeto de estudio.

Método inductivo- deductivo: el método inductivo fue utilizado durante el proceso investigativo, permitió indagar de manera pormenorizada los elementos generales a través de la determinación de indicadores valorativos.

El método deductivo fue utilizado a partir de los resultados obtenidos y de esta manera llegar a inferencias o proposiciones generales.

Las técnicas de recolección de datos utilizados fueron:

La técnica que se empleó en esta investigación para obtener la información fue la entrevista – guía de entrevista orientada a la Secretaria General de la Dirección de Secretaría General de la Uleam y la encuesta- cuestionario dirigida a los responsables del área de Archivo: La coordinadora de archivo, a la asistente y a la analista.

Universo y Población

Población: Como población de la investigación se consideró a la coordinadora de archivo la Licda. Isidra Lino García, a la asistente Cedeño Holguín Carmen y a la analista Caballero Mero Grey.

Muestra: 3 personas

Procedimientos

Siendo pasante de la Dirección de Secretaría General de la Uleam, en el área de archivo pude observar que no siguen en totalidad los procedimientos establecidos por ende una de las

limitadas de información como la falta de orientación o protocolo a seguir en los procesos por carencia de un sistema de gestión documental siendo estos problemas para el área de archivo de la Dirección de Secretaría General de la Uleam.

Basándome en antecedentes y fundamentos teóricos, yendo a entrevistar a la Secretaria y Funcionarios del área de archivo de la Dirección de Secretaría General de la Uleam obtuve resultados que me llevaron a realizar un análisis e interpretación de estas haciendo la sugerencia de un software de gestión documental que beneficie al área de archivo de la dirección de Secretaria General de la Uleam.

Recursos

Recursos Humanos

- Personas que realizan actividades en el área de archivo.
- Capacitador.

Recursos Físicos

- Esferos.
- Hojas.
- Proyector.
- Lápiz.
- Computadoras.
- Certificados.

Resultados

En esta parte se desarrolla el análisis de los resultados obtenidos en la recolección de datos de estudio, llevando a cabo mediante una encuesta que fue aplicada a los 3 funcionarios del área de archivo de la Dirección de Secretaría General de la Uleam. Tras el desarrollo de este

trabajo se espera determinar desde la teoría de la articulación de la información en los procesos estandarizados para el desarrollo de la gestión documental, de manera que la herramienta beneficie al departamento para la regulación y control de la información en el área de Archivo de la Dirección de Secretaría General de la Uleam.

Análisis e Interpretación de los Resultados

Análisis del levantamiento de información en el área de archivo de la Dirección de Secretaría General de la Uleam.

1. ¿Cree usted que exista un buen flujo de la información dentro del área de archivo en la Dirección de Secretaría General de la Uleam?

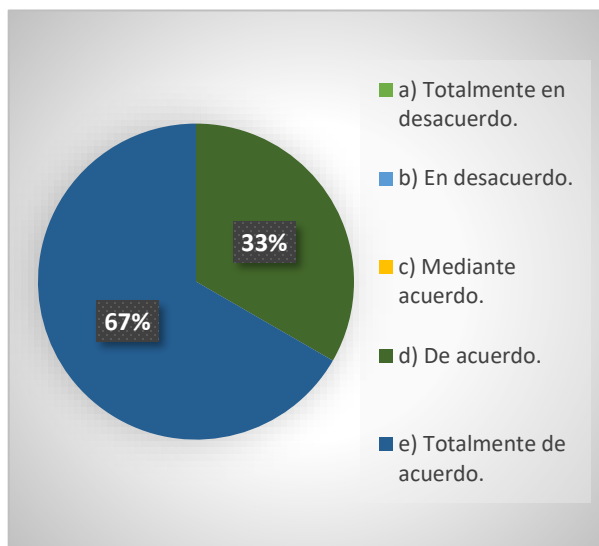
Tabla 1

Buen flujo de la información.

Opción	Cantidad
a) Totalmente en desacuerdo.	0
b) En desacuerdo.	0
c) Mediante de acuerdo.	0
d) De acuerdo.	1
e) Totalmente de acuerdo.	2
Total	3

Figura 1

Buen flujo de la información



Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada a los funcionarios del área de Archivo de la Dirección de Secretaría General de la Uleam.

Análisis e interpretación:

Los flujos de información como es de nuestro saber siguen lo que son las disposiciones y comunicación dentro de la organización, debido a que determinan hacia que dirección van.

Los resultados evidenciados en la pregunta No.1 son correspondientes al 67% totalmente de acuerdo, mientras que el 33% está de acuerdo. Con esta investigación podemos mencionar que los flujos de información sin embargo no se siguen en totalidad debido a la falta de orientación o protocolos a seguir en el proceso de estos diagramas de flujos informacionales.

2. ¿Cree usted que se dan soluciones a los problemas que se suscitan durante el proceso de requerir una información?

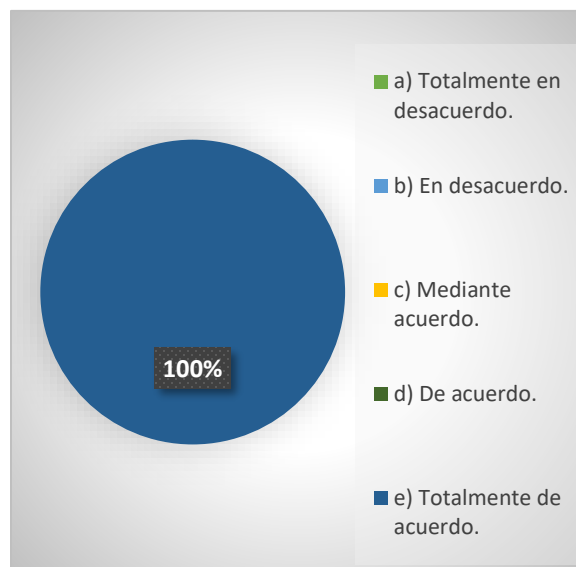
Tabla 2

Soluciones a los problemas.

Opción	Cantidad
a) Totalmente en desacuerdo.	0
b) En desacuerdo.	0
c) Mediante de acuerdo.	0
d) De acuerdo.	0
e) Totalmente de acuerdo.	3
Total	3

Figura 2

Soluciones a los problemas.



Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada a los funcionarios del área de Archivo de la Dirección de Secretaría General de la Uleam.

Análisis e interpretación:

Las soluciones que se presentan en una organización pueden ser desapercibidas debido a que se puede omitir algún error, siendo así habría que actuar de manera inmediata.

Los resultados evidenciados en la pregunta No.2 son correspondientes al 100% totalmente de acuerdo. Con esta investigación podemos mencionar que las soluciones que suscitan durante el proceso de requerir una información son atendidas.

3. ¿Se puede obtener información de años anteriores, a través de la página web?

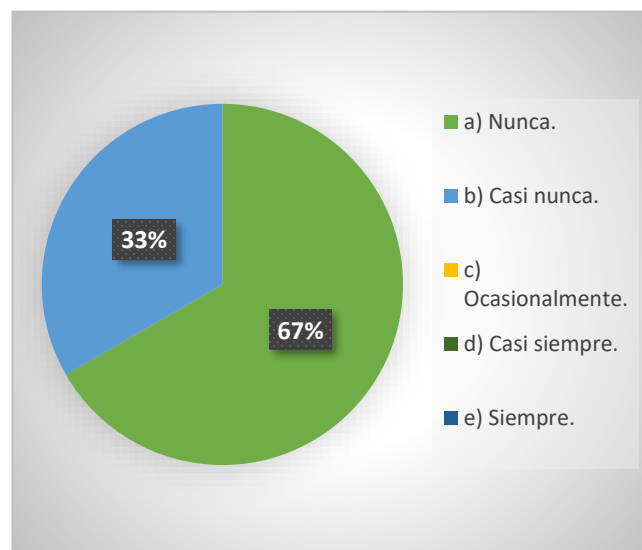
Tabla 3

Información de años anteriores página web.

Opción	Cantidad
a) Nunca.	2
b) Casi nunca.	1
c) Ocasionalmente.	0
d) Casi siempre.	0
e) Siempre.	0
Total	3

Figura 3

Información de años anteriores página web.



Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada a los funcionarios del área de Archivo de la Dirección de Secretaría General de la Uleam.

Análisis e interpretación:

La información en la página web es de suma importancia debido a que nos facilita a encontrar información cumpliendo con las expectativas de los usuarios.

Los resultados evidenciados en la pregunta No.3 son correspondientes al 67% nunca y al 33% casi nunca. Con esta investigación podemos mencionar que no se obtiene información de años anteriores en la página web sin embargo estos si se encuentran subidos en la nube.

4. ¿Considera necesario que la información que se entrega en la Dirección de Secretaría General sea subida inmediatamente para poder ser consultada a través de la página web?

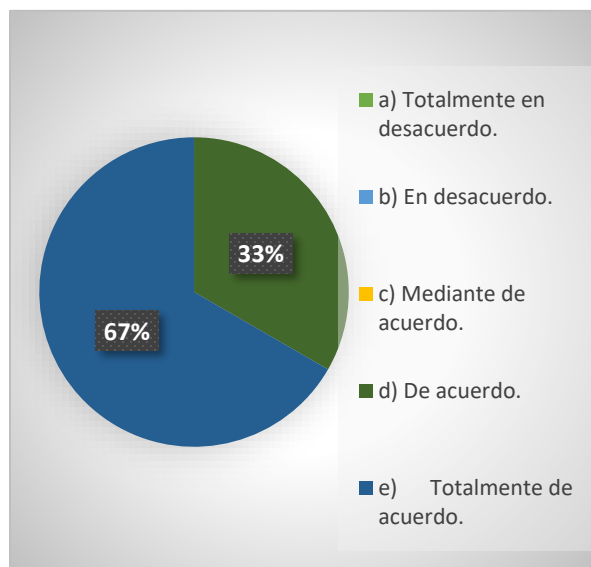
Tabla 4

Información subida inmediatamente.

Opción	Cantidad
a) Totalmente en desacuerdo.	0
b) En desacuerdo.	0
c) Mediante de acuerdo.	0
d) De acuerdo.	1
e) Totalmente de acuerdo.	2
Total	3

Figura 4

Información subida inmediatamente.



Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada a los funcionarios del área de Archivo de la Dirección de Secretaría General de la Uleam.

Análisis e interpretación:

Hoy en día el internet es el medio más beneficioso debido a que cada vez estamos en constante evolución, recalcando la importancia de subir información de manera inmediata a la página web debido a que esta nos favorece al momento de hacer algún trámite previniendo inconvenientes.

Los resultados evidenciados en la pregunta No.4 son correspondientes al 67% totalmente de acuerdo, mientras que el 33% de acuerdo. Con esta investigación podemos mencionar que la

información es necesaria subirla de manera inmediata a la página web, sin embargo, puede ser digitalizada mientras no esté totalmente ordenada.

5. ¿Considera usted que el departamento se rige a las normas y políticas institucionales para llevar a cabo los procesos establecidos?

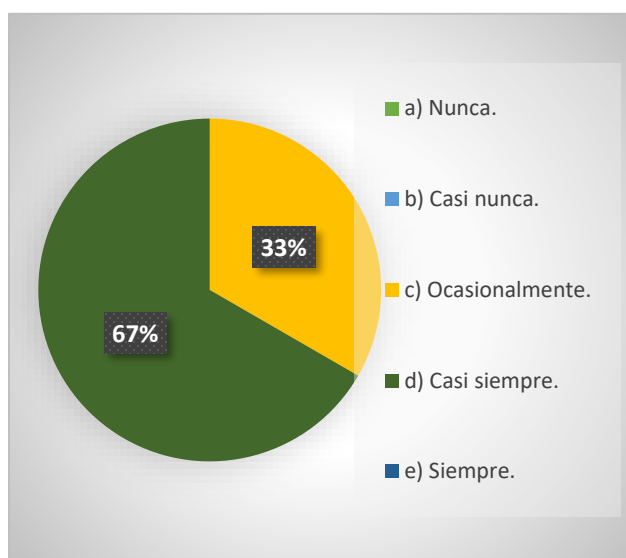
Tabla 5

Rigen de normas y políticas institucionales.

Opción	Cantidad
a) Nunca.	0
b) Casi nunca.	0
c) Ocasionalmente.	1
d) Casi siempre.	2
e) Siempre.	0
Total	3

Figura 5

Rigen de normas y políticas institucionales.



Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada a los funcionarios del área de Archivo de la Dirección de Secretaría General de la Uleam.

Análisis e interpretación:

Las normas y políticas institucionales son resoluciones escrita integradas en una especie de guía o ámbito que consiste en definir a los integrantes de la organización limitando cuales pueden intervenir ante una determinada situación.

Los resultados evidenciados en la pregunta No.5 son correspondientes al 67% casi siempre, mientras que el 33% ocasionalmente. Con esta investigación podemos mencionar que el

departamento no se rige a las normas y políticas debido a que el personal no está 100% capacitado para estar en el área de trabajo donde son destinados.

6. ¿Considera la implementación de un software de la gestión documental para la regulación y control en el registro de la información?

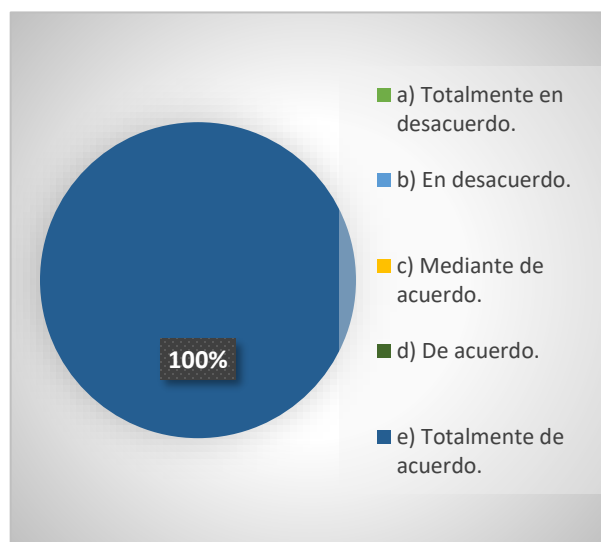
Tabla 6

Implementación de un software documental.

Opción	Cantidad
a) Totalmente en desacuerdo.	0
b) En desacuerdo.	0
c) Mediante de acuerdo.	0
d) De acuerdo.	1
e) Totalmente de acuerdo.	2
Total	3

Figura 6

Implementación de un software de documental.



Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada a los funcionarios del área de Archivo de la Dirección de Secretaría General de la Uleam.

Análisis e interpretación:

La implementación de un software de gestión documental es fundamental para las organizaciones debido a que esta posibilita que los documentos y los datos se capturan, procesan y almacenan de forma evidente y son sostenidos previniendo la pérdida llevando a cabo más eficiencia a la organización.

Los resultados evidenciados en la pregunta No.6 son correspondientes al 100% totalmente de acuerdo. Con esta investigación podemos mencionar que la implementación de un software de gestión documental sería lo óptimo para la organización.

Análisis del levantamiento de información con la funcionaria directa la Ab. Yolanda Roldán Guzmán, Mg. Secretaria de la Dirección de Secretaría General de la Uleam.

1. ¿Utilizan un software que facilite el control y regulación de la gestión de la información?

Se evidencia que se apoyan de la herramienta digital de SharePoint que es eficaz para realizar esta clase de evento, sin embargo, se necesita de un sistema de gestión documental integrado que sea óptimo con el fin de obtener buenos resultados.

2. ¿La documentación que se receipta dentro del área de archivo es manejada de manera pertinente?

Se evidencia que si es de manera pertinente puesto que el área de archivo es la encargada de verificar que la información siga su tratamiento con el fin de que esta sea segura debido a que su función es que esta efectúe de manera útil siendo pertinente para conservarla en la herramienta digital de SharePoint.

3. ¿De qué manera beneficia los flujos de la información en los procesos estandarizados del área de archivo?

Se evidencia que todas las herramientas metodológicas están levantadas actualmente y actualizadas a la tabla de cuadro y una vez que sean aprobadas será remitido a la secretaria de la administración pública para la aprobación haciendo que estas herramientas archivísticas estén innovadas efectuándose de manera que obtengan adaptación y mejora para los procesos ejecutados con mayor eficiencia y eficacia.

4. ¿Disponen de políticas internas para el control y regulación de la información?

Se evidencia que si disponen debido a que son eficaz para el control y regulación de la información y están establecidas por la institución debido a que estas indagando mayor eficiencia favoreciendo a los procesos se lleven a cabo dentro de la misma con el objetivo de prevenir riesgos a futuros.

5. ¿Está interesado por la implementación de un software de la gestión documental para la regulación y control en el registro de la información?

Se evidencia que sería lo óptimo ya que el nuevo software debería tener las políticas de seguridad y acceso a la información para así conservar los documentos siendo así un sistema integrado de gestión documental primordial para la institución haciendo que sean más eficientes y óptimos al momento de la búsqueda de datos.

Conclusiones

- Se determinó la articulación de la información para la regulación y control en el registro de la información en los procesos estandarizados haciendo que la organización obtenga resultados esperados y una mejor toma de decisiones.
- Se estableció que los flujos de información ayudan a favorecer la articulación de la información apoyándose de herramientas debido a la falta de orientación o protocolos.
- Se describen los componentes esenciales que se encargan de controlar y organizar los documentos haciendo que se lleven a cabo las actividades asignadas.
- Se mencionaron varias herramientas que favorezcan el control y regulación de la información entre ellas DocuWare beneficiando el área de archivo de la Dirección de Secretaría General automatizando los procesos permitiendo que aumente la productividad de los equipos de trabajo involucrados.

Cronograma

Título de la propuesta

Software de la gestión documental para la regulación y control en el registro de la información en el área de Archivo de la Dirección de la Secretaría General de la Uleam 2022-2023

Objetivo General (Propuesta Metodológica)

Sugerir la herramienta digital del software de DocuWare para la regulación y control del registro de la información en el área de archivo de la Dirección de Secretaría General de la Uleam para contribuir la eficiencia de la gestión documental.

Diseño de la Propuesta

Etapa I: Diagnóstico y análisis de necesidades de los funcionarios

- Determinar las necesidades de los funcionarios.

Etapa II: Identificar las funcionalidades de la herramienta.

- Definir los objetivos claros de la implementación del software de gestión documental.
- Realizar una evaluación de recursos, incluyendo personal, tiempo y presupuesto disponibles.
- Establecer un cronograma detallado para la implementación.

Etapa III: Capacitación a los funcionarios del área de archivo.

- Proporcionar capacitación adecuada a los funcionarios sobre el software.
- Capacitar a los usuarios con las funcionalidades del software incluyendo funciones básicas y avanzadas.
- Asegurarse que los funcionarios comprendan como utilizar el software.

Etapa IV: Resultados del software de gestión documental

- Automatización de tareas manuales, reducción al mínimo de archivos en papel, acceso seguro a la información y documentos en cualquier momento y desde cualquier lugar.

Cronograma de Implementación y Capacitación de da Herramienta De DocuWare.

Cronograma de la Propuesta													
Etapas	Mes	Mes 1 (Septiembre)				Mes 2 (Octubre)				Mes 3 (Noviembre)			
	Semanas	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
ETAPA I: Diagnóstico y análisis de necesidades de los funcionarios													
Determinar las necesidades de los funcionarios.													
ETAPA II: Identificar las funcionalidades de la herramienta.													
Definir los objetivos claros de la implementación del software de gestión documental.													
Realizar una evaluación de recursos, incluyendo personal, tiempo y presupuesto disponibles.													
Establecer Un Cronograma Detallado Para La Implementación.													
Etapa III: Capacitación a los funcionarios del área de archivo.													
Proporcionar capacitación adecuada a los funcionarios sobre el software.													
Capacitar a los usuarios con las funcionalidades del software incluyendo funciones básicas y avanzadas.													
Asegurarse que los funcionarios comprendan como utilizar el software.													
Etapa IV: Resultados del software de gestión documental													
Automatización de tareas manuales, reducción al mínimo de archivos en papel, acceso seguro a la información y documentos en cualquier momento y desde cualquier lugar.													

Presupuesto del plan de capacitación

 Uleam UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ	
UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ Facultad de Ciencias Administrativas, Contabilidad y Comercio. Manta, 2023.	
PRESUPUESTO DE PLAN DE CAPACITACION	
Recursos Humanos	\$250.00
Recursos Materiales	\$100.00
Recursos Tecnológicos.	\$80.00
TOTAL	\$430.00

Bibliografías

Bayona, Meneses. «GESTION DOCUMENTAL EN UNIVERSIDADES: UNA MIRADA DESDE LATINOAMERICA.» *ReHuso: Revista de Ciencias Humanística y Sociales* (2021): 4/12.

<https://clinic-cloud.com/blog/protocolos-de-seguridad-de-la-informacion/>

Coulter, May. «La función de control en las organizaciones .» *uns.edu.ar* (2005).

Cruz, José. «La gestión de documentos en las organizaciones .» *unirioja.es* (2006).

Díaz. «Gestión del conocimiento y su importancia .» *Redalcyc.org* (2005).

Dumas, Rómulo Sánchez. «Propuesta metodológica para la implementación de un sistema de gestión documental aplicada a universidades.» (2021).

Freire. «UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA ECUADOR.» PROPUESTA METODOLÓGICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL APLICADA A LAS UNIVERSIDADES (2018).

Parra. «GESTION DOCUMENTAL EN UNIVERSIDADES: UNA MIRADA DESDE LATIIONAMERICA.» *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales* (2017): 12.

<https://libros.ecotec.edu.ec/index.php./editorial/catalog/download/57/51/785-1?inline=1>

Ponjuán, Gloria. «Gestion de la informacion en las organizaciones.» *Investigacion bibliotecológica* (2003).

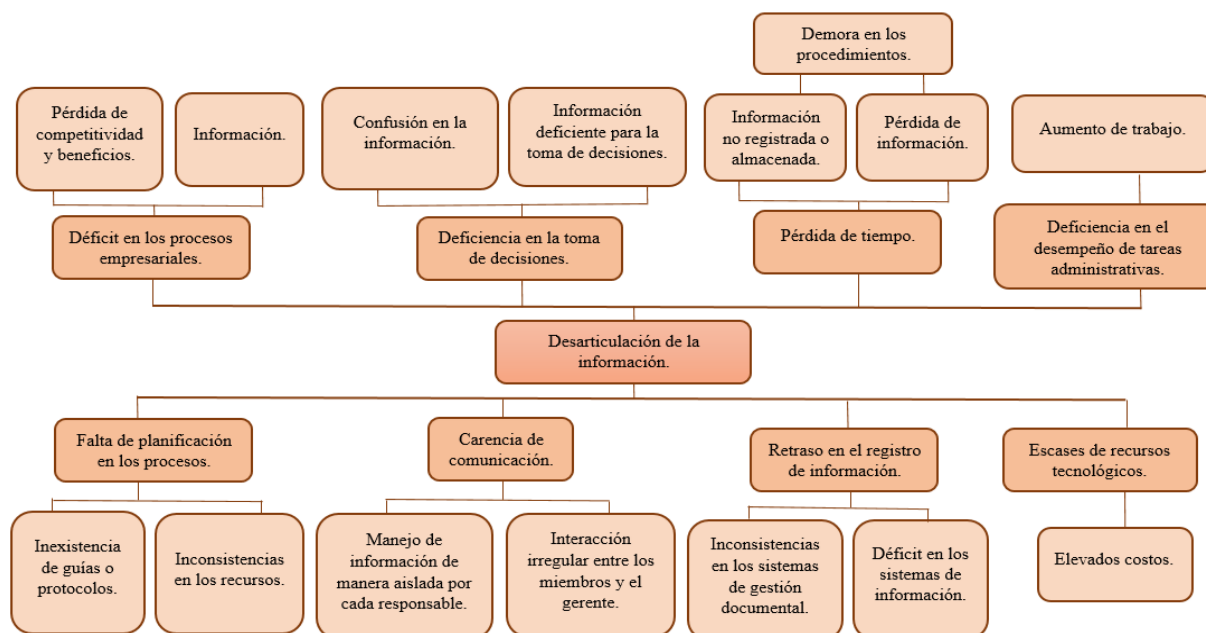
https://scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-109X2012000100003

Santos, Perez. «protocolo de gestion de red .» *puce.edu.ec* (2013).

Solis, Tobar. «Herramientasde sistemas de informacion gerencial aplicadas a las empresas .» *Ecotec.edu.ec* (2017).

Anexos

Árbol del Problema





UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Ciencias Administrativas, Contabilidad y Comercio.

Manta, 2023.

Agradecemos a usted por responder las siguientes preguntas, las mismas que serán de ayuda el desarrollo del Tema de Tesis, previo a la obtención del Título de Licenciada en Gestión de la información Gerencial.

ENTREVISTA DIRIGIDA A LA SECRETARIA GENERAL:

Ab. Yolanda Roldán Guzmán, Mg.

Preguntas

1. ¿Utilizan un software que facilite el control y regulación de la gestión de la información?
2. ¿La documentación que se receipta dentro del área de archivo es manejada de manera pertinente?
3. ¿De qué manera beneficia los flujos de la información en los procesos estandarizados del área de archivo?
4. ¿Disponen de políticas internas para el control y regulación de la información?
5. ¿Está interesado por la implementación de un software de la gestión documental para la regulación y control en el registro de la información?



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Ciencias Administrativas, Contabilidad y Comercio.

Manta, 2023.

Agradeceremos a usted por responder las siguientes preguntas, las mismas que serán de ayuda al desarrollo del tema de Tesis, previo a la obtención del Título de Licenciada en Gestión de la información Gerencial.

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DEL AREA DE ARCHIVO DE
SECRETARIA GENERAL:**

Preguntas:

1. ¿Cree usted que existe un buen flujo de información dentro del área de archivo en la

Dirección de la Secretaría General de la Uleam?

- a) Totalmente de acuerdo.
- b) En desacuerdo.
- c) Mediante de acuerdo.
- d) De acuerdo.
- e) Totalmente de acuerdo.

**2. ¿Cree usted que se dan soluciones a los problemas que se suscitan durante el
proceso de requerir una información?**

- a) Totalmente en desacuerdo.
- b) En desacuerdo.
- c) Mediante de acuerdo.

- d) De acuerdo.
- e) Totalmente de acuerdo,

3. ¿Se puede obtener información de años anteriores, a través de la página web?

- a) Nunca.
- b) Casi nunca.
- c) Ocasionalmente.
- d) Casi siempre.
- e) Siempre.

4. ¿Considera necesario que la información que se entrega en la Dirección de Secretaría General sea subida inmediatamente para poder ser consultada a través de la página web?

- a) Totalmente de acuerdo.
- b) En desacuerdo.
- c) Mediante de acuerdo.
- d) De acuerdo.
- e) Totalmente de acuerdo.

5. ¿Considera usted que el departamento se rige a las normas y políticas institucionales para llevar a cabo los procesos establecidos?

- a) Nunca.
- b) Casi nunca.
- c) Ocasionalmente.
- d) Casi siempre.
- e) Siempre.

6. ¿Considera la implementación de un software de la gestión documental para la regulación y control en el registro de la información?

- a) Totalmente de acuerdo.
- b) En desacuerdo.
- c) Mediante de acuerdo.
- d) De acuerdo.
- e) Totalmente de acuerdo.



Anexo 1: Encuesta dirigida a la Coordinadora del área de Archivo de la Dirección de Secretaría General de la Uleam.



Anexo 2: Encuesta dirigida a la analista del área de Archivo de la Dirección de Secretaría General de la Uleam.



Anexo 3: Encuesta dirigida a la asistente del área de Archivo de la Dirección de Secretaría General de la Uleam.



Anexo 4: Entrevista dirigida a la Secretaria General de la Dirección de Secretaría General de la Uleam.