



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y
COMERCIO CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL**

TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACION CURRICULAR

Previo a la obtención del título de:

Licenciada En Gestión de la Información Gerencial

TEMA

**Análisis del Uso de Herramientas Digitales para la Gestión Documental en
Departamento de Gerencia General de la Empresa Pública Aseo Integral de Montecristi
EP, 2023 (Estudio de Caso)**

Autora:


Lilibeth Yamileth Mendoza Villegas

Manta - Manabí - Ecuador

2023

Tema:

**“Análisis del Uso de Herramientas Digitales para la Gestión Documental en
Departamento de Gerencia General de la Empresa Pública Aseo Integral de Montecristi
EP, 2023” (Estudio de Caso)**

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1 Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular – Estudio de Caso bajo la autoría del/de la estudiante Mendoza Villegas Lilibeth Yamileth, legalmente matriculado/a en la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2024-1, cumpliendo el total de 240 horas (96 horas Fase de Diseño y 144 horas Fase de Resultados), cuyo tema del trabajo es **“Análisis del uso de herramientas digitales para la gestión documental en Departamento de Gerencia General de la Empresa “Aseo Integral de Montecristi EP- 2023. (Estudio de Caso)”**.

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

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

Manta, 24 de julio de 2024

Lo certifico,



Ing. Tania Cañarte Rodríguez. PhD.
Docente Tutor(a)

Área: Administrativas Contables y Comercio

Nota 1: Este documento debe ser realizado únicamente por el/la docente tutor/a y será receptado sin enmendaduras y con firma física original.


Nota 2: Este es un formato que se llenará por cada estudiante (de forma individual) y será otorgado cuando el informe de similitud sea favorable y además las fases de la Unidad de Integración Curricular estén aprobadas.

Declaración de Autoría

Yo, Lilibeth Yamileth Mendoza Villegas, con número de cédula de identidad 131359251-9, estudiante de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, declaro que el presente trabajo de titulación titulado “Análisis del Uso de Herramientas Digitales para la Gestión Documental en el Departamento de Gerencia General de la Empresa Pública Aseo Integral de Montecristi EP – 2023” (Estudio de Caso) es de mi autoría.

Afirmo que el contenido de este trabajo es original y ha sido desarrollado de manera íntegra bajo la dirección de la Ing. Tania Cañarte Rodríguez. PhD, respetando en todo momento los derechos de propiedad intelectual de terceros. Todas las fuentes utilizadas han sido debidamente citadas en el texto y se encuentran incorporadas en la sección de referencias.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo por el contenido, la veracidad y el rigor científico de este trabajo de titulación, presentado como requisito para la obtención del Grado Académico.



Lilibeth Yamileth Mendoza Villegas
C.I.: 1313592519
Correo: e1313592519@live.uleam.edu.ec
Telf: 0987400972

Dedicatoria

Con profunda gratitud y humildad, dedico este trabajo:

A Dios, fuente inagotable de sabiduría y fortaleza, quien ha guiado mis pasos y me ha brindado la perseverancia necesaria para alcanzar esta meta.

A mis amados padres Benigno y Deysi, quienes son mi pilar fundamental de mi vida. A mi padre, por su inquebrantable apoyo y sus sabios consejos. A mi madre, por su amor incondicional y su incansable dedicación. Sus sacrificios y enseñanzas han sido la base de mis logros. A mis queridos hermanos Dayana, Steven y Jahir, mis compañeros de vida y fuente constante de motivación. Su apoyo y complicidad han sido invaluableles en este camino.

A mis amistades, por su aliento constante y por compartir tanto los momentos de alegría y dificultades a lo largo de este proceso académico. Gracias a todos ustedes, que han sido parte fundamental de este viaje, les dedico el fruto de mi esfuerzo y dedicación.

Lilibeth Yamileth Mendoza Villegas

Reconocimiento

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, institución que me brindó la oportunidad de formarme profesionalmente y me proporcionó los recursos necesarios para mi desarrollo académico. A mi estimada tutora de tesis, Dra. Tania Cañarte, por su invaluable guía, dedicación y apoyo constante durante todo el proceso de investigación. Su experiencia y conocimientos han sido fundamentales para la culminación exitosa de este trabajo. A los distinguidos docentes de la carrera Gestión de la Información Gerencial, quienes a lo largo de mi carrera universitaria compartieron generosamente sus conocimientos y experiencias, contribuyendo significativamente a mi formación profesional, su contribución ha sido esencial en mi trayectoria académica y en la realización de esta tesis. Les expreso mi más profunda gratitud y reconocimiento.

Lilibeth Yamileth Mendoza Villegas

ÍNDICE

Dedicatoria.....	5
Reconocimiento	6
Introducción	9
Antecedentes Investigativos.....	11
Definición del Caso de Estudio.....	14
Justificación del Estudio	17
Objetivos del Estudio del Caso	19
Objetivo General	19
Objetivo Especifico	19
Marco Conceptual.....	20
Gestión Documental	20
Proceso Documentales.....	20
Importancia De La Gestión Documental En Organizaciones.....	21
Herramientas Digitales	21
Importancia de las herramientas digitales en las Empresas.....	22
Herramientas Digitales para la Gestión Documental	22
Tipos De Herramientas.....	23
Características de Herramientas	24
Optimización de Procesos	25
Seguridad en el Manejo de la Información	26

Marco Metodológico.....	27
Resultados Obtenidos.....	31
Análisis de Resultados	49
Conclusiones	52
Recomendaciones	53
Referencias.....	54
Anexos	58
Anexo 1. Propuesta de Solución	59

Introducción

en la era digital actual, la implementación de herramientas digitales para la gestión documental, se ha vuelto un elemento crucial para todas las empresas. Este estudio de caso se centra en el "Análisis del uso de herramientas digitales para la gestión documental en Departamento de Gerencia General de la Empresa Pública Aseo Integral del Cantón Montecristi EP, 2023". Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) juegan un papel crucial en la eficiencia operativa de las organizaciones. La implementación de herramientas digitales para la gestión documental, permite optimizar el almacenamiento, procesamiento y recuperación de la información, facilitando un acceso más eficiente y seguro a los datos. El objetivo principal de este estudio es evaluar el uso de herramientas digitales en la gestión documental del Departamento de Gerencia General de la Empresa Pública Aseo Integral de Montecristi EP, con el fin de proponer mejoras que optimicen sus procesos y aumenten la eficiencia y seguridad en el manejo de la información.

Este trabajo surge del interés de investigar cómo las herramientas digitales pueden transformar y mejorar los procesos de gestión documental en dicho departamento. Tiene como finalidad identificar las áreas de oportunidad y proponer mejoras concretas que no solo incrementen la eficiencia operativa, sino que también garanticen una mayor seguridad y accesibilidad de la información.

La Empresa Pública Aseo Integral del Cantón Montecristi EP es una entidad pública encargada de gestionar los servicios de aseo, recolección de residuos sólidos, y mantenimiento de la limpieza en el cantón Montecristi. El Departamento de Gerencia General, en particular, juega un rol fundamental en la planificación, control, y supervisión de las actividades de la empresa.

En torno al capítulo del marco conceptual, se exploran conceptos fundamentales,

que permiten tener un mejor discernimiento relativo de las variables que se han abordado en esta temática de estudio, en la que se podrá visualizar temas sobre la gestión documental, procesos y su importancia para la empresa. También, teorías sobre las herramientas digitales, su importancia, herramientas para la gestión documental, tipos de herramientas como; los sistemas de gestión documental y los sistemas que se almacenan en una nube y las, características. Siendo todos importante para la comprensión teórica del proceso de investigación.

La metodología utilizada en este estudio tiene un enfoque mixto, combinando tanto métodos cualitativos como cuantitativos. Este enfoque permite una comprensión profunda y contextual mediante el uso de datos bibliográficos y técnicas de recolección de información. El diseño de investigación es de tipo acción, lo que facilita el trabajo colaborativo y la participación activa de los involucrados. Este enfoque permite identificar problemas, analizarlos y resolver las deficiencias existentes de manera efectiva.

Así mismo, en esta investigación se consideran el uso de métodos de análisis y síntesis, los cuales ayudan a descomponer y comprender la complejidad del problema para obtener una comprensión completa y sólida, alineada con las variables y fundamentos teóricos. Esto permitirá contrastar la información teórica con los datos obtenidos en el campo.

Por último, las técnicas aplicadas permiten obtener información significativa para entender en profundidad los problemas existentes. Además, el análisis de datos facilita el procesamiento de la información recopilada, identificando patrones y tendencias, lo cual conducirá al desarrollo de las conclusiones. Se esperan resultados positivos con la implementación de soluciones tecnológicas avanzadas que mejoren la gestión documental y el acceso a la información en el Departamento de Gerencia General.

Antecedentes Investigativos

La Empresa Municipal de Aseo Integral “Montecristi EP, es una institución pública está ubicada en cantón Montecristi vía Manta Portoviejo s/n Av. Metropolitana, tiene como objetivo principal barrer, recoger, transportar y disponer el destino final de los desechos sólidos, especiales, industriales tóxicos y biopeligrosos que se generen en Montecristi y donde la empresa opere este servicio. Se propone ofrecer a la población un servicio de aseo que será integral, de buena calidad, oportuno y eficiente, utilizando los equipos apropiados en toda la cadena del manejo de los desechos y operándolos con personal experimentado. La Empresa Pública, aspiran un mayor servicio en el barrido, recolección, traslado y disposición final de basura.

De acuerdo al estudio realizado, existen investigaciones importantes que sirven como referencia en este estudio de caso.

En Cuba, la autora López S. (2019) realizó un estudio. El titulado "Gestión documental: buenas prácticas para reducir el consumo de papel y apoyar al desarrollo sostenible". El mismo objetivo es resaltar la relación y la importancia entre la gestión documental y el medio ambiente como un elemento de buenas prácticas que ayuda al ahorro de papel y por tanto promueve la sostenibilidad. Por lo tanto, se adoptaron como métodos la síntesis analítica y el análisis causal. Participó de la maestría en Gestión de la Información Organizacional, realizando la tesis de diploma realizada en el Departamento de Ciencias Empresariales, en la materia Gestión de la Información en su disciplina informática y en el Departamento de Gestión de la Información Organizacional de la UNESCO. Los resultados de este trabajo permiten definir el proceso de aplicación de la gestión documental para el control documental de la formación de maestría, así como para escuelas de doctorado y otros organismos nacionales, creando una cultura de trabajo que finalmente permita su utilización en otros procesos escolares. en el campo de la economía.

En Perú, el autor Flores (2018) en su estudio titulado: “Eficacia de las herramientas digitales y posicionamiento de marca en la Tarapoto”. Cuyo objetivo fue identificar la eficacia de las herramientas digitales en la empresa Procesadora de Alimentos y Bebidas Tarapoto S.A.C. Basados en los métodos empíricos como encuestas y entrevistas al personal de esta empresa, se obtuvo como resultados que las herramientas digitales son actualmente muy utilizadas por las empresas para promocionar, ofertar y vender sus productos de manera rápida y conveniente, lo que aumenta la rentabilidad y mejora el posicionamiento de la marca. Visibilizando el uso de las herramientas digitales de la empresa y promocionar los productos bien planificados originarán el alcance de una ventaja competitiva y así poder mantener un grado importante de posicionamiento de marca, en esto radica la importancia de toda empresa que esté orientada a durar a lo largo del tiempo.

A nivel nacional, en Ambato-Ecuador, el autor Villacís Arcos (2018), titulado "Herramientas digitales y estrategias publicitarias de las empresas de Marketing", tiene como objetivo general: Conocer los tipos de herramientas digitales actuales que permitan desarrollar estrategias publicitarias para las empresas de Marketing y Servicios. La investigación revela una correlación significativa entre el uso de herramientas digitales avanzadas y la efectividad de las estrategias publicitarias, destacando que las empresas que integran estas tecnologías logran un mayor alcance y compromiso con su audiencia. El estudio concluye que la implementación de herramientas digitales es crucial para el éxito publicitario en el contexto actual, enfatizando la importancia de la capacitación continua y la inversión en infraestructura digital. Además, se subraya que la integración efectiva de estas herramientas no solo mejora la eficacia de las campañas, sino que también permite una medición más precisa del retorno de inversión en marketing.

Por otro lado, en Latacunga- Ecuador, la autora Chuquitarco L. (2024) en su proyecto titulado “Uso de herramientas digitales en la Cooperativa Ambato sede Latacunga, Provincia

de Cotopaxi” cuyo objetivo: determinar el uso de herramientas digitales en la cooperativa, iniciando con un análisis cuantitativo, donde se aplicó 23 encuestas. Las preguntas de la encuesta fueron cerradas para los profesionales académicos, lo que les permitió comprender qué herramientas digitales utilizaba la institución y cómo intervenían en el trabajo. Los resultados muestran que los colaboradores utilizan las herramientas proporcionadas por las cooperativas y necesitan utilizar nuevas herramientas digitales que contribuyan al desarrollo de sus habilidades. También se encontró que un número importante de empleados no utiliza herramientas digitales.

En la Jipijapa- Manabí, se presenta el estudio efectuado por Tóala (2023). Titled “Estudio de herramientas digitales para la gestión documental en el Subdecanato de la Facultad de Ciencias Técnicas.”, tiene como objetivo analizar y determinar las herramientas digitales más efectivas para la gestión documental en el Subdecanato de la Facultad de Ciencias Técnicas, con el fin de mejorar la administración de documentos dentro de la institución. Los resultados del estudio identifican las dificultades y necesidades actuales en la gestión documental del Subdecanato, concluyendo que el uso del software de gestión documental Quipux es el más adecuado. Este software permite una administración eficiente y ordenada de los documentos tanto digitales como físicos. Se resalta que el uso de Quipux no solo mejora la eficiencia en la gestión documental, sino que también ofrece beneficios significativos a corto y largo plazo en términos de optimización de tiempo y recursos. La investigación concluye que la implementación de tecnologías de software libre como Quipux proporciona una solución eficaz a los desafíos actuales de gestión documental, y subraya la importancia de seguir adoptando herramientas digitales avanzadas para garantizar una gestión documental efectiva que responda a las necesidades institucionales de manera oportuna y eficiente.

Definición del Caso de Estudio

La Empresa Pública Aseo Integral del Cantón Montecristi EP es una entidad pública encargada de gestionar los servicios de aseo, recolección de residuos sólidos, y mantenimiento de la limpieza en el cantón Montecristi. El Departamento de Gerencia General, en particular, juega un rol fundamental en la planificación, control, y supervisión de las actividades de la empresa.

La gestión documental en el ámbito empresarial ecuatoriano se encuentra en una fase de transición hacia la digitalización. Según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2021), solo el 70% de las instituciones públicas en Ecuador contaban con un sistema de gestión documental implementado. Esto significa que un tercio de las entidades públicas aún no ha adoptado sistemas digitales para la gestión de sus documentos, lo que subraya la necesidad apremiante de la modernización.

Por otra parte, en el diagnóstico inicial se evidenció que el Departamento de Gerencia General de la Empresa Pública Aseo Integral del Cantón Montecristi EP, es el encargado de la dirección y supervisión de todas las operaciones de la empresa, maneja una gran cantidad de documentos críticos y sensibles. Mediante la observación directa, se ha podido identificar que el departamento enfrenta serios desafíos en su gestión documental, derivados de una dependencia excesiva de métodos tradicionales, como el almacenamiento físico de documentos. Esta situación ha generado múltiples ineficiencias, incluyendo la pérdida de tiempo y un alto riesgo de extravío o deterioro de documentos. Como resultado, la productividad, la transparencia y la capacidad de respuesta de la Gerencia General se ven comprometidas de manera significativa.

Entre las principales causas de este problema, destaca la dependencia excesiva de documentos físicos, la cual está vinculada a la falta de infraestructura tecnológica adecuada y a la resistencia al cambio por parte del personal. Además, la empresa carece de un sistema digital integrado de gestión documental, lo que se debe, en parte, a limitaciones presupuestarias para invertir en tecnología y a la falta de priorización de la modernización tecnológica. A esto se suma la ausencia de procesos estandarizados para el archivo y la recuperación de documentos, lo que está asociado a la falta de políticas claras de gestión documental y a la insuficiente capacitación del personal en este ámbito.

Asimismo, la empresa enfrenta limitaciones de espacio físico para el almacenamiento de documentos, una situación agravada por el crecimiento continuo del volumen de documentación y la falta de políticas de retención y destrucción de documentos. Estas causas combinadas generan una serie de efectos negativos que impactan de manera directa en la operatividad de la Gerencia General.

Uno de los efectos más críticos es el retraso en la toma de decisiones, lo cual disminuye la eficiencia operativa y puede llevar a la pérdida de oportunidades estratégicas. Además, el riesgo de pérdida o deterioro de información crítica se incrementa, lo que puede dar lugar a incumplimientos normativos y a una mayor vulnerabilidad ante auditorías. Por otro lado, los costos operativos aumentan debido a la mayor necesidad de espacio físico para archivo y al tiempo excesivo dedicado a tareas de archivo y búsqueda de documentos.

Estos problemas también dificultan la colaboración interdepartamental, ya que se produce una duplicación de esfuerzos y aparecen inconsistencias en la información manejada. Finalmente, la falta de una gestión documental eficiente limita la transparencia y la rendición de cuentas, dificultando la respuesta a solicitudes de información pública y poniendo en riesgo la confianza ciudadana.

Ante lo mencionado, se plantea formulación del problema: ¿De qué manera la implementación de tecnología avanzada para la gestión documental puede mejorar la eficiencia y seguridad en el Departamento de Gerencia General de la Empresa Pública Aseo Integral del Cantón Montecristi EP? Para abordar esta problemática, se proponen las siguientes interrogantes, las cuales permitirán comprender a fondo los inconvenientes que requieren investigación:

1. ¿Cuál es el estado actual de los procesos documentales en el Departamento?
2. ¿Cuáles son las herramientas que utiliza actualmente el Departamento para el procesamiento de la información de la gestión documental?
3. ¿Qué soluciones tecnológicas podrían implementarse para fortalecer la gestión documental y mejorar el manejo de la información en el Departamento de Gerencia General?

Justificación del Estudio

En la actualidad, todas las organizaciones deben apoyarse en el uso de herramientas digitales en la gestión documental para lograr una mayor eficiencia y efectividad en sus procesos, la adecuada gestión de los documentos se ha convertido en un factor crucial no solo para optimizar los procesos internos, sino también para garantizar un servicio de calidad a la ciudadanía.

Por esta razón, esta investigación se enfoca en evaluar el uso de herramientas digitales en el Departamento de Gerencia General, con el objetivo de proponer mejoras a través de la implementación de soluciones tecnológicas avanzadas. Las herramientas digitales tienen el potencial de optimizar los procesos, reducir el tiempo y los costos asociados con la gestión manual de documentos, y mejorar tanto la accesibilidad como la seguridad de la información.

El propósito de este estudio es motivar a la organización a adoptar nuevas tecnologías para la gestión documental, dejando atrás métodos tradicionales. De esta manera, estas tecnologías permitirán gestionar la documentación de manera más rápida y eficaz, lo que, a su vez, fomentará prácticas que pueden aumentar la transparencia y la eficiencia en la gestión pública. En este sentido, la implementación de herramientas digitales avanzadas facilitará el acceso a la información, mejorará la rendición de cuentas y promoverá una mayor participación ciudadana en los asuntos públicos.

Así pues, este estudio es pertinente; dado que, la importancia y relevancia de este estudio radica en destacar el uso de las herramientas digitales por los beneficios que estas ofrecen a las organizaciones, como la capacidad de unificar datos de distintas fuentes y crear informes interactivos que mejoren la eficiencia de la gestión documental. En este contexto, la transformación digital es una prioridad para muchas organizaciones, esta investigación es relevante porque busca identificar cómo la implementación de tecnologías avanzadas puede

transformar la gestión documental en el Departamento de Gerencia General de la Empresa Pública Aseo Integral de Montecristi EP. Adicionalmente, mejorará la imagen de la empresa, aumentará la satisfacción de los empleados al reducir el trabajo repetitivo y elevará la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos.

La factibilidad de este estudio se sustenta en la accesibilidad a la información y la cooperación esperada de la Empresa Pública. Además, el acceso a recursos tecnológicos y la experiencia previa en la adopción de tecnologías en otras áreas de la empresa facilitan la implementación de las recomendaciones que surjan del estudio.

Finalmente, mediante el proceso de recopilación de información se puede conocer a profundidad las razones que originan los problemas identificados, así como sus causas y consecuencias. Con base en este análisis, se planteará una propuesta de solución viable que se espera contribuya significativamente a mejorar la situación en el Departamento de Gerencia General. Es importante destacar que la recopilación de información se llevará a cabo mediante la observación, encuestas y entrevistas. Estas herramientas facilitarán la obtención de datos relevantes de parte de los involucrados, lo cual resultará clave para entender las raíces de los problemas existentes.

Objetivos del Estudio del Caso

Objetivo General

Evaluar el uso de herramientas digitales en la gestión documental del Departamento de Gerencia General de la Empresa Pública Aseo Integral de Montecristi EP, con el fin de proponer mejoras que optimicen sus procesos y aumenten la eficiencia y seguridad en el manejo de la información.

Objetivo Especifico

- Diagnosticar el estado actual de los procesos documentales gestión documental en el Departamento de Gerencia General.
- Identificar las herramientas que utiliza el Departamento actualmente para el procesamiento de la información de la gestión documental.
- Proponer soluciones tecnológicas avanzadas que mejoren la gestión documental y el acceso a la información en el Departamento de Gerencia General.

Marco Conceptual

Gestión Documental

La gestión documental se refiere al proceso sistemático de crear, organizar, almacenar, recuperar y conservar documentos e información dentro de una organización a lo largo de su ciclo de vida. Este proceso tiene como objetivo maximizar la eficiencia operativa, mantener el cumplimiento normativo y preservar la memoria institucional. Según Sánchez (2014), "la gestión de documentos es un método de gestión empresarial orientado al aprovechamiento de los documentos y la información contenida en ellos por parte de las organizaciones, sean estas públicas o privadas" (p. 12).

En este sentido, la gestión documental no solo se encarga de almacenar información, sino también de asegurar que los documentos sean accesibles y se mantengan íntegros durante todo su ciclo de vida, facilitando su localización y uso cuando se necesiten.

Proceso Documentales

De acuerdo con la Comunidad Baratz (2021), los procesos documentales se presentan a través de siete puntos, que son los siguiente:

1. **Creación y Captura:** Involucra la generación o recopilación de documentos, ya sea en formato físico o digital. Esto puede incluir la redacción de informes, la recepción de correos electrónicos, o la digitalización de documentos físicos.
2. **Clasificación y Organización:** Implica categorizar y organizar los documentos de manera lógica y coherente, lo que facilita su recuperación y uso posterior. Esto puede realizarse mediante sistemas de etiquetado, bases de datos, o carpetas estructuradas.
3. **Almacenamiento:** Consiste en guardar los documentos en un entorno seguro y accesible, ya sea en formato físico (archivos, estanterías) o digital (servidores, nube).

La elección del método de almacenamiento depende de la naturaleza del documento y los requisitos de acceso.

4. **Recuperación y Acceso:** Se refiere a la capacidad de localizar y acceder a documentos de manera rápida y eficiente. Esto requiere un sistema de búsqueda eficaz y políticas claras sobre quién puede acceder a qué información.
5. **Distribución:** Incluye el proceso de compartir documentos con las partes interesadas, ya sea interna o externamente. Este proceso debe garantizar que la información llegue a las personas correctas de manera segura y en tiempo oportuno.
6. **Seguridad y Control de Acceso:** Abarca las medidas implementadas para proteger los documentos contra accesos no autorizados, alteraciones, o pérdida. Esto puede incluir controles de acceso, encriptación, y auditorías de seguridad.
7. **Conservación y Disposición Final:** Se refiere a la retención de documentos durante el tiempo que sea necesario por razones legales o de negocio, y la eventual destrucción o archivo de los mismos cuando ya no sean útiles o requieran conservación.

Importancia De La Gestión Documental En Organizaciones

La gestión documental es un pilar fundamental para las organizaciones modernas que buscan mantenerse competitivas, eficientes y cumplir con las exigencias del mercado actual. No es simplemente una herramienta para organizar papeles, sino un elemento estratégico que impacta en todos los aspectos del funcionamiento de una empresa, desde la eficiencia operativa hasta la toma de decisiones

Herramientas Digitales

Las herramientas digitales son aplicaciones, programas, plataformas o software que se utilizan para realizar tareas, gestionar información, colaborar, comunicarse o automatizar

procesos utilizando tecnología digital. Estas herramientas se ejecutan en dispositivos electrónicos como computadoras, teléfonos inteligentes, Tablet u otros dispositivos conectados a Internet.

Es así como, la autora Rocío Carolina Pilligua (2018) en su tesis menciona lo siguiente:

En instituciones públicas o privadas es necesaria una herramienta digital para garantizar la integridad, autenticidad, disponibilidad, validez y conservación de los documentos a largo plazo, para garantizar su legalidad y acceso en el futuro, que servirán para tomar decisiones basadas en antecedentes (p.18)

Ante lo mencionado por la autora, considera que las organizaciones tanto del sector público como privado, se hace imperativo contar con una solución tecnológica que asegure la gestión integral de la documentación. Esta herramienta digital debe ser capaz de salvaguardar aspectos cruciales como la integridad y autenticidad de los documentos, garantizar su accesibilidad y validez, así como asegurar su preservación a largo plazo.

Importancia de las herramientas digitales en las Empresas

Alegsa (2014), sostiene que las herramientas digitales son sustituyentes de aquellas herramientas que nos eran funcionales para el mundo tangible, creando cierta mejoría al momento de gestionar la información. Son de gran importancia porque permiten unificar datos de distintas fuentes de la organización para crear paneles interactivos e informes que ayuden a tomar mejores decisiones para el logro de los objetivos empresariales.

Herramientas Digitales para la Gestión Documental

Garcia (2020) “Las personas que buscan una herramienta para la gestión documental suelen estar interesados en la organización laboral. En la era digital, la tecnológicas es un

recurso esencial para toda organización, puesto que la utilización de software para la gestión de documentos es fundamental”.

La gestión documental permite un acceso rápido y seguro a la información, lo que es crucial en un entorno donde la toma de decisiones debe ser ágil y bien fundamentada. Además, la digitalización de documentos contribuye a la sostenibilidad, al reducir el uso de papel y los recursos asociados a su almacenamiento físico.

Tipos De Herramientas

Tabla 1: Software de gestión documental

Herramientas	Descripción
Microsoft SharePoint	Facilita a la creación de sitios web para almacenar, organizar y compartir datos desde cualquier dispositivo mediante un navegador web, brindando un espacio seguro en la nube.
DocuWare	Esta plataforma de gestión documental permite procesar archivos de cualquier departamento administrativo de forma rápida y eficiente.
Managemart	Ayuda a almacenar todos los datos importantes de forma segura en la nube. Proporcionando funciones para administrar archivos, mejorar el flujo de trabajo y acceder a las herramientas a través de aplicaciones móviles.

Alfresco	Alfresco es una plataforma de gestión de contenido empresarial (ECM) de código abierto diseñada para organizar, almacenar y compartir documentos y contenido digital en entornos empresariales. Ofrece funcionalidades para la gestión documental, colaboración en equipo, flujos de trabajo y gestión de registros.
M-Files	Ofrece soluciones específicas de gestión de documentos que pueden automatizar procesos como captura, almacenamiento, categorización y recuperación de contenido

Elaborado por: Lilibeth Yamileth Mendoza Villegas

Cada una de estas herramientas tiene sus propias características, lo que permite a los usuarios elegir la que mejor se adapte a sus necesidades específicas. La tendencia hacia la nube es clara, y las organizaciones que adopten estas tecnologías estarán mejor posicionadas para competir en un entorno digital en constante cambio.

Características de Herramientas

Tóala (2023) menciona que “las herramientas de gestión documental están diseñadas específicamente para promover el trabajo en equipo en las organizaciones y ayudar a las empresas a implementar sistemas de calidad” (p.39).

A continuación, se mencionan las principales características que deben tener las herramientas de gestión documental;

- **Almacenamiento en la nube:** Tiene la capacidad para almacenar documentos de forma segura en la nube, facilitando el acceso y la administración.
- **Organización de documentos:** Facilitan la clasificación y etiquetados que permiten organizar documentos de manera eficiente, mediante la asignación de metadatos.

- **Búsqueda avanzada:** Herramientas de búsqueda avanzada que facilitan la localización rápida de documentos a través de palabras clave, filtros y criterios.
- **Control de versiones:** Seguimiento y control de las versiones de los documentos para garantizar que los usuarios trabajen con la información más actualizada.
- **Colaboración en tiempo real:** Funciones que permiten la edición y revisión de documentos de forma simultánea entre varios usuarios.
- **Integración con otras herramientas:** Capacidad para integrarse con otras aplicaciones y herramientas utilizadas en la empresa para facilitar la transferencia de información y la colaboración como el correo electrónico.
- **Flujos de trabajo:** Creación de flujos de trabajo para Automatizan la gestión, revisión, aprobación y distribución de contenidos entre distintos actores.

De acuerdo a lo planteado, las características, se presentan como soluciones integrales que no solo gestionan documentos, sino que también optimizan procesos, fomentan la colaboración y apoyan la toma de decisiones basada en información actualizada y accesible. Su adopción puede ser considerada como un paso estratégico para las organizaciones.

Optimización de Procesos

La optimización se refiere a la mejora continua de los procesos para hacerlos más efectivos y eficientes. En el contexto de la gestión documental, esto podría implicar la adopción de nuevas tecnologías, la reingeniería de procesos existentes, o la capacitación del personal para mejorar el manejo de las herramientas digitales. De acuerdo con Ramírez y Torres (2020), la optimización de procesos en la gestión documental es esencial para adaptarse a las demandas cambiantes del mercado y para mantener la competitividad de la organización.

Seguridad en el Manejo de la Información

La seguridad en la gestión documental implica la protección de la información contra accesos no autorizados, pérdida, o daño. Esto abarca la implementación de medidas como el control de acceso, encriptación de datos, y copias de seguridad para garantizar la confidencialidad, integridad, y disponibilidad de los documentos. Según Pérez y Gómez (2021), la seguridad de la información es crucial en un entorno digitalizado, ya que los riesgos de ciberataques y violaciones de datos han aumentado considerablemente

Marco Metodológico

La investigación es vital para explorar la experiencia del uso de herramientas digitales y gestión documental en el Departamento de Gerencia Gerencial de la Empresa Municipal de Aseo Integral-EP del cantón Montecristi, esto permite detallar a profundidad la investigación y responder a las preguntas del cómo y porqué, ya que se parte de la realidad del contexto donde se desenvuelven día a día la población en estudio.

De acuerdo con Hernández (2017), se entiende por investigación al conjunto de procesos, métodos, procedimientos y técnicas utilizados para el estudio de un fenómeno. Debido a esto, las tareas que se emprendan en el contexto del procedimiento investigativo incluyen la medición del objeto de estudio, así como la verificación de los resultados obtenidos y su respectiva interpretación.

El trabajo tiene un *enfoque mixto*, ya que combina métodos cualitativos y cuantitativos para la recolección e interpretación de datos. Este enfoque permite una exploración profunda y detallada de las herramientas digitales y gestión documental en la Departamento, complementando el análisis cualitativo con datos cuantitativos que aportan una visión más completa y precisa del problema investigado. En este aspecto, Sampieri (2017), explica que el enfoque mixto “es un proceso que recolecta, analiza e integrar datos tantos cualitativos como cuantitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones que responden a un planteamiento del problema” (pág. 44).

También, se optó por un diseño de *investigación-acción*; este método es fundamental para generar conocimiento práctico a partir de un diagnóstico inicial. Por lo tanto, este método permitió trabajar de forma colaborativa y participativa. Este enfoque se sustentó en una revisión bibliográfica, observaciones directas, encuestas y entrevistas. Mediante estas

técnicas, fue posible identificar los problemas existentes y analizarlos para proponer soluciones.

Además, la investigación tuvo un *alcance descriptivo*, ya que se centró principalmente en recopilar datos para describir los procedimientos actuales llevados a cabo en el Departamento de Gerencia General de la Empresa Pública de Aseo Integral Ep de Montecristi. Esto permitió obtener una visión clara y detallada de la situación existente, lo cual facilitó proponer soluciones a los inconvenientes identificados. Para la recopilación de información se emplearon técnicas como la observación, las encuestas y las entrevistas, las cuales posibilitaron caracterizar ampliamente los procesos vigentes en dicho Departamento.

Por otra parte, la *revisión bibliográfica*, consiste en la revisión de materiales que se ha escrito y publicado a nivel científico sobre el tema elegido, se puede obtener una base sólida de conocimientos mediante fuentes de consultas bibliográficas.

De acuerdo con Arteaga (2022) la revisión bibliográfica implica la exploración y evaluación de la bibliografía existente, investigaciones previas relacionadas con el campo temático elegido. Su objetivo es presentar el estado actual del tema en cuestión en el momento de la escritura.

Asimismo, se utilizan *métodos analíticos y sintéticos*, que tienen como objetivo descomponer y comprender la complejidad del tema para luego reconstruirlo de manera integrada. Aplicados al estudio de caso central, el método analítico permitió conocer de forma específica los componentes y cualidades de las dos variables analizadas.

Véliz Martínez & Jorna Calixto (2014) expresan que, “el método analítico-sintético fue empleado para descomponer el todo en las partes, conocer las raíces y, partiendo de este análisis, realizar la síntesis para reconstruir y explicar” (p.594)

Posteriormente, se recurrió a los *métodos inductivo y deductivo*, los cuales facilitan el pensamiento lógico y la construcción de argumentos. El método inductivo permite pasar de casos específicos a conclusiones generales, mientras que el método deductivo sigue el proceso contrario, yendo de premisas generales a conclusiones específicas.

Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

En el campo de la investigación cualitativa, la recolección de información es un aspecto fundamental. Este proceso se caracteriza por llevarse a cabo en los contextos naturales y cotidianos donde se desenvuelven los participantes o las unidades de análisis. Para este estudio en particular, se optó por emplear tres métodos principales de recopilación de datos: observación directa, entrevista y encuestas.

Para obtener el diagnóstico inicial se eligió la *observación directa* en el Departamento de Gerencia General como técnica fundamental, con el fin de recopilar datos e información claros y parecidos sobre el objeto de estudio. De acuerdo con Arias (2012), "la observación es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos" (p. 69).

Simultáneamente, *entrevista* semiestructurada al asesor de la empresa, cuyo objetivo era profundizar en los problemas existentes relacionados con la gestión documental y el uso de herramientas digitales, incluyendo sus orígenes, efectos y consecuencias. En este aspecto, Díaz-Bravo et al. (2013) definen las entrevistas semiestructuradas como aquellas que "presentan un grado mayor de flexibilidad que las estructuradas, debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados" (p. 163).

Por último, se realizó una *encuesta*, aplicada al personal del Departamento de Gerencia General, permitiendo obtener información significativa sobre las problemáticas presentadas desde la perspectiva de los usuarios internos.

En síntesis, la combinación de observación directa, entrevistas y encuestas permitió una indagación profunda y la obtención de insumos valiosos para comprender integralmente la situación problemática y proponer mejoras fundamentadas.

Por último, se menciona el *universo y la población* de los usuarios internos del Departamento de Gerencia General, donde la muestra es finita, dado que se realizó a los 8 personal de Departamento ya mencionado, y el Aseso de la Empresa.

Resultados Obtenidos

Se presentan los resultados obtenidos a partir de diversas técnicas aplicadas, que incluyen la observación, entrevista y encuesta. A través de estas técnicas, se han identificado importantes desafíos en la gestión documental dentro de la empresa.

A través de las observaciones, se constató la existencia de significativas falencias en este ámbito. En particular, se evidenció que la empresa enfrenta desafíos derivados de su dependencia en métodos tradicionales, como el almacenamiento físico de documentos. Esta dependencia genera ineficiencias, pérdida de tiempo y un elevado riesgo de extravío o deterioro de la información. Estos problemas son críticos, ya que afectan directamente la productividad, la transparencia y la capacidad de respuesta de la Gerencia General.

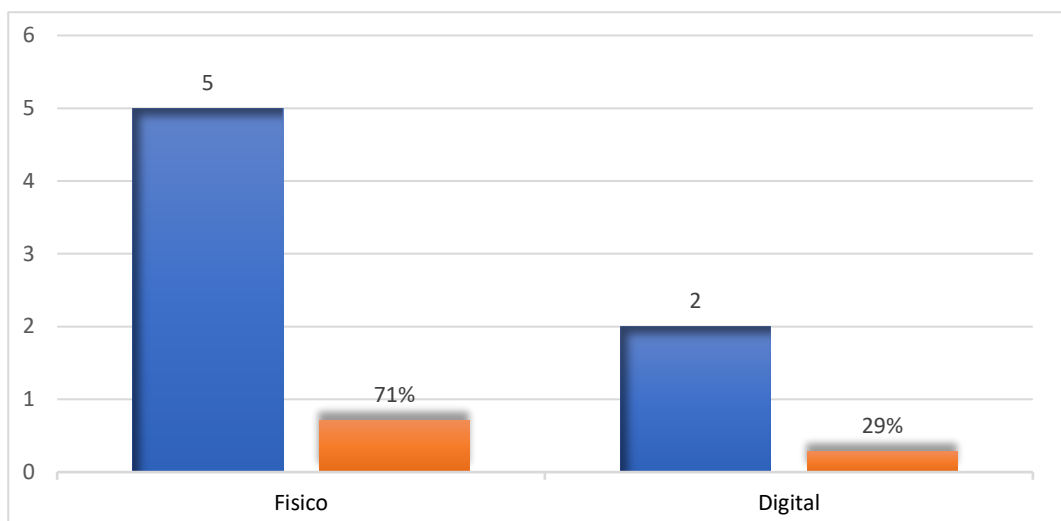
Asimismo, se observó que el Departamento de Gerencia General, responsable de la supervisión y coordinación de todas las operaciones administrativas y de gestión dentro de la empresa, incluyendo la administración de recursos humanos, financieros y la gestión documental, enfrenta desafíos importantes. La ausencia de un sistema de gestión documental adecuado dificulta los procesos, prolongando la búsqueda de documentos, generando duplicidades, y aumentando la probabilidad de pérdida de información crítica, lo que, en última instancia, impide un control eficaz sobre los documentos.

Por otro lado, la encuesta realizada a los informantes clave de la empresa corroboró las observaciones anteriores. Los resultados indican que los problemas de gestión documental persisten debido al limitado conocimiento sobre prácticas modernas en este campo. Aunque se utilizan herramientas básicas para gestionar los documentos, se identificó una clara disposición hacia la adopción de nuevas tecnologías que podrían mejorar significativamente los procesos documentales.

Finalmente, la entrevista con el Asesor de la Empresa de Aseo Integral destacó desafíos adicionales relacionados con la gestión documental tradicional. Este sistema, basado en el almacenamiento físico de documentos en carpetas etiquetadas, presenta numerosas limitaciones. Entre ellas, se destacan la ineficiencia operativa, el riesgo de pérdida o daño de información crítica, las dificultades en la colaboración interdepartamental, las restricciones de espacio, los problemas de seguridad y control de acceso, los elevados costos asociados al mantenimiento de archivos físicos, la complejidad para realizar búsquedas efectivas, la falta de un sistema de respaldo confiable, los problemas de control de versiones y las limitaciones en la escalabilidad del sistema a medida que la empresa crece. Estos desafíos subrayan la necesidad urgente de considerar la implementación de un sistema de gestión documental digital que pueda abordar estas problemáticas y mejorar de manera significativa la eficiencia y seguridad en el manejo de la información corporativa.

Encuesta a Usuarios Internos del Departamento de Gerencia General

Gráfico 1: Documentos almacenados actualmente



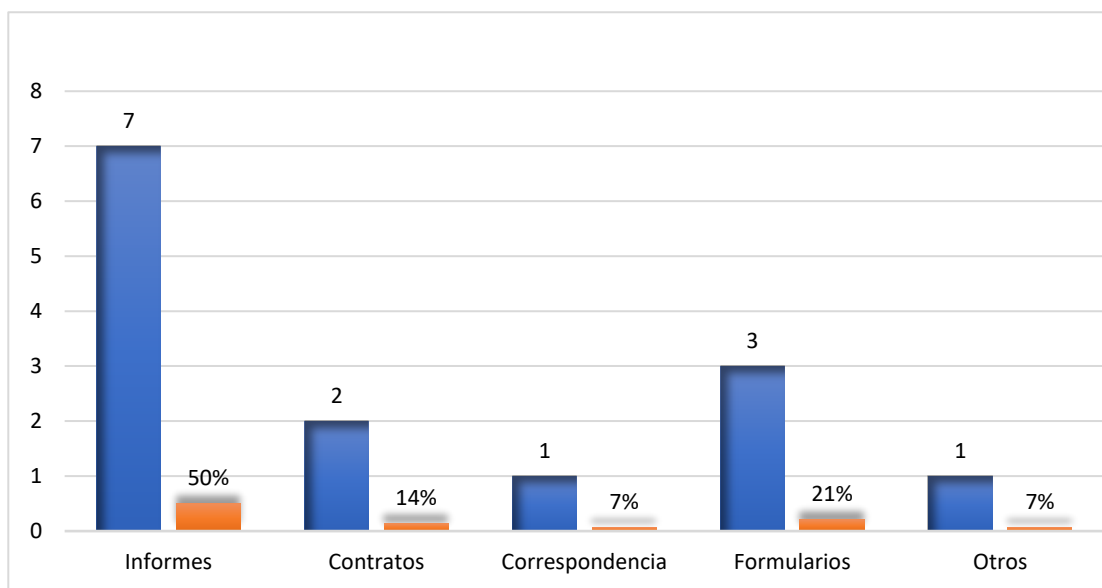
Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal del Departamento de Gerencia General de la Empresa Pública Aseo Integral del Cantón Montecristi EP, 2023.

Análisis e Interpretación

En base a las respuestas obtenidas por los encuestados, el departamento almacena los documentos de manera tradicional, el 71% de documentos en formato físico. Esto sugiere que el departamento aún no ha adoptado plenamente la digitalización, lo cual puede estar limitando la eficiencia y accesibilidad de la información, mientras que el 29% de documentos almacenados digitalmente y el uso de la nube por algunos empleados reflejan un movimiento hacia la modernización, aunque de manera fragmentada y sin una estrategia uniforme.

Esta mezcla de métodos podría resultar en inconsistencias en la gestión documental, lo que resalta la necesidad de implementar un sistema centralizado que facilite la organización y acceso tanto a los documentos físicos como digitales. La transición a una gestión documental digital sería crucial para mejorar la accesibilidad, reducir la dependencia del papel, y minimizar el riesgo de pérdida de documentos.

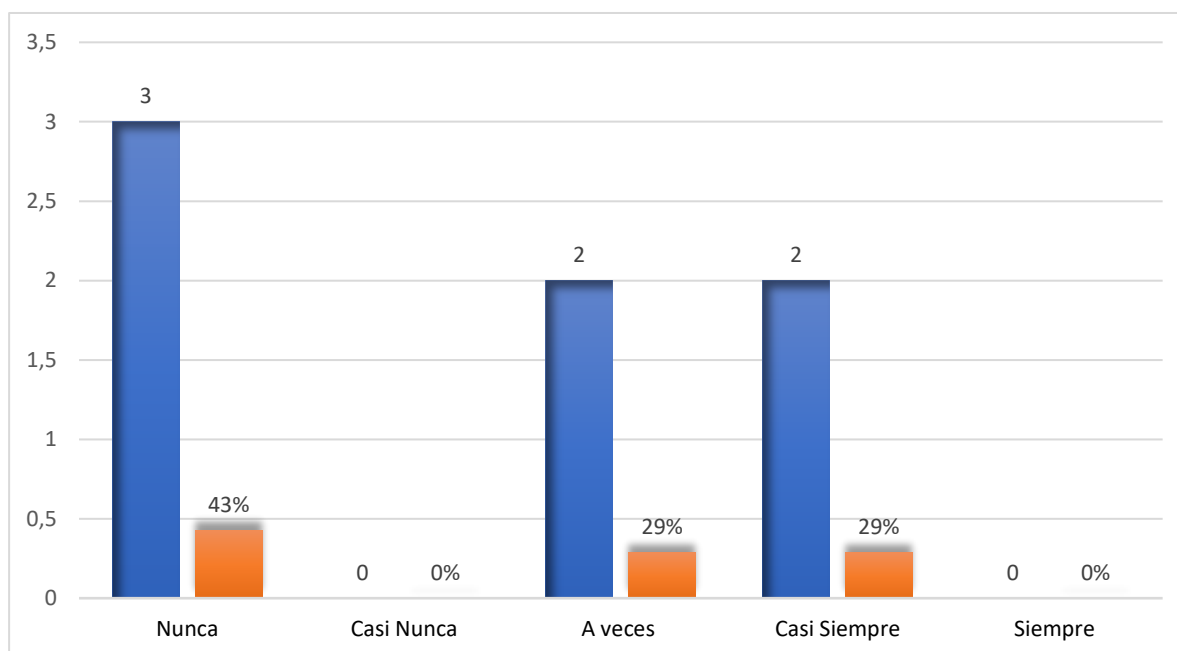
Gráfico 2: Documentos que manejan el departamento con mayor frecuencia



Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal del Departamento de Gerencia General de la Empresa Pública Aseo Integral del Cantón Montecristi EP, 2023.

Análisis e Interpretación:

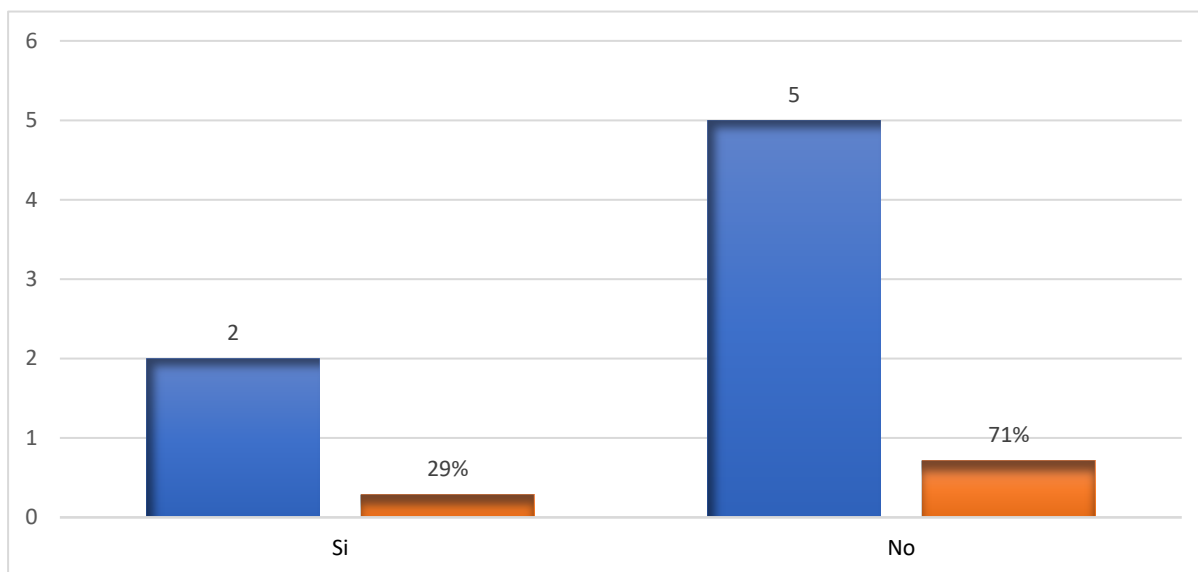
Se observa que la mayoría de los documentos que maneja el Departamento son los informes con un 50%, otros 21% de los encuestados manipulan formularios, mientras que el 14% subrayan la importancia de estos documentos en la toma de decisiones y operaciones del departamento. Esto indica que el departamento maneja una gran cantidad de información crítica, la cual debe ser gestionada de manera eficiente para evitar errores y mejorar la productividad. La administración de correspondencia y otros documentos, aunque menos frecuente con el 7%, sigue siendo relevante y sugiere la diversidad en los tipos de documentos que el departamento debe manejar. La implementación de un sistema de gestión documental podría mejorar la organización y el seguimiento de estos documentos, asegurando que la información esté fácilmente accesible para quienes la necesitan.

Gráfico 3: Dificultad para encontrar documentos

Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal del Departamento de Gerencia General de la Empresa Pública Aseo Integral del Cantón Montecristi EP, 2023

Análisis e Interpretación

Los resultados obtenidos en la encuesta reflejan el 43% los encuestados que no tienen dificultades para encontrar documentos indica que existe un nivel de organización en algunos aspectos del almacenamiento documental, mientras que el 29% que enfrenta estas dificultades con regularidad resalta una deficiencia significativa en la accesibilidad de la información. Estas dificultades pueden llevar a retrasos en la toma de decisiones, reducción de la eficiencia, y frustración entre los empleados. La falta de un sistema centralizado para la gestión documental probablemente contribuye a estas dificultades, ya que los documentos pueden estar dispersos en diferentes ubicaciones, tanto físicas como digitales.

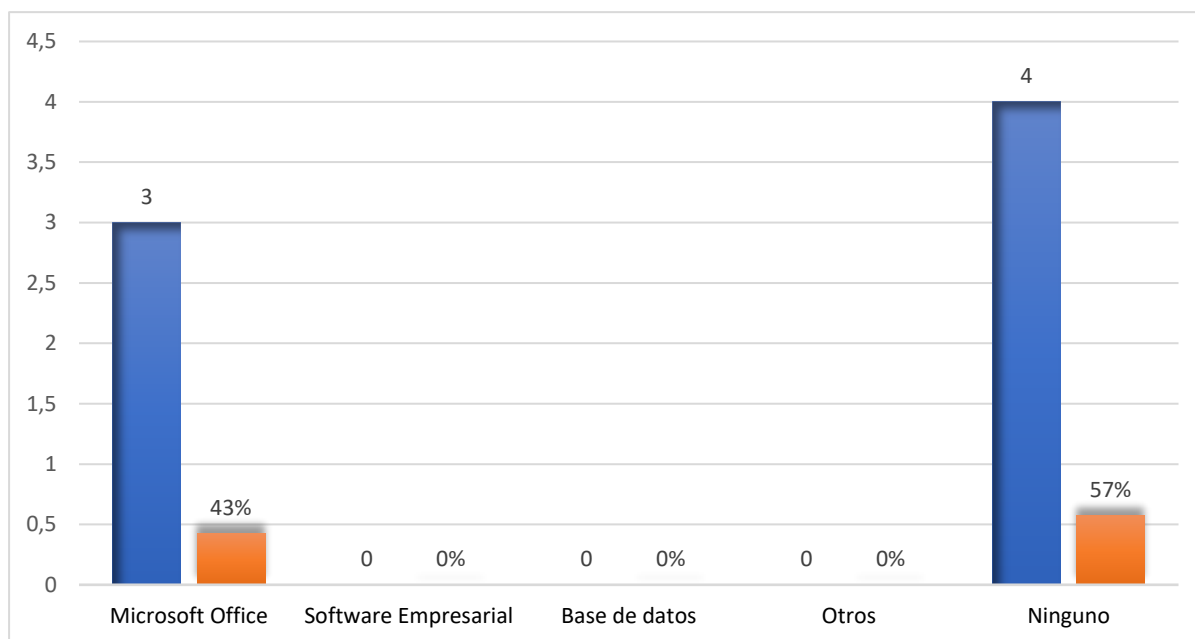
Gráfico 4: Conocimiento de la gestión documental

Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal del Departamento de Gerencia General de la Empresa Pública Aseo Integral del Cantón Montecristi EP, 2023

Análisis e Interpretación

Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que el 29% han escuchado hablar sobre la gestión documental, pero no están bien empapados del tema, mientras que el 71% no tienen conocimientos de gestión documental. Con base en los resultados obtenidos, es importante resaltar que el nivel de desconocimiento sobre la gestión documental es alto, por lo que las empresas deben adoptar estrategias para concientizar a todos los empleados sobre este problema.

Gráfico 5: Herramientas que utiliza el departamento para gestionar los documentos.



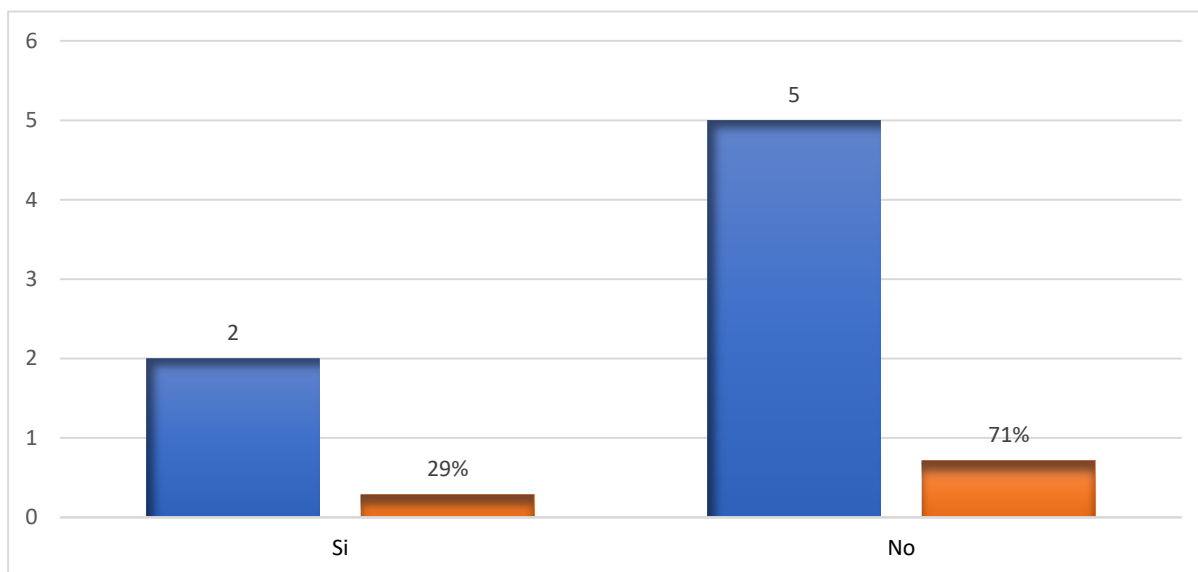
Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal del Departamento de Gerencia General de la Empresa Pública Aseo Integral del Cantón Montecristi EP, 2023

Análisis e Interpretación

En base a las encuestas realizadas a los empleados, se obtuvo que 57% menciono que no utilizan ningún sistema y gestionan sus documentos en archivadores, mientras el 43% utilizan Microsoft office como una plataforma para gestionar documentos para almacenar y organizar información.

Por lo tanto, la herramienta mencionada en la encuesta puede ser útil para ciertas tareas de gestión de documentos. Sin embargo, es recomendable que la empresa opte por un sistema, que ofrezca funcionalidades específicas para la organización, búsqueda, control de versiones, seguridad de documentos. Esto podría ayudar a mejorar la eficiencia, productividad en la gestión de la información en el departamento.

Gráfico 5: Conocimiento de la gestión documental

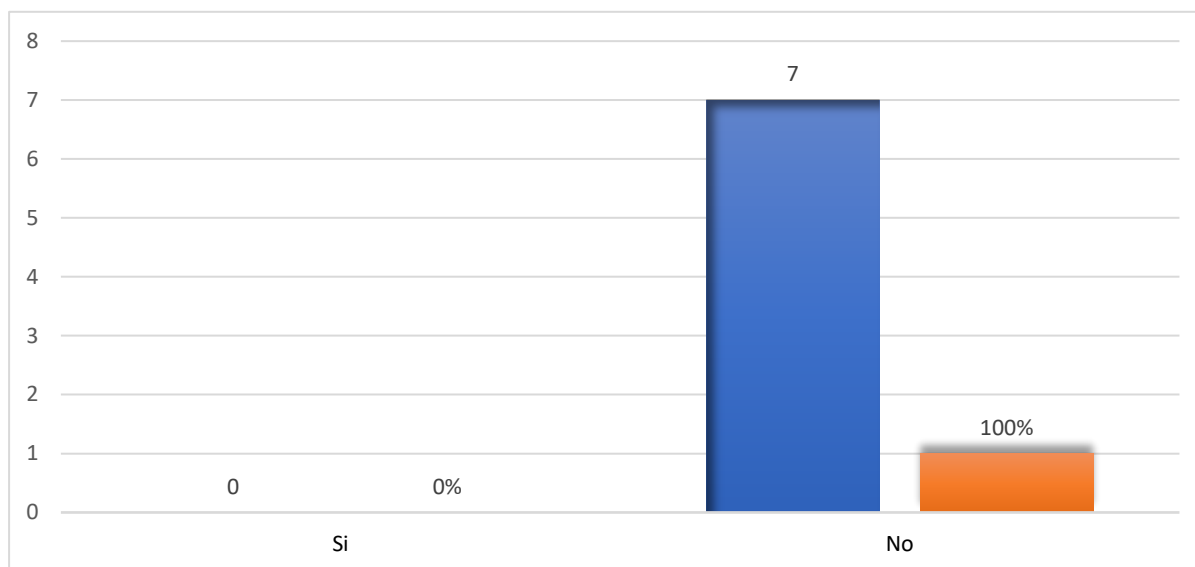


Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal del Departamento de Gerencia General de la Empresa Pública Aseo Integral del Cantón Montecristi EP, 2023

Análisis e Interpretación

Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que el 29% han escuchado hablar sobre la gestión documental, pero no están bien empapados del tema, mientras que el 71% no tienen conocimientos de gestión documental. Con base en los resultados obtenidos, es importante resaltar que el nivel de desconocimiento sobre la gestión documental es alto, por lo que las empresas deben adoptar estrategias para concientizar a todos los empleados sobre este problema.

Gráfico 6: Existencia de un sistema de gestión documental



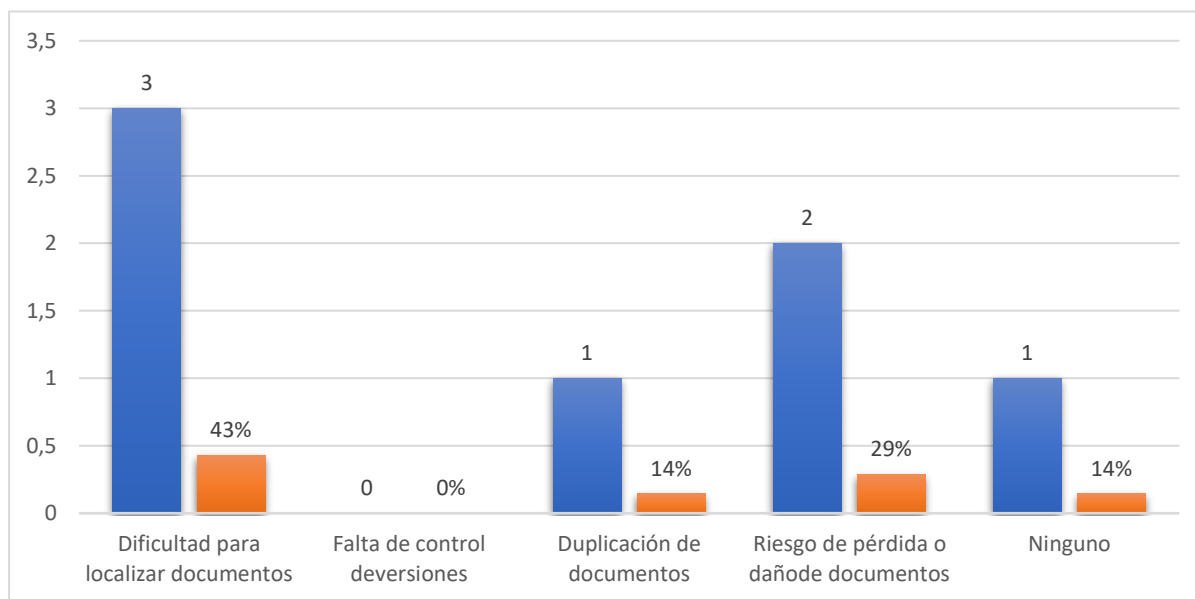
Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal del Departamento de Gerencia General de la Empresa Pública Aseo Integral del Cantón Montecristi EP, 2023

Análisis e Interpretación

El 100% de los encuestados indicaron que “No existe un sistema de gestión documental”. Esto resalta la necesidad urgente de implementar un sistema de gestión documental para abordar los desafíos identificados y mejorar la eficiencia en la gestión de documentos en el departamento.

En este caso la institución deber considera implementar un sistema adecuado no solo facilitaría la organización y acceso a la información, sino que también optimizaría la productividad y la seguridad en la gestión documental.

Gráfico 7: Desafíos al no contar con un sistema documental

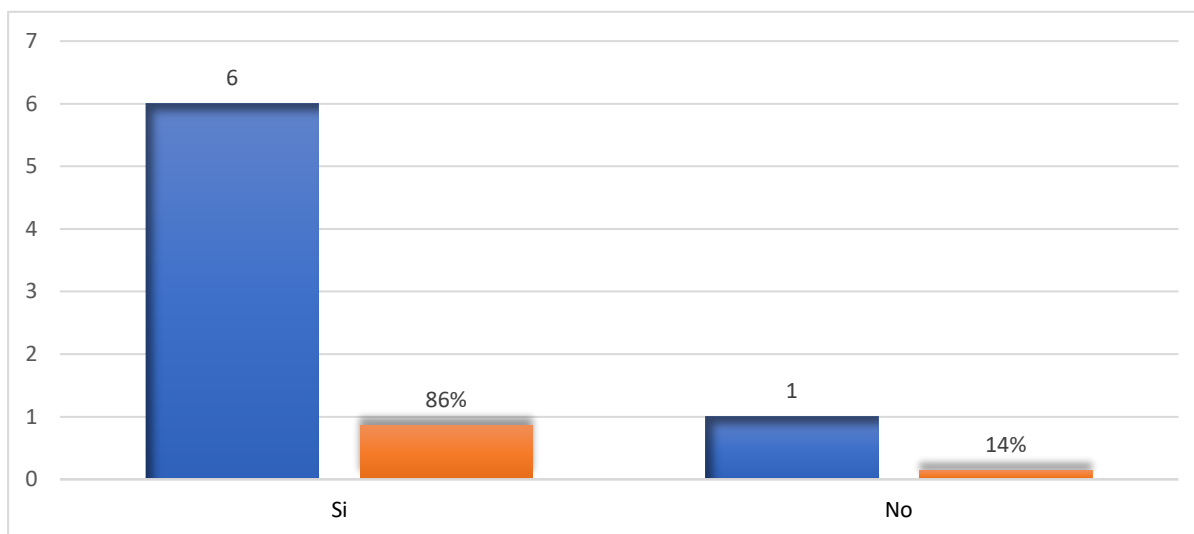


Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal del Departamento de Gerencia General de la Empresa Pública Aseo Integral del Cantón Montecristi EP, 2023

Análisis e Interpretación:

El resultado obtenido por los encuestados, determina que el 43% tiene dificultad para localizar documentos, es por ello, que se destaca la importancia de tener un sistema que facilite la búsqueda y acceso rápido de la información relevante, por otro lado, el 29% señala que existen pérdidas y daños de documentos, un 14% indican que existen duplicación en los documentos los que puede conllevar a una confusión, desorganización y pérdida de tiempo. De acuerdo a lo mencionado, estas dificultades impactan directamente la eficiencia y productividad del departamento.

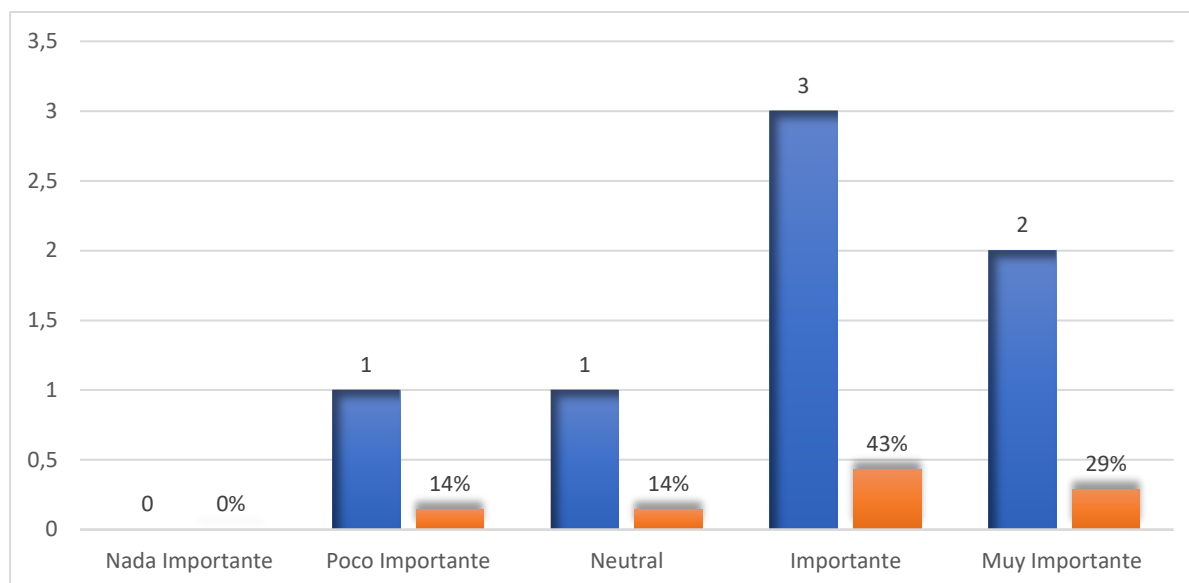
Gráficos 8: Mejoraría un sistema documental la productividad



Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal del Departamento de Gerencia General de la Empresa Pública Aseo Integral del Cantón Montecristi EP, 2023.

Análisis e Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, la mayoría de los usuarios 86% están a favor de que el sistema tendría un impacto positivo en la productividad y eficacia laboral, mientras que el 14% expreso su es desconfianza con respecto al sistema para mejorar la productividad y eficiencia. Ante lo presentado, la implementación de un sistema tendrá un impacto positivo por lo que lo que permite la optimización de los procesos y el aumento de las tareas diarias que desarrollen cada usuario, sin embargo, al porcentaje restante presenta preocupación al implementar un sistema.

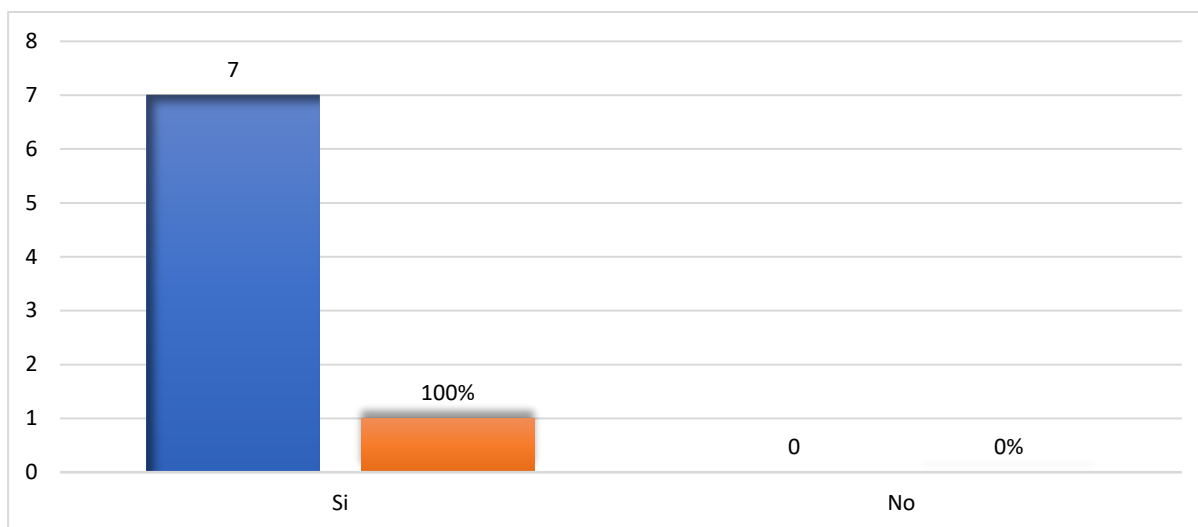
Gráfico 9: Adaptar herramientas digitales en el departamento

Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal del Departamento de Gerencia General de la Empresa Pública Aseo Integral del Cantón Montecristi EP, 2023.

Análisis e Interpretación

Según los resultados obtenidos el 43% de los encuestados consideran importante que adoptar herramientas digitales en relación a la gestión documental, otro 29% sostuvo que es muy importante, mientras que el 14% sostuvo que es neutral y poco importante.

Como se puede apreciar, existe un porcentaje de usuarios que consideran importante y muy importante adaptar herramientas digitales para la gestión documental; por otro lado, existe un mínimo porcentaje de usuarios que no consideran tan importante esta adaptación. Ante lo presentado, se considera que es necesarios que los usuarios se nutran de conocimiento sobre la importancia que tienen estas herramientas.

Gráfico 10: Capacitación

Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal del Departamento de Gerencia General de la Empresa Pública Aseo Integral del Cantón Montecristi EP, 2023

Análisis e Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos el 100% de los encuestados dispuestos a recibir capacitación refleja un compromiso significativo con la mejora continua y la adopción de nuevas tecnologías. Este resultado es alentador, ya que indica que los empleados están abiertos a aprender y adaptarse a nuevas herramientas que pueden mejorar la gestión documental. Para capitalizar este entusiasmo, la empresa debería desarrollar programas de capacitación integrales que no solo enseñen el uso técnico de las herramientas, sino que también demuestren cómo estas herramientas pueden mejorar la eficiencia, reducir errores, y facilitar el trabajo diario. Esta disposición a capacitarse también sugiere una cultura organizacional positiva que valora el desarrollo de habilidades y la mejora continua.

TRIANGULACIÓN DE INFORMACIÓN

Tabla 2 *Entrevistas Aplicada Al Asesor De La Empresa Aseo Integral Del Cantón Montecristi Ep.*

N°	Preguntas	Respuesta	Citas	Análisis
1.	¿Cómo organizan y clasifican los documentos actualmente?	En la actualidad, la empresa pública, ha ido gestionando la documentación de una forma un poco más tradicional, por así decir, un poco empírica. Lo que se está haciendo es ordenar de acuerdo a los procesos y de las funciones que desempeña cada servidor con cada uno, obviamente de sus folders, por cronogramas, obviamente, etiquetados, esto ha podido mantener un poco el orden de la documentación.	Según Jiménez y Salazar (2018), "la gestión documental tradicional, aunque efectiva en ciertos contextos, enfrenta limitaciones en términos de acceso y recuperación de información, debido a la falta de sistemas digitales que optimicen estos procesos".	El autor enfatiza que la organización documental basada en métodos tradicionales, como la clasificación por procesos y funciones específicas de cada área, es una práctica común en muchas instituciones que no han adoptado sistemas de gestión documental digital. Estos métodos tradicionales suelen depender del conocimiento y la experiencia de los empleados, lo que puede conducir a inconsistencias en la clasificación y recuperación de documentos en el Departamento.

<p>2. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta el departamento en relación con los documentos?</p>	<p>La empresa tiene varios desafíos específicamente en este tiene, por ejemplo, la digitalización, conforme a la norma o la regla que se desarrollen, la digitalización quiere decir empezar a gestionar los archivos de una forma digital en un repositorio y alguna nube en donde y la parte física. Pues, bueno, servirá como un archivo principal.</p>	<p>Según López y González (2020), "la transición hacia sistemas de gestión documental digital implica no solo la digitalización de los documentos, sino también la adaptación a nuevas normativas que exigen altos estándares de seguridad y accesibilidad".</p>	<p>tal como lo describe el autor, la transacción hacia sistemas de gestión documental, es un proceso crucial para garantizar que los documentos no solo se digitalicen, sino que también se gestionen de manera que cumplan con los requisitos legales y operativos. Por lo tanto, la empresa necesita cambiar sus métodos tradicionales a digitales.</p>
<p>3. ¿Considera que la gestión documental es importante para el manejo adecuado de los documentos? ¿Por qué?</p>	<p>Considero que si es importante para el manejo adecuado de los documentos. Ya que permite una organización eficiente y sistemática de toda la documentación de la empresa, lo que facilita su acceso y recuperación cuando se necesita.</p>	<p>García y Rojas (2021) afirman que "una gestión documental bien estructurada es esencial para la eficiencia operativa de cualquier organización, ya que facilita la recuperación de la información y asegura su integridad".</p>	<p>Lo expuesto por el autor refuerza la idea de que una buena gestión documental no solo es importante, sino crucial para el funcionamiento eficiente de la empresa. Por lo que, la implementación de un</p>

			<p>sistema eficiente puede mejorar significativamente la organización, el acceso y la recuperación de la información, lo que a su vez puede mejorar la eficiencia operativa general de la empresa.</p>
<p>4. ¿La compañía cuenta con una herramienta específica para la gestión documental y cuáles son sus principales limitaciones?</p>	<p>La empresa como tal no contamos con un sistema de gestión documental, es por ello, que manejamos una gestión tradicional. Lo que se tiene es una costumbre una poco empírica que normalmente las instituciones han trabajado. Pero bueno, ustedes que son estudiantes, saben que transformación digital va evolucionado día a día.</p>	<p>Martínez (2019) sostiene que "las instituciones que dependen de métodos empíricos y tradicionales para la gestión documental están en desventaja competitiva, ya que no pueden garantizar la eficiencia ni la seguridad de la información"</p>	<p>La ausencia de un sistema formal de gestión documental es una limitación crítica que debe abordarse para evitar ineficiencias y riesgos en la gestión de la información. La empresa al no contar con un sistema adecuado, está en riesgo de experimentar los problemas expuesto por el autor, esto afectaría su eficiencia y capacidad operativa.</p>

<p>5. ¿Han considerado la idea de implementar una herramienta digital que le permita agilizar el trabajo de almacenamiento y búsqueda de documentos?</p>	<p>Si, se ha considera implementar una herramienta digital dentro de la institución que permita gestionar el día a día de los archivos de la generación documental, o la documentación de todos los procedimientos que se desarrollen aquí, es decir, hacerla ciento por ciento en línea.</p>	<p>La autora Pilligua (2018) indica que, para las instituciones del sector público o privado, es esencial contar con una herramienta digital que asegure la integridad, autenticidad, disponibilidad, validez y preservación a largo plazo de los documentos. Esto garantiza su legalidad y acceso futuro, permitiendo tomar decisiones informadas basadas en antecedentes.</p>	<p>El autor enfatiza que las herramientas de gestión documental son importantes para mejorar la eficiencia y reducir costos, destacando la necesidad de avanzar hacia una gestión documental automatizada y digital. Ante esto, la implementación herramienta digital para la gestión documental es un paso en la dirección correcta. Implementar tal herramienta puede resultar en una mejora significativa en la eficiencia y seguridad de la gestión documental, permitiendo a la empresa mantener su información organizada y accesible.</p>
---	---	---	--

<p>6. En caso de implementar una herramienta digital que puede mejorar la gestión documental en el departamento de Gerencia General. ¿Cuáles cree que serían los principales beneficios de adoptar herramientas digitales para la gestión documental?</p>	<p>Como principal beneficio es la garantía de que todo el activo intangible de una institución pública como esta empresa pública se mantenga de manera íntegra. Es decir, nosotros, lo que queremos es garantizar que todo lo que se documente, todo lo que se gestione de todo lo que se hable, lo que se procese, lo que se pida que se solicite, puede estar debidamente documentado, ordenada y que facilite la búsqueda en cualquier momento tanto para las personas o los servidores que van a estar en el futuro, como también para los organismos de control que tengan la seguridad de que estamos trabajando correctamente.</p>	<p>Torres y Sánchez (2018) destacan que "la adopción de sistemas de gestión documental digitales garantiza no solo la preservación de la información, sino también su disponibilidad inmediata, lo que es crucial para la toma de decisiones y la transparencia organizacional"</p>	<p>Lo expuesto por el autor, respalda la visión significativa, sobre los principales beneficios al implementar herramientas digitales para la gestión documental son claros y significativos. La empresa podría asegurar la integridad de su información, facilitar su acceso y mejorar la transparencia y la eficiencia operativa. Estos beneficios son fundamentales para el éxito y la sostenibilidad a largo plazo de cualquier organización pública.</p>
--	---	---	---

Nota: Triangulación de datos, aplicada al Aseso de la Empresa Pública Aseo Integral del Cantón Montecristi EP, 2023

Elaborado por: Lilibeth Yamileth Mendoza Villegas

Análisis de Resultados

El análisis realizado mediante la aplicación de entrevistas y encuestas al personal del Departamento y al Asesor de la Empresa Pública Aseo Integral de Montecristi EP ha revelado una situación preocupante en cuanto a los procesos documentales. Los resultados revelaron una situación que requiere atención y mejora. Se evidenció que la mayoría de los documentos se almacenaban de forma física incluyendo los informes, formularios y contratos, entre otros documentos. La organización y clasificación de los documentos se realizan mayormente en folders previamente etiquetados mediante cronogramas. Este hallazgo pone en evidencia la necesidad de una revisión y actualización urgente de las prácticas actuales.

Adicionalmente, se detectó un preocupante desconocimiento sobre la gestión documental entre el personal, lo que indica una carencia de formación y concienciación en la empresa. Este hallazgo es crítico, ya que, como sostienen García y Rojas (2021), una gestión documental estructurada es esencial para el funcionamiento eficiente de cualquier organización. La implementación de un sistema eficiente no solo transformaría la manera en que la empresa maneja su información, sino que también sentaría las bases para una operación más ágil y segura.

El departamento no cuenta con un sistema de gestión documental, por lo que utilizan archivadores, sin embargo, un porcentaje considerable, menciona que utilizan de herramientas básicas como Microsoft Office para la gestión documental. Esta práctica refleja una falta de integración y automatización en el manejo de documentos, lo cual genera una serie de desafíos operativos significativos. La ausencia de un sistema digital centralizado provoca dificultades para localizar documentos, lo que no solo provoca pérdidas y daños, sino que también contribuye a la duplicación de documentos. Esta situación genera confusión, desorganización y una considerable pérdida de tiempo, afectando negativamente la eficiencia del departamento. Como señalan Jiménez y Salazar (2018), la falta de

digitalización puede limitar significativamente la capacidad de acceder y recuperar información de manera oportuna, lo cual es fundamental para la toma de decisiones informadas. A pesar de estos desafíos, se constató una actitud positiva hacia la mejora, con la mayoría de los encuestados reconociendo la necesidad de un sistema de gestión documental adecuado.

En cuanto a la transición hacia un sistema digital, López y González (2020) subrayan que no solo implica la digitalización de documentos, sino también la adaptación a nuevas normativas, un aspecto crucial para garantizar el cumplimiento legal y la eficiencia operativa. La dependencia de métodos tradicionales coloca a la empresa en una desventaja competitiva, como indica Martínez (2019), lo que hace urgente la implementación de un sistema digital que permita superar las limitaciones actuales.

La investigación concluyó con proponer soluciones tecnológicas avanzadas que optimice los procesos documentales y mejore la eficiencia en el Departamento de Gerencia General. Los resultados mostraron una clara apertura hacia la adopción de nuevas tecnologías, con la mayoría de los encuestados manifestando una actitud positiva hacia la implementación de herramientas digitales.

El personal del departamento no solo reconoció la importancia de adoptar estas herramientas, sino que también mostró disposición a recibir capacitación para su uso. Esta actitud favorable hacia el aprendizaje y la adaptación tecnológica es fundamental para el éxito de la implementación de nuevos sistemas. La adopción de herramientas digitales, como señalan Pilligua (2018) y Torres y Sánchez (2018), es esencial para garantizar la integridad, disponibilidad de la información, y mejorar la transparencia y la toma de decisiones.

La empresa debe aprovechar esta disposición para desarrollar programas de capacitación efectivos que no solo aseguren una transición suave hacia los nuevos sistemas,

sino que también fortalezcan la cultura organizacional de mejora continua y adaptación al cambio. La herramienta propuesta no solo facilitaría el almacenamiento y la recuperación de documentos, sino que también brindaría beneficios significativos en términos de eficiencia, seguridad y cumplimiento normativo.

En definitiva, la implementación de un sistema gestión documental no es solo una necesidad, sino una oportunidad para transformar el manejo de la información en la empresa, asegurando así su competitividad y capacidad operativa en el largo plazo.

Conclusiones

De acuerdo con la investigación realizada en el Departamento de Gerencia General de la Empresa Pública Aseo Integral de Montecristi EP se concluye lo siguiente:

- Se revela una clara necesidad de capacitación para mejorar la comprensión y aplicación de la gestión documental. La falta de conocimientos especializados y la dependencia de métodos tradicionales han limitado la eficiencia operativa y la capacidad de aprovechar las ventajas de las tecnologías modernas.
- Por otro lado, se revelo la dependencia de herramientas ofimáticas básicas y la ausencia de un sistema digital especializado. Esta limitación tecnológica ha desencadenado una serie de problemas operativos significativos, incluyendo la pérdida y duplicación de documentos, lo que a su vez genera un ambiente de desorganización que impacta negativamente en la eficiencia del departamento.
- Finalmente, se plantea la implementar una herramienta digital avanzadas podría transformar significativamente la gestión documental, mejorando la precisión, seguridad y eficiencia en el manejo de la información.

Recomendaciones

De acuerdo a las conclusiones de este estudio de caso, se realizan las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda implementar un programa de capacitación integral y continuo que no solo instruya sobre el uso técnico de las nuevas herramientas digitales de gestión documental, sino que también enfatice la importancia estratégica de una gestión documental eficiente.
- Se recomienda la adopción de un software de gestión documental que ofrezca soluciones de automatización y permita la clasificación, almacenamiento y recuperación de la información, facilitando el acceso y la gestión de los documentos necesarios para el funcionamiento diario
- Finalmente, implementar una herramienta digital en el Departamento de Gerencia General que permite transformar radicalmente la gestión documental, al pasar de métodos tradicionales a soluciones tecnológicas avanzadas. Esta transformación no solo agiliza los procesos internos, reduciendo el tiempo y los recursos empleados en la administración de documentos, sino que también aumenta la precisión y seguridad en el manejo de la información.

Referencias

- Arias, F. G. (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. Editorial Episteme.
- Bustelo, C. (2019). Selección de herramientas. *SeleccionDeLasHerramientasEImplementacion_Modulo*, 56.
- Cedeño-Macías, C. J., Vines-Solórzano, C. J., & Jarre-Vera, G. R. (2021). Diagnóstico De La Gestión Documental Del Instituto De Posgrado De La Universidad Técnica De Manabí. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 5(9), 2-15.
- Comunidad Baratz. (2021). Obtenido de <https://www.comunidadbaratz.com/blog/los-7-procesos-de-la-gestión-documental-en-empresas-y-organizaciones/>
- Chuquitarco Lagla, L. A. (2024), Uso de herramientas digitales en la Cooperativa Ambato sede Latacunga, Provincia de Cotopaxi. UTC. Latacunga 144 p.
- Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., y Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 2(7), 162-167.
- Fernández, L. (2001). *sociedad de la información*. Obtenido de sociedad de la información: <http://sociedadelainformacion.com/12/Gestion%20Documental.pdf>
- Flores, F. (2019). Eficacia de las herramientas digitales y posicionamiento de marca en la. TARAPOTO – PERÚ.
- GAD. (2017). Actualización Del Plan De Desarrollo Y Ordenamiento Territorial Del Cantón Montecristi.

- García, F., & Rojas, E (2021). *Eficiencia operativa y gestión documental: Un enfoque sistemático para organizaciones*. Editorial Académica.
- García, J. (2022). *Almacenamiento en la nube y su impacto en la eficiencia empresarial*. Editorial Tecnológica.
- García, F. (2020, marzo 26). Ricoh Corporate Partner. Obtenido de Ricoh Salvans: <https://ricohsalvans.com/los-mejores-software-de-gestion-documental/>
- Hernández, J. (2017). El comercio electrónico como estrategia. México. Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC). *Encuesta de Tecnologías de la Información y la Comunicación en el Sector Público 2021*. Quito: INEC
- Jiménez, A., & Salazar, M (2018). *Gestión documental tradicional y sus limitaciones en el entorno digital*. Editorial Universitaria.
- López Riquelme, S. E. (2019). Gestión Documental: buena práctica para reducir el consumo de papel en apoyo al desarrollo sostenible. *GECONTEC: Revista Internacional De Gestión Del Conocimiento Y La Tecnología*, 7(1), 78–92.
- López, C., & González, P. (2020). *La transición hacia la gestión documental digital: Retos y oportunidades*. *Revista de Administración Pública*, 45(3), 234-250.
- López-Gil (2018). *Gestión documental en la era digital: Implementación de sistemas y mejores prácticas*. *Revista de Tecnología y Gestión de la Información*, 15(3), 38-52.
- Martínez, A. (2020). Capacitación y adaptación tecnológica en la era digital. *Journal of Information Management*.
- Martínez, R. (2019). *Desventajas competitivas de la gestión documental tradicional en organizaciones modernas*. *Cuadernos de Gestión*, 28(2), 89-103
- Masabanda (2020). Las herramientas de gestión documental.

- Ordoñez, P. (2018). Gestión eficiente de documentos: Clave para la productividad empresarial. *Ediciones Empresa Moderna*.
- Pérez, L. M., & Gómez, D. F. (2021). *Estrategias de seguridad en la gestión documental digital: Un enfoque integral*. Revista Internacional de Seguridad de la Información, 12(1), 45-58.
- Pilligua, R. (2018). El archivo digital como herramienta para la gestión documental del Gobierno Parroquial De Santa Marianita Del Cantón Manta. Obtenido de <https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/12389/1864/1/ULEAM-SE-0038.pdf>
- Ramírez, C. A., & Torres, J. E. (2020). *Innovación y optimización en la gestión documental: Desafíos y oportunidades en la era digital*. Revista de Innovación y Tecnología, 30(4), 67-79
- Rodríguez, L. (2020). Tendencias en digitalización documental: Un análisis de las mejores prácticas. *Gestión de la Información*, 24(2), 89-104.
- Tóala Párrales, I. S. (2023). Estudio de herramientas digitales para la gestión documental en el sub decanato de la facultad ciencias técnicas. *Universidad estatal del sur de Manabí*.
- Torres, H., & Sánchez, V. (2018). *Integridad y accesibilidad en la gestión documental digital: Claves para la transparencia organizacional*. Revista de Ciencias Administrativas, 52(4), 311-326
- Sampieri, R. H. (2017). Metodología de la Investigación. Ecuador.
- Sánchez, A. E., (2014). La gestión de documentos como estrategia de innovación empresarial. *Enlace: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 11(2), 25-50.

Véliz Martínez, P. L., & Jorna Calixto, A. R. (2014). Evolución histórica y perspectivas futuras de la medicina intensiva y emergencia como especialidades. *Educación Médica Superior*, 592-601.

Villacís Arcos, A. (2018). Herramientas digitales y estrategias publicitarias de las empresas de Marketing. Ambato, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/27882>

Anexos

Encuesta Al Personal Interno Del Departamento

1. **¿Cómo se almacenan los documentos actualmente en el departamento?**
 Físico Digital

2. **¿Qué tipo de documentos maneja con mayor frecuencia?**
 - a) Informes
 - b) Contratos
 - c) Correspondencias
 - d) Formularios
 - e) Otros (especifique): _____

3. **¿Con qué frecuencia tiene dificultades para encontrar documentos que necesita en su trabajo?**
 - a) Nunca
 - b) Casi Nunca
 - c) A veces
 - d) Casi Siempre
 - e) Siempre

4. **¿Qué sistema o herramienta utiliza para gestionar los documentos?**
 - a) Microsoft Office
 - b) Software Empresarial
 - c) Base de datos
 - d) Otros (especifique): _____
 - e) Ninguno

5. **¿Usted conoce sobre la gestión documental?**
 Si No

6. **¿El departamento actualmente cuenta con un sistema de gestión documental?**
 Si No

7. **¿Cuáles son los principales desafíos o dificultades que enfrenta el departamento al no contar con un sistema documental?**
 - a) Dificultad para localizar documentos
 - b) Falta de control de versiones
 - c) Duplicación de documentos
 - d) Riesgo de pérdida o daño de documentos
 - e) Ninguno

8. **¿Considera que el sistema mejoraría la productividad y eficiencia en el trabajo?**
 Si No

9. **En una escala del 1 al 5, ¿Qué tan importante considera la adopción de herramientas digitales para la gestión de documentos en la empresa?**
 - a) Nada Importante
 - b) Poco Importante
 - c) Neutral
 - d) Importante
 - e) Muy Importante

10. **En caso de implementar una herramienta digital para la gestión documental ¿Estaría dispuesto a recibir capacitación en función al uso de nuevas herramientas?**
 Si No

Entrevista Aplicada al Asesor de la empresa.

Nombre del entrevistado: Ing. Javier Vélez

Cargo: Aseso de la empresa

1. **¿Cómo organizan y clasifican los documentos actualmente?**
2. **¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta el departamento en relación con los documentos?**
3. **¿La compañía cuenta con un herramienta o sistema para la gestión documental y cuáles son sus principales limitaciones?**
4. **¿Considera que la gestión documental es muy importante para el manejo adecuado de los documentos? ¿Por qué?**
5. **¿Ha considerado la idea de usar una herramienta digital que le permita agilizar el trabajo de almacenamiento y búsqueda de documentos?**
6. **En caso de implementar una herramienta digital que puede mejorar la gestión documental en el Departamento de Gerencia General. ¿Cuáles cree que serían los principales beneficios de adoptar herramientas digitales para la gestión documental**

Anexo 1. Propuesta de Solución

Introducción

En un mundo cada vez más digitalizado, la gestión eficiente de documentos se ha convertido en un factor clave para el éxito de cualquier organización. La presente propuesta tiene como objetivo proponer soluciones tecnológicas avanzadas que mejoren la gestión documental y el acceso a información en el Departamento de Gerencia General.

Objetivo

Objetivo General

Proponer soluciones tecnológicas avanzadas que mejoren la gestión documental y el acceso a la información en el Departamento de Gerencia General.

Objetivos Específicos

- Seleccionar una herramienta de acuerdo a las necesidades identificadas en el Departamento de Gerencia General.
- Digitalizar todos los documentos físicos existentes en el Departamento de Gerencia General para asegurar su conservación y facilitar su acceso.
- Capacitar a los empleados del Departamento en el uso y manejo de la herramienta

Beneficiarios

- **Empresa:** Aumentará su transparencia y capacidad de respuesta, reduciendo el tiempo y los recursos dedicados a la gestión documental.
- **Usuarios Internos del Departamento de Gerencia General:** Mejorarán su eficiencia y eficacia en la gestión de documentos, con acceso rápido y fácil a la información.

- **Usuarios Externos:** Se beneficiarán indirectamente de una gestión más eficiente y transparente de los servicios públicos.

Desarrollo de la propuesta

Se ha identificado una necesidad urgente de la modernización y eficiencia en la gestión documental, para asegurar una mayor accesibilidad, organización y seguridad de la información. Es por ello, que la empresa busca un sistema que no solo facilitaría el almacenamiento y la recuperación de documentos, sino que también garantizaría la integridad y el orden de la información y su fácil acceso.

La implementación de Microsoft SharePoint en el Departamento de Gerencia General de la Empresa Pública Aseo Integral del Cantón Montecristi EP, representa una solución integral para la optimización de la gestión documental. La propuesta responde a las necesidades identificadas a través del análisis del estado actual y las entrevistas realizadas, ofreciendo una plataforma robusta que no solo mejora la accesibilidad y seguridad de la información, sino que también facilita la colaboración y la eficiencia operativa en el departamento.

PLAN DE ACCIÓN

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA MICROSOFT SHAREPOINT

Objetivo	Estrategia	Actividades	Recursos	Tiempos	Responsables	Metas
Integrar el sistema Microsoft SharePoint como plataforma central de gestión documental.	Seleccionar la configuración adecuada para Microsoft SharePoint.	<p>Evaluar los requerimientos específicos del Departamento de Gerencia General.</p> <p>Configurar y personalizar Microsoft SharePoint para la gestión documental.</p>	Personal de TI, hardware, y licencias.	2 mes	Gerente de TI y Administrador de SharePoint.	Configuración de Microsoft SharePoint lista y adaptada
Digitalizar todos los documentos físicos existentes en el Departamento de Gerencia General para asegurar su conservación y facilitar su acceso.	Realizar la digitalización de documentos físicos.	<p>Catalogar y organizar los documentos físicos.</p> <p>Digitalizar documentos con escáneres y software OCR.</p>	Escáneres, personal de digitalización y espacio físico.	3 meses	Personal administrativo.	Digitalizar el 100% de los documentos físicos existentes en el Departamento de Gerencia General.

	Organizar y etiquetar documentos digitalizados.	Implementar un sistema de etiquetado y clasificación de documentos en SharePoint.	Software de clasificación de documentos.	1 mes	Personal de TI.	Tener todos los documentos digitalizados correctamente etiquetados y organizados en SharePoint.
Capacitar a los empleados del Departamento en el uso y manejo del sistema Microsoft SharePoint.	Diseñar e implementar un programa de capacitación para los empleados.	Organizar talleres y sesiones de capacitación en el uso de SharePoint. Realizar pruebas y evaluaciones para asegurar la comprensión.	Instructores especializados. Aulas o salas de capacitación. Material didáctico. Equipos de cómputo.	1 mes	Instructores de capacitación. Gerente de Proyecto	Capacitar al 100% de los empleados del Departamento en el uso eficiente de Microsoft SharePoint.

Elaborado por: Lilibeth Yamileth Mendoza Villegas