



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI

Facultad De Ciencias Administrativas, Contables Y Comercio

Gestión De La Información Gerencial

TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Previo a la obtención del título de:

Licenciado(a) En Gestión de la Información Gerencial

TEMA:

**Análisis de la Gestión Documental y Recopilación de Información en la
Gerencia General de la Empresa “Aseo Integral de Montecristi EP” Año
2022 (estudio de caso)**


Autor:

Mero Delgado Edgar Josué

2023

Manta – Manabí – Ecuador

Certificado del tutor.

	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 **MERO DELGADO EDGAR JOSUÉ**, 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 de la Gestión Documental y Recopilación de Información en la Gerencia General de la Empresa "Aseo Integral de Montecristi EP" AÑO 2022.**

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, 31 de julio de 2024

Lo certifico,



Lic. Mercy Celinda Rojas Once, Mgt.D.U.
Docente Tutor(a)

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

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **Edgar Josué Mero Delgado**, con cédula de identidad **N°1351408396**, declaro que el presente trabajo de titulación: **“Análisis de la Gestión Documental y Recopilación de Información en la Gerencia General de la Empresa “Aseo Integral de Montecristi EP” Año 2022 (estudio de caso)”**, cumple con los requerimientos que la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí y la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio sugieren, cumpliéndose cada uno de los puntos expuestos y siendo meticuloso con la información presentada. A su vez, declaro que el contenido investigativo percibe el desarrollo y diseño original elaborado por la supervisión del tutor académico de investigación. La argumentación, el sustento de la investigación y los criterios vertidos, son originalidad de la autoría y es responsabilidad de la misma.

Edgar Josue Mero

Edgar Josué Mero Delgado
C.I.: 1351408396
E-mail: edgarjosuemero@gmail.com
Telf: 0939703728

Dedicatoria

En este estudio de caso, en primer lugar, quiero darles las gracias a Dios, a mis padres por haberme educado y guiado por el camino de la sabiduría y compromiso y más que todo ser responsable de mis acciones, gracias por enseñarme los buenos valores que forman parte de mí y con los que he crecido a lo largo de mi existencia.

En segundo lugar, a mis compañeros de este gran viaje, mis amigos, a pesar de que algunos ya no estén estudiando, gracias a sus enseñanzas, sus consejos, su apoyo incondicional he llegado a ser la persona que soy hoy en día, y también a los que sin importan la situación que se nos presentaba en cada semestre pudimos cumplir esa meta de terminar la carrera.

Mero Delgado Edgar Josué

Agradecimiento.

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas y organizaciones que han contribuido al desarrollo de este estudio de caso.

En primer lugar, a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, por proporcionarme las herramientas académicas y el entorno necesario para llevar a cabo esta investigación, así como por el apoyo constante de sus docentes y personal administrativo.

A la gerencia y al personal administrativo de la empresa, por su disposición y valioso aporte en la recopilación de datos, así como por su paciencia y cooperación durante las entrevistas y procesos de evaluación.

A mis profesores y especialmente a mi tutora, la Lcda. Mercy Celinda Rojas, cuyas orientaciones y sugerencias han sido fundamentales para guiar mi investigación y fortalecer mi enfoque analítico.

Finalmente, a mis compañeros y familiares, cuyo apoyo moral y constante aliento han sido esenciales para la realización de este trabajo.

Mero Delgado Edgar Josué

Tabla de contenido

Certificado del tutor.	2
Declaración de Autoría.....	3
Dedicatoria	4
Agradecimiento.	5
Tema.....	9
Introducción.	10
Antecedentes investigativos.	12
Definición del caso de Estudio.....	15
Justificación del caso de Estudio.....	17
Objetivos del estudio de caso.	19
Objetivo General	19
Objetivos Específicos:.....	19
Marco conceptual.	20
Gestión Documental.....	20
Sistemas de gestión documental, sus atributos y sus beneficios.....	20
Los Beneficios de la Gestión Documental	21
Componentes de la Gestión Documental.	21
Funciones de la Gestión Documental.....	22
Eficiencia de la Gestión documental.....	23
Recopilación de la información.....	23
Uso de las herramientas digitales para recopilar información en una organización.....	24

Marco Metodológico.....	27
Tipo de investigación	27
Métodos teóricos:	28
Análisis- Síntesis:.....	28
Método Deductivo- Inductivo	29
Recolección de datos, técnicas e instrumentos.....	29
Población y muestra	29
Entrevista.....	30
Análisis de Resultados	44
Conclusiones.	47
Recomendaciones.....	48
Referencias Bibliográficas.	49
Anexos.....	52
Propuesta de solución.....	57

INDICE DE TABLA

TABLA 1: CONOCIMIENTO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL	32
TABLA 2: CAPACITACIÓN SOBRE LA GESTIÓN DOCUMENTAL	33
TABLA 3: DISPONIBILIDAD DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	34
TABLA 4: USO DE SISTEMAS DE ARCHIVOS PARA LA GESTIÓN DOCUMENTAL.	35
TABLA 5. SISTEMAS UTILIZADOS PARA LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA GERENCIA GENERAL.....	36
TABLA 6: PERCEPCIÓN SOBRE EL IMPACTO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL.....	37
TABLA 7: EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS.	38
TABLA 8: MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN	38
TABLA 9: PERCEPCIÓN DEL NIVEL DE TRANSPARENCIA EN LAS DECISIONES Y PROCESOS DE LA GERENCIA GENERAL.....	40
TABLA 10: DESAFÍOS EN LA RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN.	41
TABLA 11 : MATRIZ DE RESULTADOS (ANEXO)	54
TABLA 12: PLAN DE ACCIÓN	59

INDICE DE GRAFICOS.

FIGURA 1: CONOCIMIENTO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL.	32
FIGURA 2: CAPACITACIÓN SOBRE LA GESTIÓN DOCUMENTAL.	33
FIGURA 3: SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.....	34
FIGURA 4: USO DE SISTEMAS DE ARCHIVOS.....	35
FIGURA 5: SISTEMAS UTILIZADOS.....	36
FIGURA 6: IMPACTO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL,	37
FIGURA 7: EVALUACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS DE LA EMPRESA	38
FIGURA 8: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES	39
FIGURA 9: LA TRANSPARENCIA EN LAS DECISIONES Y LOS PROCESOS.....	40
FIGURA 10: DESAFÍOS DE LA RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN.....	41

Tema

Análisis de la Gestión Documental y Recopilación de Información en la Gerencia General de la empresa “Aseo Integral de Montecristi EP” Año 2022. Un estudio de caso.

Introducción.

El presente estudio de caso, titulado: Análisis de la Gestión documental y recopilación de información del Departamento de Gerencia General de la Empresa "Aseo Integral de Montecristi EP" del Año 2022, se enfoca en evaluar los procesos documentales y las prácticas de manejo de información dentro del departamento mencionado, con el fin de buscar soluciones específicas, ya que la eficiencia y precisión en la administración de documentos pueden impactar significativamente en la toma de decisiones.

La Gerencia General de "Aseo Integral Montecristi EP" enfrenta desafíos significativos en su gestión documental, los cuales afectan la eficiencia y efectividad de sus procesos administrativos. Actualmente, la organización presenta dificultades en la organización, almacenamiento y recuperación de documentos, lo que genera demoras en el acceso a la información, y un riesgo elevado de pérdida o deterioro de documentos importantes.

El interés en llevar a cabo este estudio de caso es que la gestión documental se ha convertido en un pilar fundamental para las organizaciones modernas, especialmente en aquellas que operan en el sector público. La capacidad de gestionar, almacenar y recuperar información de manera eficiente no solo facilita la toma de decisiones, sino que también asegura la transparencia, la rendición de cuentas y la continuidad operativa. En el contexto de las empresas públicas, estas prácticas son cruciales para garantizar que los recursos se utilicen de manera óptima y que los servicios prestados a la comunidad sean de la más alta calidad.

La Empresa "Aseo Integral de Montecristi EP" desempeña un papel fundamental en la gestión de residuos y limpieza urbana en la ciudad de Montecristi. El Departamento de Gerencia General, asume la responsabilidad de coordinar y supervisar las operaciones de los procesos documentales y las prácticas de manejo de información, por lo tanto, este estudio de caso tiene como objetivo principal analizar la gestión documental y realizar una recopilación

exhaustiva de información en la Gerencia General de la Empresa Aseo Integral de Montecristi EP. Con el fin de mejorar la eficiencia, organización y toma de decisiones.

La falta de un sistema documental bien estructurado y actualizado puede llevar a errores en la gestión de documentos, procesos prolongados para completar tareas y una disminución general en la calidad del servicio ofrecido por la empresa.

En este contexto, es crucial identificar las debilidades actuales en la gestión documental y proponer soluciones que optimicen la organización, el flujo de información y la seguridad de los documentos. La falta de una gestión documental eficiente impide a la empresa operar con la agilidad necesaria en un entorno competitivo y en constante cambio.

La metodología utilizada tiene un enfoque mixto cualitativo y cuantitativo empleando métodos de investigación, analíticos – sintéticos e inductivos - deductivos, se utilizará también la técnica de la entrevista dirigida al jefe del área y las encuestas dirigidas al personal administrativos, estos instrumentos serán útiles para analizar el sistema de gestión de documentos y archivos de esta entidad y a su vez permitirá una mejora segura en el control y organización de los documentos internos y externos.

La estructura de este estudio de caso contiene los antecedentes investigativos, la definición del caso de estudio, la justificación, sus objetivos, el marco conceptual, marco metodológico, estos nos permiten tener una mejor visualización de este estudio de caso.

Así mismo, el resultado de este estudio de caso revela que, en la actualidad, tanto organizaciones públicas como privadas enfrentan el desafío de gestionar grandes cantidades de información dispersa en diferentes áreas o departamentos, almacenada en variados medios, desde documentos físicos tradicionales hasta formatos digitales, que requieren ser respaldados en computadoras. Es crucial que la información recopilada sea veraz, íntegra y fiable para obtener una visión completa, responder preguntas clave, evaluar resultados y anticipar posibles incidencias futuras.

Antecedentes investigativos.

La Empresa Municipal de Aseo Integral “Montecristi-EP” es una institución pública ubicada en el cantón Montecristi, Provincia de Manabí – Ecuador, situado por la Av. Metropolitana subiendo el cementerio general. Donde la empresa opera este servicio, cuyo objetivo principal es la limpieza, recolección, transporte y disposición de los residuos industriales sólidos, especiales, tóxicos y biopeligrosos generados en Montecristi y que los desechos llegan hasta el botadero municipal que queda por la vía colisa – Jaramijó.

Para ofrecer servicios de limpieza integrales, de alta calidad, oportunos y eficientes, es fundamental utilizar equipos adecuados operados por personal experimentado en toda la cadena de gestión de residuos. Con este objetivo, se busca fortalecer el nivel de atención en las comunidades, ciudadelas, departamentos y parroquias de Montecristi, que buscan mejorar los servicios de barrido, recolección, derivación y disposición final de residuos, elevando así la calidad de vida de sus habitantes.

Ledesma-Ramos (2022), en su estudio de caso titulado “La gestión documental en la administración pública: Recurso estratégico para el logro de los objetivos”, subraya la importancia de la gestión documental como un recurso clave para alcanzar los objetivos esenciales y preservar la memoria histórica de las organizaciones. En la actualidad, la gestión documental y archivística se ha convertido en una práctica indispensable, con un impacto significativo en la mejora de la transparencia dentro de la administración pública.

Sin embargo, los autores Alarcón Emmanuel & González Kevin (2021) realizaron una tesis titulada “Mejora de la gestión documental de la Universidad de Guayaquil por medio del Código QR” en Guayaquil, Ecuador. Este trabajo de investigación incluyó información práctica y confiable, y permitió identificar varias anomalías, como la falta de conocimiento sobre las normas documentales y la carencia de personal capacitado en el área. Estas deficiencias impactan negativamente en los procesos organizativos que deben implementarse,

afectando la eficacia del control y la sistematización de los requisitos y directrices, con un impacto en la gestión documental de la universidad.

Inés (2020), En su libro "*Gestión Documental y Organización de Archivos*", tiene como objetivo explicar que la gestión de documentos comenzó a tomar forma hacia la década de 1940. La creciente preocupación de los Estados por la acumulación desorganizada de grandes volúmenes de documentos producidos por las administraciones ya había sido un tema de atención desde finales del siglo XIX. En Estados Unidos, se empezaron a desarrollar acciones para abordar estos problemas desde una etapa muy temprana.

La gestión documental y la recopilación de información son procesos esenciales en las organizaciones, ya que permiten organizar, conservar y acceder de manera eficiente a la información crítica. Estos procesos no solo garantizan la transparencia y la rendición de cuentas, sino que también aseguran la preservación de la memoria institucional. Según Jiménez y Muñoz (2018), una adecuada gestión documental facilita el cumplimiento de normativas, mejora la toma de decisiones y contribuye a la eficiencia operativa al sistematizar y salvaguardar los documentos clave de una organización.

Ramírez (2019), en su trabajo titulado "*Los Archivos Históricos y la Gestión Documental*", se enfoca en los archivos institucionales del Gobierno Federal. Cuando el Archivo General de la Nación implementó el Programa Emergente de Rescate de Archivos del Gobierno Federal, se estimó que más de 165 mil metros lineales de archivos fueron destruidos o dañados en edificios colapsados. Como resultado, se perdieron acervos de gran importancia para la historia de México. Gran parte de este desastre fue causado por el almacenamiento inadecuado de archivos en edificaciones no diseñadas para su resguardo. Sin embargo, a pesar de la tragedia, también se lograron rescatar acervos valiosos, como la documentación del Archivo Histórico de Migración, que desde entonces ha sido depositada en el AGN

Sin duda se puede afirmar que la gestión de documentos, tanto desde una perspectiva teórica y metodológica como en relación con la normatividad jurídica que los regula actualmente, es esencial para la organización, conservación y difusión de los archivos históricos. Por ello, resulta indispensable, e incluso urgente, promover la creación formal de estos archivos en los sujetos obligados, basándose en las disposiciones normativas vigentes, especialmente a partir de la entrada en vigor de la Ley General de Archivos.

Definición del caso de Estudio.

La Empresa “Aseo Integral de Montecristi EP”, entre las principales causas y efectos como problema dentro de la empresa, se desglosa: La falta de categorización de los archivos, La ausencia de un área designada para los archivos y la escasez y deficiencia de capacitaciones sobre los procesos de Gestión Documental. Sin embargo, los avances tecnológicos ofrecen una solución: facilitan la comunicación instantánea a través de múltiples canales, permitiendo a los directivos mantenerse conectados y acceder a información actualizada en tiempo real, lo que mejora la agilidad y precisión en la toma de decisiones

En general, una gestión documental inadecuada puede tener consecuencias perjudiciales en la eficiencia, productividad, seguridad y cumplimiento normativo de una organización. Por ello, es crucial implementar prácticas y sistemas de gestión documental efectivos para mitigar estos riesgos y garantizar el óptimo funcionamiento de la empresa.

No obstante, es imprescindible establecer procesos rigurosos para evitar las consecuencias negativas de una mala recopilación de datos. Para ello, es fundamental implementar métodos claros y eficientes de captura, validación y almacenamiento de datos, que garanticen la precisión, integridad y seguridad de la información.

Además, es crucial fomentar una cultura de gestión documental en toda la organización, proporcionando a los empleados capacitación y desarrollo continuo, así como implementando herramientas tecnológicas avanzadas que faciliten la recopilación, análisis y visualización de datos precisos y oportunos, para apoyar la toma de decisiones informadas y la mejora continua.

Por consiguiente, **el problema de investigación** que se plantea en el estudio de caso es: ¿Cómo puede la implementación de una gestión documental adecuada mejorar la eficiencia operativa, la rendición de cuentas y la calidad de los servicios en la Empresa Municipal de Aseo Integral “Montecristi-EP”?

Para resolver el problema del estudio de caso, primero se debe resolver las siguientes interrogantes:

¿Cómo evaluar el proceso de gestión documental actual del departamento de gerencia general de la empresa Aseo Integral de Montecristi EP, identificando fortalezas y debilidades?

¿Cuáles son los fundamentos teóricos que sustentan los conceptos de gestión documental y recopilación de información en el contexto de la Gerencia General?

¿Qué estrategias pueden implementarse para mejorar la eficiencia y organización en la gestión documental de la Gerencia General?

Justificación del caso de Estudio.

En la era digital actual, la gestión documental eficiente es fundamental para el éxito de cualquier organización. La implementación de herramientas tecnológicas no solo facilita la conservación de documentos, sino que también optimiza la capacidad de respuesta y la toma de decisiones. Este estudio de caso tiene como objetivo principal de “Analizar la Gestión Documental y realizar una recopilación exhaustiva de información en la Gerencia General de la Empresa Aseo Integral de Montecristi EP” con el fin de mejorar la eficiencia operativa y el cumplimiento de responsabilidades hacia la comunidad.

Este estudio es pertinente porque aborda problema crucial para la eficiencia operativa de Aseo Integral Montecristi EP. La correcta gestión de esta información es esencial para garantizar la continuidad del servicio, la satisfacción del cliente y el cumplimiento de las normativas ambientales y de salud pública. Analizar estos procesos proporcionará una visión clara de las áreas de mejora y permitirá la implementación de prácticas más eficientes.

La importancia de este estudio de caso radica en que recopila e integra una amplia gama de información de diversas fuentes, permitiendo a las organizaciones administrar eficientemente sus operaciones y cumplir con sus responsabilidades hacia la comunidad. Al unificar datos y crear paneles interactivos e informes, este estudio de caso contribuirá significativamente a la eficiencia de la gestión documental, mejorando la toma de decisiones y la transparencia en la información

La relevancia del estudio se manifiesta en su capacidad para contribuir a la mejora de la eficiencia operativa y administrativa de la empresa. Al optimizar la gestión documental y la recopilación de información, se puede lograr una mayor transparencia en los procesos, una reducción en el tiempo de búsqueda y recuperación de documentos, y una mejora en la calidad del servicio proporcionado. Además, el estudio puede servir como modelo para otras

empresas del sector que enfrenten desafíos similares en la gestión de sus procesos documentales.

Este estudio es factible por la disponibilidad de herramientas tecnológicas y metodologías de investigación que permiten analizar datos eficientemente. Además, la colaboración con la Gerencia General de la Empresa “Aseo Integral Montecristi EP” facilitará el acceso a la información necesaria para llevar a cabo la investigación.

En este estudio se ha evidenciado que la gestión documental es limitada debido a una combinación de factores, incluyendo la falta de capacitación del personal, insuficiencia de recursos económicos y escasez de redes de comunicación efectivas, entre otros. Estos factores obstaculizan la implementación de métodos prácticos y eficientes para gestionar la documentación, lo que, a su vez, afecta la productividad y eficacia de las organizaciones.

Objetivos del estudio de caso.

Objetivo General

Analizar la gestión documental y realizar una recopilación exhaustiva de información en la Gerencia General de la Empresa Aseo Integral de Montecristi EP. Con el fin de mejorar la eficiencia, organización y toma de decisiones.

Objetivos Específicos:

- Diagnosticar el proceso de gestión documental actual del Departamento de Gerencia General de la Empresa Aseo Integral de Montecristi EP, identificando fortalezas y debilidades.
- Fundamentar teóricamente los conceptos de gestión documental y recopilación de información de la Gerencia General.
- Proponer un Plan de Acción para mejorar la eficiencia y organización en la gestión documental de la Gerencia General.

Marco conceptual.

En este apartado de mi trabajo de investigación incluye los conceptos y definiciones que se presenta a continuación:

Gestión Documental.

Con relación a la definición de esta variable, este autor,

Nayar (2019) destaca que la gestión de documentos, aunque aparentemente un término reciente, tiene raíces profundas y antiguas. Esto se debe a que la idea de documentar y conservar información relevante ha sido esencial para las organizaciones e instituciones desde tiempos inmemoriales. Los documentos, independientemente de su formato o dimensión, contienen datos cruciales que sirven como evidencia de las actividades realizadas por una entidad, y su adecuada gestión es clave para la continuidad y la eficiencia organizacional.

Este concepto se relaciona con el hecho de que los documentos son muy importantes en las organizaciones actuales y representan los procesos y técnicas mediante los cuales los documentos se organizan, almacenan y gestionan de manera eficiente y eficaz.

Por su parte Sánchez (2018) señala que la gestión documental es un método fundamental en el ámbito empresarial que se enfoca en la optimización del uso y diseño de los documentos, así como en la gestión de la información contenida en ellos, tanto en organizaciones públicas como privadas. Esta perspectiva pone de manifiesto que la gestión documental no se limita a la simple organización y archivo de documentos, sino que también abarca su creación, manejo, y eventual disposición o conservación a largo plazo

Sistemas de gestión documental, sus atributos y sus beneficios.

Chávez & Pérez (2022) Aportan que los sistemas de gestión documental difieren en alcance, propósito, tamaño y estrategia, pero aún comparten las mismas características:

- Todos los documentos deben contener información como la fecha de conservación, el título y la descripción.

- Los identificadores, los metadatos y el contenido se utilizan para indexar, buscar y recuperar documentos;
- Las funciones de seguridad ayudan a proteger la información y hacer cumplir las normas;
- El acceso a la información puede ser controlado por los administradores
- El flujo de documentación puede ser definido por reglas creadas por los administradores;
- Varios usuarios pueden ver y editar documentos al mismo tiempo;
- El sistema es responsable de registrar y controlar el historial de cambios del documento.
- Es posible restaurar versiones anteriores de un documento u obra a partir de una versión dada;

Los Beneficios de la Gestión Documental

- Mejora los resultados de la empresa
- Permite ahorrar tiempo
- Desburocratizar y simplificar los procesos
- Aumenta la seguridad y confiabilidad de la información

Componentes de la Gestión Documental.

En el contexto de la gestión documental, se ha identificado tres elementos básicos para permitir el correcto funcionamiento y la ejecución de sus funciones: el inventario, la preservación y la conservación, es decir, los mismos elementos que permiten organizar, archivar, documentar y acelerar el intercambio y difusión de resultados. Ramos (2018) describe en su tesis algunas características de los elementos básicos de la gestión documental.

- **El inventario:** Es el proceso de analizar documentos de archivos y presentarlos de tal manera que sea posible identificar, localizar y recuperar la información para así

realizar un proceso dinámico. Asimismo, permite identificar, describir, ubicar, evaluar, clasificar, asegurar y probar la existencia de algo concreto.

- **La Preservación:** Es un conjunto de consideraciones, tanto administrativas como financieras, además de las condiciones de almacenamiento e infraestructura, políticas, recursos humanos, método y técnicas; Se utilizan para archivar documentos de archivo y biblioteca y los datos que contienen.
- **La Conservación:** Son algunas prácticas destinadas a retardar el envejecimiento de un objeto y alargar su vida útil, afectando directamente a su composición física o química.

Funciones de la Gestión Documental.

Para Honig (2022) las instituciones públicas y privadas es necesario administrar o gestionar la información, debido a que esta es considerada un recurso organizacional necesario estratégico para la toma de decisiones.

Por lo tanto, tiene las siguientes funciones:

- Número y registro de documentos recibidos y emitidos.
- Distribuir internamente los documentos recibidos o emitidos.
- Registrar el movimiento de los documentos.
- Suministrar información sobre la ubicación de los documentos.
- Expedir a su destino externo los documentos.
- Archivar los documentos de los cuales se haya dispuesto sus archivos.
- Efectuar recomendaciones referentes a criterios para la conservación y distribución de los documentos.
- Depuración de archivos.
- Transferencia de documentos.
- Implantación de sistemas de computación para los archivos.

Eficiencia de la Gestión documental

Sobre este punto Suarez y Garcia (2021), afirman que la eficiencia de la gestión documental se refiere a la capacidad de una organización para administrar y controlar de manera efectiva los documentos y la información que circulan en su interior. Esto abarca desde la creación y recepción de documentos hasta su almacenamiento, organización, acceso, distribución, conservación y eventual disposición.

Para lograr una gestión documental eficiente, es importante contar con un sistema adecuado que incluya tecnologías, procedimientos y políticas bien definidas. Estos sistemas suelen involucrar el uso de software de gestión documental, automatización de flujos de trabajo, etiquetado y clasificación de documentos, así como la formación y concientización de los empleados sobre su uso correcto.

En resumen, una gestión documental eficiente es clave para una operación más fluida, organizada y segura dentro de una organización, lo que resulta en una mayor productividad y una mejor toma de decisiones.

Recopilación de la información.

Deleuze (2014) afirma que la información es un sistema de control porque es la comunicación de consignas que debemos creer o hacernos creer. En este sentido, la información es un conjunto organizado de datos capaces de cambiar el estado del conocimiento en el sentido de instrucciones transmitidas.

Una vez que se tiene claro cuál es la información, se inicia la recolección de información y se revisarán sistemáticamente mediante observación y entrevistas en profundidad las siguientes áreas:

- Estructura orgánica
- Es necesario revisar la situación de los recursos humanos.
- Entrevistas con personal de procesos electrónicos.

- Es necesario comprender el presupuesto y la situación financiera.
- Se realizará un censo de recursos humanos y un análisis de situación.
- Se realizará un censo de recursos humanos y un análisis de situación.
- Finalmente, se debe revisar el nivel de cumplimiento de los documentos administrativos.

Para recopilar información se utilizan múltiples patrones, veamos algunos:

- Patrón de tiempo: incluyendo la velocidad de integración del personal recién contratado, el tiempo de trabajo promedio de los empleados de la empresa, el tiempo de procesamiento de las solicitudes de personal, etc.
- Modelos de costes: Considera los costes directos e indirectos asociados con la rotación de personal, como los gastos de reclutamiento, capacitación, pérdida de productividad, y otros impactos económicos relacionados con la gestión del personal.

Uso de las herramientas digitales para recopilar información en una organización.

Gabau (2021) dice que el uso de herramientas digitales en una organización puede aportar numerosos beneficios y mejorar diversos aspectos de su funcionamiento. Aquí tienes algunas formas en que las herramientas digitales pueden ser utilizadas en una organización:

- **Gestión documental:**

Como mencionamos antes, los sistemas de gestión documental (DMS) y el almacenamiento en la nube permiten una mejor organización y acceso a los documentos, lo que facilita la colaboración y reduce la pérdida de información.

- **Comunicación interna:**

Plataformas de comunicación como Slack, Microsoft Teams o Workplace de Facebook permiten una comunicación rápida y efectiva entre los miembros del equipo, incluso si están ubicados en diferentes lugares.

- **Colaboración en proyectos:**

Herramientas como Trello, Asana o Jira ayudan a organizar y dar seguimiento a proyectos de manera colaborativa, manteniendo a todos los miembros del equipo informados sobre el progreso y las tareas asignadas.

- **Gestión de relaciones con clientes (CRM):**

Estas herramientas, como Salesforce o HubSpot, permiten una gestión más eficiente de la interacción con los clientes, el seguimiento de ventas y el análisis de datos para mejorar las relaciones con los clientes.

- **Análisis de datos y Business Intelligence:**

Plataformas como Tableau o Power BI facilitan el análisis y la visualización de datos, lo que puede ayudar a tomar decisiones más informadas y estratégicas.

- **Automatización de tareas:**

Mediante el uso de herramientas de automatización como Zapier o IFTTT, es posible simplificar tareas repetitivas y optimizar flujos de trabajo.

- **Gestión de recursos humanos:**

Software de recursos humanos como BambooHR o Workday ayudan en la administración del personal, desde la contratación hasta el seguimiento del rendimiento y la gestión de vacaciones.

- **Marketing digital:**

Herramientas de marketing digital como Mailchimp, Hootsuite o Google Analytics permiten mejorar la estrategia de marketing, llegar a la audiencia adecuada y medir el rendimiento de las campañas.

- **Formación y capacitación:**

Plataformas de e-learning como Moodle o Udemy facilitan la formación y capacitación de empleados, permitiendo el acceso a cursos y material de aprendizaje de manera flexible y en línea.

- **Gestión financiera:**

Software de contabilidad y gestión financiera como QuickBooks o Xero facilitan el control de las finanzas y la generación de informes financieros precisos.

- **Servicio al cliente:**

Herramientas de atención al cliente como Zendesk o Freshdesk permiten gestionar solicitudes y consultas de manera eficiente, mejorando la satisfacción del cliente.

- **Seguridad y protección de datos:**

Herramientas de seguridad informática, como antivirus, cortafuegos y soluciones de cifrado, ayudan a proteger los datos y la infraestructura tecnológica de la organización.

La implementación efectiva de estas herramientas digitales para la efectiva recolección de información requiere una planificación adecuada, capacitación de los empleados y una cultura organizacional que promueva la adopción de nuevas tecnologías.

Al utilizar estas herramientas de manera estratégica, una organización puede mejorar su eficiencia, competitividad y capacidad de adaptarse a un entorno empresarial en constante cambio.

Marco Metodológico.

Tipo de investigación

Suárez (2023) señala que los tipos de investigación abarcan las distintas maneras en que se organiza un estudio, considerando aspectos esenciales como el título, la profundidad, los objetivos, el manejo de la muestra y los datos, el tipo de inferencia, la manipulación de variables, la temporalidad, entre otros factores. Escoger el tipo de investigación apropiado es crucial para mejorar la comprensión del tema en cuestión, facilitando la aplicación de métodos de recolección de datos más efectivos y acordes con el contexto de la investigación.

Para abordar el análisis de la gestión documental en la Gerencia General de "Aseo Integral Montecristi EP", se empleará una metodología mixta que integrará enfoques cualitativos y cuantitativos. Esta combinación permitirá una comprensión holística y detallada de la situación actual, capturando tanto datos objetivos como percepciones subjetivas.

La recopilación de datos cualitativos se llevará a cabo mediante encuestas, entrevistas en profundidad y grupos focales con los miembros de la gerencia general y otros empleados claves involucrados en los procesos documentales. El objetivo de estas entrevistas será explorar en profundidad las percepciones de los participantes sobre la gestión documental, los desafíos que enfrentan y las áreas de mejora percibidas.

Los datos cuantitativos serán recopilados mediante la medición de métricas relevantes relacionadas con el flujo de información y los procesos documentales. Estas métricas incluirán indicadores clave como el tiempo promedio de búsqueda y acceso a documentos, la tasa de error en la gestión documental, el tiempo de ciclo para completar procesos documentales específicos y la productividad en la gestión de documentos. El análisis cuantitativo utiliza técnicas estadísticas adecuadas para cada tipo de dato, proporcionando medidas objetivas de la eficiencia y efectividad de la gestión documental.

La interpretación de los resultados combinará los hallazgos cualitativos y cuantitativos, logrando así una visión integral de la gestión documental en la Gerencia General. Se identificarán fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora a partir de esta síntesis de información, lo que permitirá desarrollar una comprensión profunda de los procesos actuales.

Finalmente, con base en los resultados obtenidos, se formularán estrategias para mejorar la eficiencia y organización en la gestión documental de la Gerencia General. Estas recomendaciones estarán fundamentadas en la evidencia recopilada durante la investigación y estarán orientadas a superar los desafíos identificados.

Métodos teóricos:

Los métodos teóricos permiten organizar y estructurar los resultados obtenidos a través de métodos empíricos. Estos métodos son fundamentales para analizar y explicar los datos, así como para identificar patrones recurrentes, lo que lleva a conclusiones sólidas que pueden resolver el problema planteado (Rodríguez, 2017, p. 8).

Análisis- Síntesis:

El método analítico-sintético se fundamenta en concebir el análisis como un proceso mental que descompone elementos complejos en sus partes y características, permitiendo dividir el todo en diversas relaciones. La síntesis, en contraste, consiste en reunir estas partes descompuestas para identificar las relaciones y características generales que las conectan, apoyándose en los resultados del análisis previo (Delgado & García, 2021).

En este estudio, se empleó la modalidad de análisis-síntesis para descomponer el problema identificado en sus elementos constituyentes, analizar cada uno de ellos por separado y luego integrar al marco conceptual. Esta metodología facilitó la desglose y comprensión profunda del concepto Análisis de la Gestión Documental y recopilación de

información en la Gerencia General de la Empresa “Aseo Integral de Montecristi EP” Año 2022. Un estudio de caso.

Método Deductivo- Inductivo

Narváez (2023) sostiene que el método deductivo es fundamental en la adquisición de conocimiento, ya que permite extraer conclusiones específicas a partir de principios generales ya establecidos.

Este proceso facilita el progreso y la comprensión en distintas disciplinas científicas y áreas del saber, en la que se realizó en una ficha de observación interna y externamente dentro del departamento.

Suárez (2023) describe que el método inductivo se fundamenta en el análisis e interpretación de datos y fenómenos específicos con el fin de desarrollar principios o generalizaciones que puedan aplicarse a un contexto más amplio.

En este estudio, se emplea este método para recopilar datos concretos y extraer conclusiones generales sobre la gestión documental. Este enfoque se basa en la inferencia lógica, partiendo de hechos particulares para así llegar al resultado que se espera.

Este proceso de inferencia lógica no solo contribuye a la formulación de teorías y directrices más robustas, sino que también enriquece la capacidad para abordar problemas y tomar decisiones basadas en una comprensión más integral y fundamentada.

La recopilación de datos es una fase esencial en el proceso de investigación, ya que juega un papel crucial en la definición del problema, la interpretación de los resultados y la elaboración de informes. Carrero (2023) señala que esta etapa es fundamental en cualquier investigación y se realiza utilizando técnicas e instrumentos específicos. Estos métodos de recopilación forman parte de la metodología empleada para obtener la información necesaria para el estudio.

Esta fase permite construir una base sólida sobre la cual se pueden desarrollar conclusiones significativas y recomendaciones basadas en evidencia, asegurando que el estudio contribuya de manera efectiva al campo de conocimiento en cuestión.

Población y muestra

Hernández-Sampieri (2018) define la población como el conjunto de todos los casos que comparten un conjunto específico de características. En este estudio de caso, la población se refiere a este grupo particular definido.

Este autor define a la población como crucial, ya que garantiza que el estudio se centre en el conjunto correcto de casos y que las conclusiones sean relevantes y aplicables a ese grupo particular.

Fernández (2020) describe la muestra como una parte representativa de la población, formada por elementos que tienen características similares.

Los estudios que utilizan muestras buscan establecer normas o directrices que ayuden en la toma de decisiones y en la expansión del conocimiento sobre la población en cuestión.

El autor nos dice que la correcta selección y análisis de una muestra permite obtener conclusiones significativas sin necesidad de examinar toda la población, optimizando recursos y tiempo mientras se proporciona información relevante para la investigación. La capacidad de la muestra para representar fielmente a la población es esencial para asegurar la calidad y aplicabilidad de los resultados del estudio.

Entrevista

Babbie (2019) define la entrevista como una técnica de investigación que facilita la comunicación entre el investigador y personas o grupos, con el objetivo de obtener información, opiniones, perspectivas o respuestas a preguntas específicas. Las entrevistas pueden ser estructuradas, con preguntas previamente definidas, o no estructuradas, más

abiertas y flexibles, y se emplean en diversas disciplinas para la recopilación de datos cualitativos.

Esta técnica no solo proporciona una visión más completa del tema investigado, sino que también permite adaptar las preguntas y el enfoque según las respuestas obtenidas, optimizando así la calidad de la información recopilada.

Gordon (2019), un experto en metodología de investigación subraya en su obra *Basic Interviewing Skills* la relevancia de utilizar tanto preguntas abiertas como cerradas en las entrevistas para obtener información más completa. Las preguntas abiertas permiten obtener respuestas más detalladas y elaboradas, mientras que las preguntas cerradas facilitan la recopilación de datos específicos y comparables con mayor facilidad.

Al combinar estos dos tipos de preguntas, los investigadores pueden capturar tanto la riqueza cualitativa de las experiencias y perspectivas individuales como la precisión cuantitativa necesaria para una evaluación sistemática. Esta metodología integrada no solo mejora la calidad de los datos recogidos, sino que también optimiza la capacidad del investigador para abordar las preguntas de investigación desde múltiples ángulos.

Encuestas realizadas al personal administrativo del Departamento de Gerencia

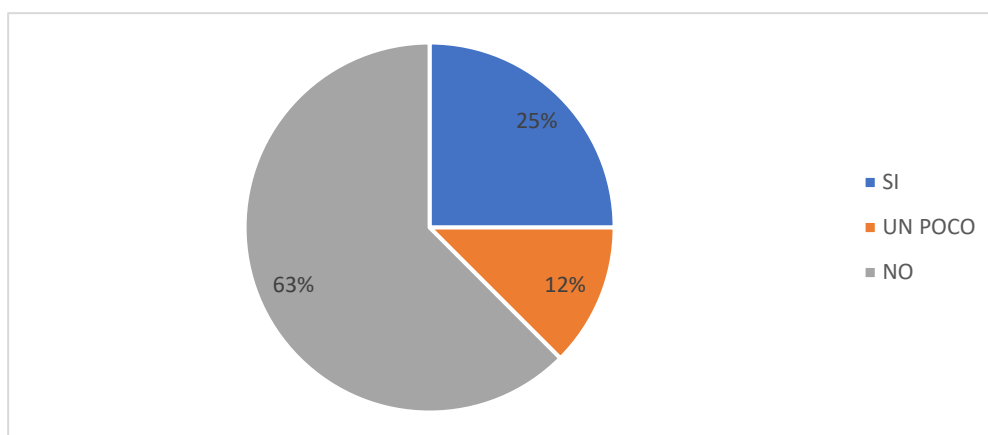
General

TABLA 1: Conocimiento de la gestión documental.

	FI	%
SI	2	25
UN POCO	1	12
NO	5	63
TOTAL	8	100

Nota: La tabla muestra sobre el conocimiento que tienen los encuestados referente a la gestión documental.

FIGURA 1: Conocimiento de la Gestión Documental.



Elaborado por: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

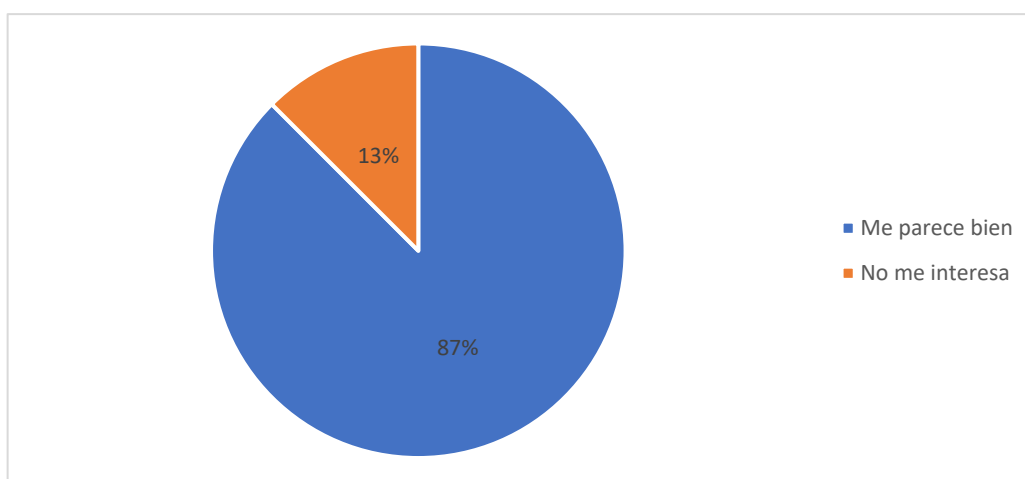
De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta, muestra que el 63% No tienen conocimiento sobre la gestión documental, otro 25% afirma que, si conoce qué es la gestión documental, mientras el 12% indico tener un conocimiento limitado sobre la gestión documental.

Los resultados muestran que la mayoría del personal administrativo no están familiarizados con la gestión documental, lo que resalta la importancia de educar y concienciar sobre la importancia del proceso en la organización y el control de documentos en diferentes ámbitos.

Tabla 2: Capacitación sobre la Gestión Documental

	FI	%
De acuerdo	7	87
En desacuerdo	1	13
TOTAL	8	100

Nota: La tabla muestra el interés que tienen los encuestados al recibir capacitaciones sobre la gestión documental.

FIGURA 2: Capacitación sobre la Gestión Documental.

Elaborado por: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos en la encuesta determinan que el 87% de los encuestados están de acuerdo en recibir capacitaciones, mientras el 13% indican que no les interesa recibir capacitaciones sobre la gestión documental. Esto podría deberse a diversas razones como la falta de interés en el tema específico o creencias de que ya poseen el conocimiento suficiente.

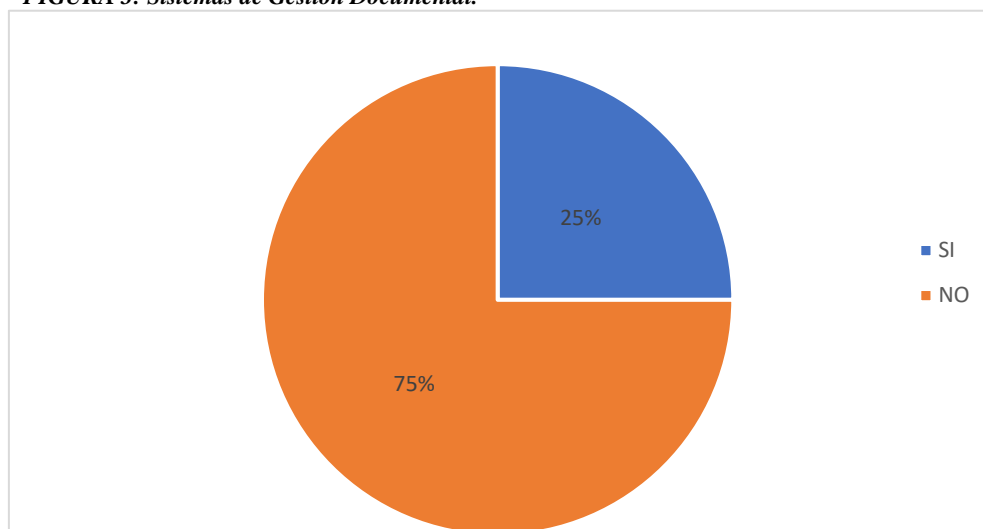
Como se logra apreciar, la mayoría de los encuestados está a favor de recibir capacitaciones, lo cual sugiere una alta disponibilidad por parte del personal de Gerencia General para mejorar sus habilidades y conocimientos en el área en cuestión.

Tabla 3: Disponibilidad de un Sistema de Gestión Documental.

	FI	%
SI	2	25
NO	6	75
TOTAL	8	100

Nota: La tabla muestra si el Departamento de Gerencia General Dispone de un sistema de gestión documental.

FIGURA 3: Sistemas de Gestión Documental.



Elaborado por: Elaboración propia.

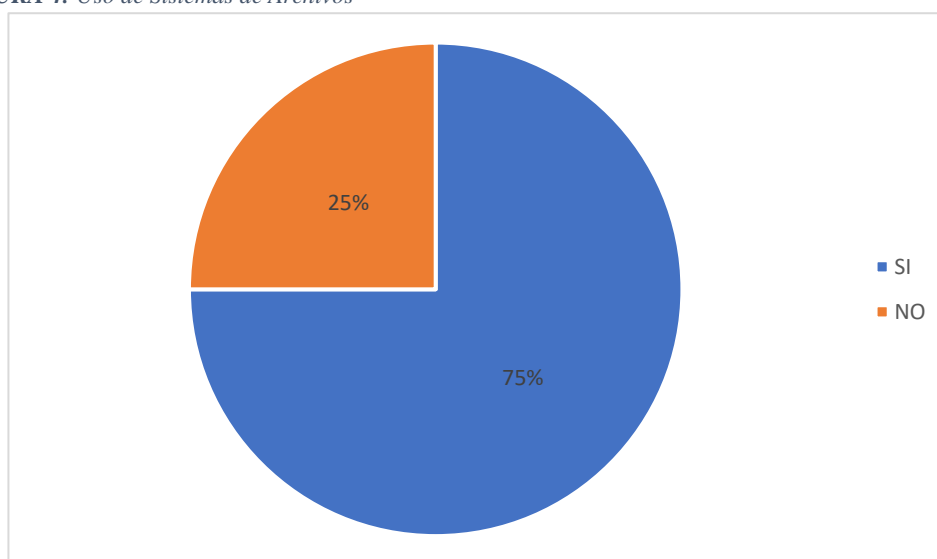
Análisis e interpretación

Según los resultados obtenidos se puede establecer que el 75% expresó que no utilizan un sistema, mientras el 25% indicó que si utilizan un sistema para organizar y recuperar documentos en la empresa. Como se aprecia el departamento no cuenta con una herramienta formal para la organización y recuperación de documentos de manera eficientes, por lo tanto, el departamento de gerencia general debe implementar un sistema de gestión documental para mejorar la eficiencia, la organización y la accesibilidad de la información.

Tabla 4: Uso de Sistemas de Archivos para la Gestión Documental.

	FI	%
SI	6	75
NO	2	25
TOTAL	8	100

Nota: La tabla muestra que utilizan un sistema de archivos para la Gestión Documental dentro de la Empresa.

FIGURA 4: Uso de Sistemas de Archivos

Elaborado por: Elaboración propia

Análisis e interpretación

De acuerdo con el resultado de la encuesta, revela que el 75% de los encuestados utiliza métodos para organizar y recuperar sus documentos, lo que demuestra el reconocimiento sobre la importancia de la gestión documental eficiente. Sin embargo, el 25% indica que no utilizan ningún método, lo que sugiere una oportunidad para mejorar la implementación de prácticas de Gestión Documental en el departamento.

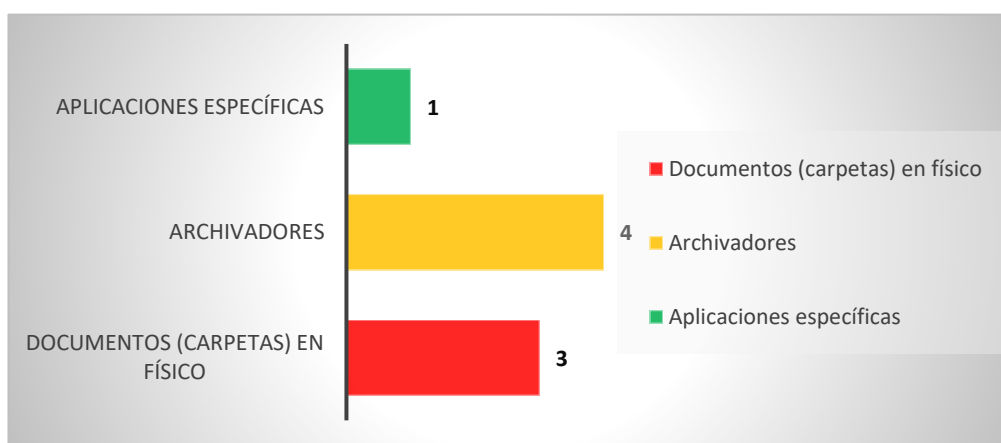
Estos resultados indican que el departamento debe considerar la implementación de métodos más formalizados para organizar sus documentos y herramientas tecnológicas adecuadas, como sistemas de gestión documental electrónicos, que permitan mejorar la eficiencia y la eficacia en la gestión de la información. Esto permitirá reducir la pérdida de documentos, mejorar la colaboración y aumentar la productividad en el departamento.

Tabla 5. Sistemas Utilizados para la Gestión Documental en la Gerencia General

	FI	%
Documentos (carpetas) en físico	3	38
Archivadores	4	50
Aplicaciones específicas	1	12
TOTAL	8	100

Nota: La tabla muestra sobre los sistemas que utilizan el Departamento relacionado con la gestión documental.

Figura 5: Sistemas Utilizados



Elaborado por: Elaboración propia

Análisis e interpretación.

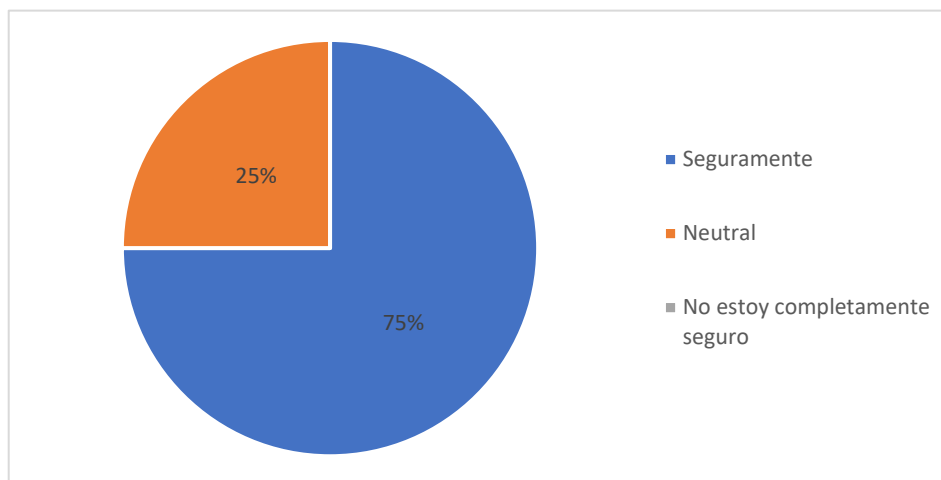
Los resultados obtenidos revelan que el 50% de los encuestados utilizan archivadores como método principal para organizar y recuperar documentos, mientras que el 38% utilizan carpetas físicas como método principal para organizar y recuperar la información, Sin embargo, el 13% restante utilizan aplicaciones específicas como método para la organización. El departamento debe modernizarse y adoptar aplicaciones que puedan ofrecer ventajas, como la búsqueda rápida y accesibilidad.

Tabla 6: Percepción sobre el impacto de la Gestión Documental en el desempeño laboral.

	FI	%
Seguramente	6	75
Neutral	2	25
No estoy completamente seguro	0	0
TOTAL	8	100

Nota: La tabla muestra sobre

Figura 6: Impacto de la Gestión Documental en el desempeño laboral,



Elaborado por: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

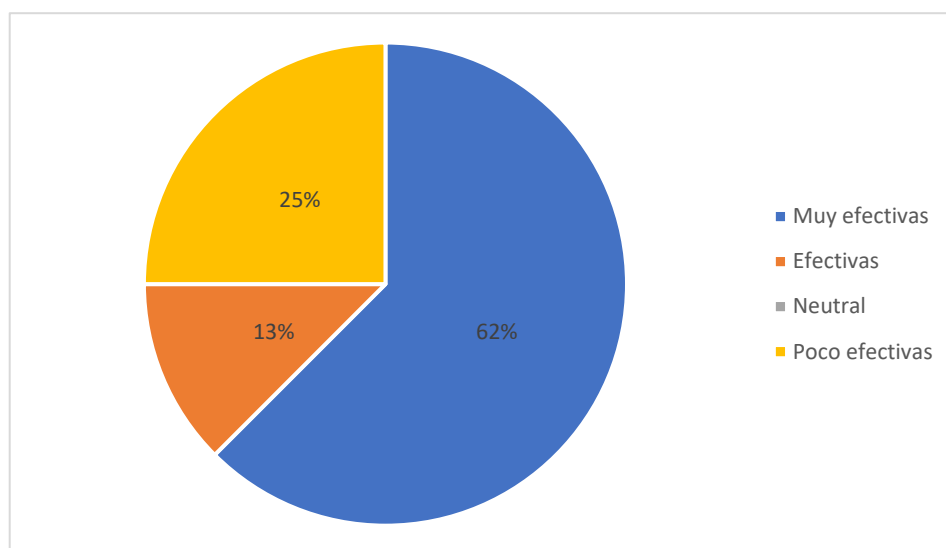
Los resultados de la encuesta realizada al Departamento de Gerencia General de Aseo Integral son alentadores en cuanto a la percepción de la posible mejora del desempeño laboral con la implementación de un sistema de gestión documental. El 75% de los encuestados se mostró seguro de esta mejora, mientras que el 25% restante se mantuvo neutral al respecto.

Considero que los resultados obtenidos, muestra una tendencia alentadora hacia la adopción de un sistema de gestión documental, lo que sugiere una oportunidad estratégica para impulsar la eficiencia y la productividad laboral en la empresa. La disposición positiva de los empleados hacia la implementación de este sistema indica una conciencia creciente sobre la necesidad de modernizar los procesos de gestión documental y aprovechar las ventajas de la digitalización y automatización.

Tabla 7: Evaluación de la Eficacia de las Políticas y Procedimientos.

	FI	%
Muy efectivas	5	62
Efectivas	1	12
Neutral	0	0
Poco efectivas	2	25
TOTAL	8	100

Nota: La tabla muestra sobre la evaluación que tienen las políticas y procedimientos establecidas por la gerencia.

Figura 7: Evaluación de los Procedimientos y Políticas de la empresa

Elaborado por: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

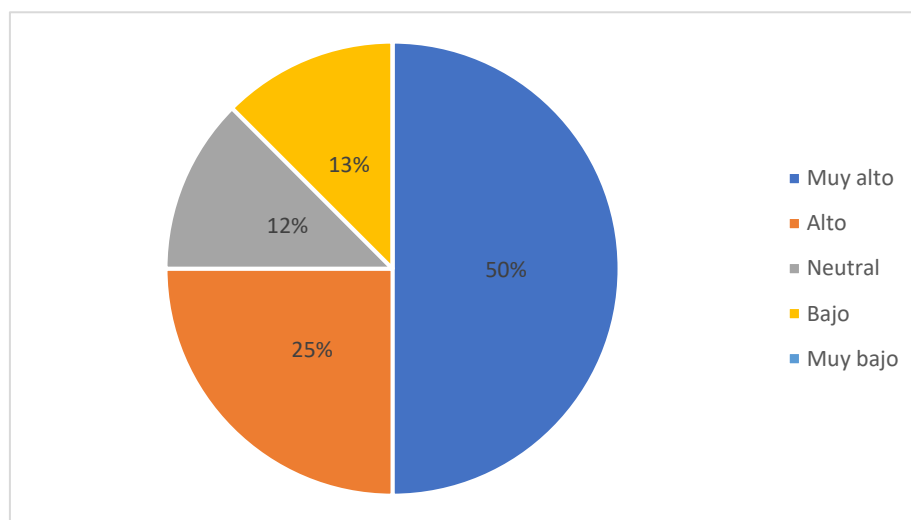
Los resultados obtenidos de la encuesta revelan el 63% tienen una visión positiva de las políticas y procedimientos actuales. Sin embargo, el 25% considera que las políticas y procedimientos son poco efectivas es una señal importante de que existen áreas de mejora. Es posible que estas personas sientan que las políticas no son lo suficientemente claras, que no se aplican de manera consistente o que no abordan adecuadamente los desafíos actuales que enfrenta la empresa.

Tabla 8: Medición del Nivel de Satisfacción

	FI	%
Muy alto	4	50
Alto	2	25
Neutral	1	13
Bajo	1	13
Muy bajo	0	0
TOTAL	8	100

Nota: La tabla muestra sobre el nivel de satisfacción que tienen los trabajadores

Figura 8: Nivel de satisfacción de los trabajadores



Elaborado por: Elaboración propia.

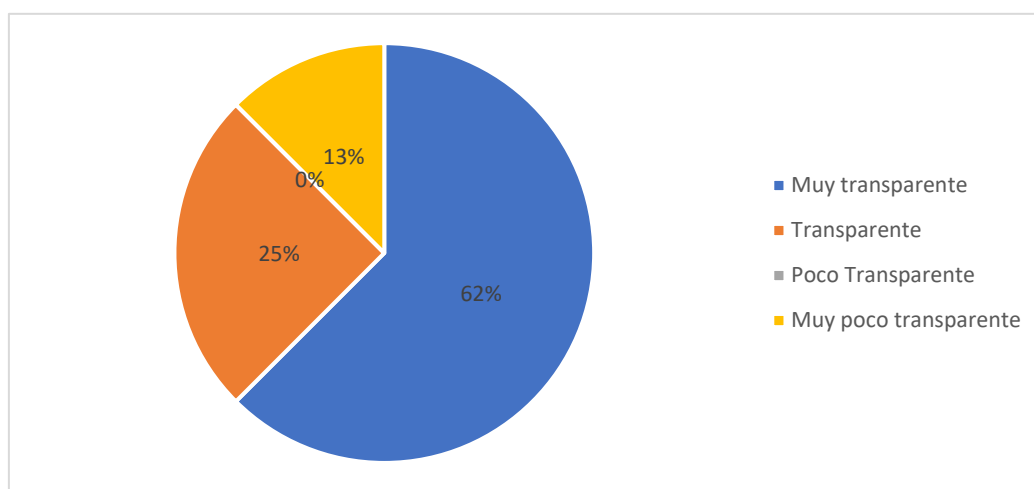
Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos de la encuesta revelan una percepción positiva general sobre la satisfacción laboral. Esto indica que la empresa está creando un entorno de trabajo positivo que motiva a los empleados y contribuye a su bienestar general. El 75% de los encuestados indicaron que su nivel de satisfacción es alto o muy alto, mientras que solo el 26% se encuentra en el rango neutral o bajo.

Tabla 9: *Percepción del Nivel de Transparencia en las Decisiones y Procesos de la Gerencia General.*

	FI	%
Muy transparente	5	63
Transparente	2	25
Poco Transparente	0	0
Muy poco transparente	1	13
TOTAL	8	100

Nota: La tabla muestra el nivel sobre la transparencia y los procesos que tiene la empresa.

Figura 9: *La transparencia en las decisiones y los procesos*

Elaborado por: Elaboración propia.

Análisis e interpretación

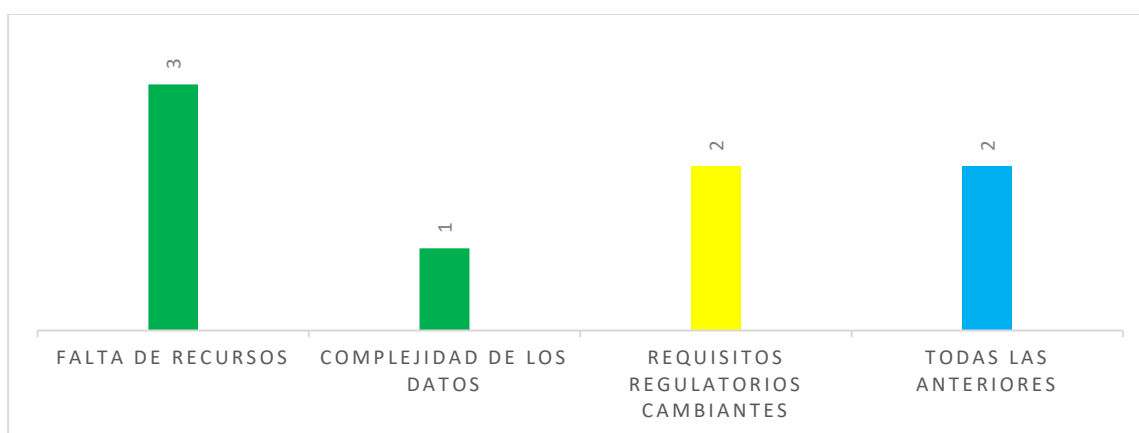
Los resultados obtenidos de la encuesta determinan una percepción general positiva sobre la transparencia de la gerencia ya que el 62% de empleados considera que la gerencia es muy transparente en sus acciones y decisiones; además, el 25% cree que la gerencia es transparente en sus decisiones y procesos. Esto indica que la gerencia está comunicando de manera efectiva sus acciones y estrategias a los empleados, lo que genera confianza y credibilidad. Sin embargo, aún existe un 13% de empleados que considera que la gerencia es muy poco transparente, lo que sugiere que hay oportunidades para mejorar la comunicación y aumentar la transparencia en ciertas áreas.

Tabla 10: Desafíos en la Recopilación de Información.

	FI	%
Falta de recursos	3	38
Complejidad de los datos	1	13
Requisitos regulatorios cambiantes	2	25
Todas las anteriores	2	25
TOTAL	8	100

Nota: Estos datos pueden ser utilizados para identificar las áreas que requieren más atención y para desarrollar estrategias que aborden estos desafíos específicos.

Figura 10: Desafíos de la Recopilación de Información



Elaborado por: Elaboración propia

Análisis e interpretación

Los resultados de la encuesta revelan el 38% indica la falta de recursos es un desafío importante. Esto puede incluir limitaciones de personal, presupuesto o tecnología, lo que dificulta: la recopilación, almacenamiento y el análisis de datos de manera eficiente. Otro 25% de los encuestados identificó los requisitos regulatorios cambiantes como un desafío. Esto sugiere que el departamento necesita mantenerse actualizado sobre las regulaciones en constante evolución y adaptar sus prácticas de recopilación de información. Por otro lado, el 13% indica la complejidad de los datos.

Esto podría referirse a la dificultad para encontrar, extraer, limpiar y organizar datos de diversas fuentes, formatos y estructuras, lo que dificulta su análisis y uso efectivo.

Finalmente, el 25% seleccionó todas las anteriores, resaltando la naturaleza multifacética de los problemas que enfrenta la empresa en esta área.

El Departamento enfrenta una serie de desafíos interrelacionados en la recopilación de información, que incluyen la falta de recursos, los requisitos regulatorios cambiantes y la complejidad de los datos. Abordar estos desafíos de manera efectiva es crucial para que la empresa pueda aprovechar al máximo sus datos y tomar decisiones informadas.

Entrevista al Asesor de la Empresa

1. ¿Puede explicar brevemente su rol y responsabilidades dentro de la empresa?

Bueno, yo soy asesor a nivel transversal tanto con el municipio como en las empresas públicas y escritas Patronato cuerpo bomberos, entonces tengo conocimientos generales que en este momento estoy dedicando más el tema de la empresa pública para poder contribuir en el fortalecimiento y en la sostenibilidad de los servicios.

2. ¿Cómo definiría “gestión documental en el contexto de su institución?”

Aquí en el contexto de la empresa no tenemos el modelo de gestión documental nosotros lo que tenemos es una gestión tradicional muy empírica respecto, a cómo nosotros archivamos como folders con fechas y demás no, pues no tenemos un registro ni garantía de que todos los archivos estén plenos íntegros y demás, entonces esa es la forma. Ahora debemos actualizar un modelo de gestión que inicia desde la aplicación para poder planificar para poder gestionar, para poder controlarla.

3. ¿Cuáles considera que son los mayores beneficios de implementar un sistema de gestión documental en su institución?

Entre los mayores beneficios esta 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 documenta, todo lo que se gestiona, todo lo que se hable, todo lo que se procese lo que se pida lo que se solicite puede

estar debidamente documentado ordenado 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, tenga la plena seguridad que estamos trabajando correctamente.

4. ¿Qué métodos o herramientas utilizan para la recopilación y gestión de información en la institución?

En este momento no hay métodos, no hay reglamentos más bien lo que se tiene es como que un comportamiento habitual de archivar los folders con programas, con ciertas categorías que le dan cada servidor de acuerdo al conocimiento de y el desempeño de sus funciones, pero no tenemos un método reglamentado y es uno de los desafíos, tratar de reglamentar, categorizar, codificar o implementar software, implementar un comité de gestión documental, incluso que tenga también obligaciones y que también tengan las sensaciones respectivas en caso de un cumplimiento.

5. ¿Qué sugerencias aportaría para la mejora del manejo de documentación o implementación de una gestión documental dentro de la empresa?

Bueno, en varias fases, hay que hacer un plan integral de gestión documental. El plan tiene que iniciar con la reglamentación, obviamente con la norma técnica que se maneja en la gestión documental a nivel del sector público. Se puede empezar a coordinar a los servidores responsables para capacitar a los empleados que van a estar en cada una de las direcciones departamentales como también, de los archivos que se generan de primera mano, también está el hecho de la implementación del software o de sistema informáticos de gestión documental, también implementar un área de archivo dentro de la empresa para responsabilizar a una persona que día a día esté ordenando, gestionando, buscando el archivo físico, en el caso de que haiga archivos históricos que también las hay, lo siguiente es ejecutar esa acción de manera eficiente y ese control que tenga que ser con indicadores con métricas y demás.

Análisis de Resultados

El análisis de los resultados de la encuesta realizada al personal administrativo de la empresa "Aseo Integral de Montecristi EP" revela varios aspectos críticos en la gestión documental y la recopilación de información. Una parte considerable del personal administrativo no está familiarizada con la gestión documental, lo que subraya la necesidad de educar y concienciar sobre la importancia de este proceso para la organización y el control de documentos en diversos ámbitos (Mata & Pérez, 2017). Este desconocimiento generalizado plantea un desafío significativo, ya que una gestión documental adecuada es fundamental para la eficiencia operativa y la preservación de la información institucional.

La mayoría de los encuestados muestra interés en recibir capacitaciones sobre gestión documental. Este interés destaca una disposición significativa para mejorar las habilidades y conocimientos en esta área, lo que podría ser beneficioso para la eficiencia y efectividad de las operaciones administrativas (Gómez & Sánchez, 2015). A pesar de que algunos empleados no muestran interés en la capacitación, la actitud positiva prevalente indica que la empresa tiene una oportunidad clara de fortalecer su capacidad documental a través de programas de formación específicos.

Actualmente, una mayoría considerable de los encuestados no utiliza un sistema de gestión documental para organizar y recuperar documentos, lo cual refleja una carencia en la implementación de herramientas formales en esta área. La minoría que sí utiliza un sistema evidencia la existencia de prácticas aisladas que podrían ser estandarizadas y formalizadas para mejorar la eficiencia y accesibilidad de la información (Torres & Rodríguez, 2019).

Esto sugiere que la empresa debe considerar la adopción de un sistema integral que facilite la gestión documental de manera más eficiente.

Aunque muchos empleados utilizan algún método para organizar y recuperar documentos en su trabajo, una proporción significativa no lo hace. Esto sugiere la necesidad de adoptar y formalizar métodos y herramientas tecnológicas adecuadas para mejorar la eficiencia y eficacia en la gestión documental (López & Hernández, 2020).

La falta de métodos estandarizados puede llevar a inconsistencias y dificultades en la recuperación de documentos, lo que afecta negativamente la operatividad del departamento. Entre los métodos utilizados para organizar y recuperar documentos, predominan los archivadores y las carpetas físicas, mientras que una minoría utiliza aplicaciones específicas. Estos datos indican que el departamento debe modernizarse y adoptar aplicaciones que ofrezcan ventajas como la búsqueda rápida y accesibilidad (Fernández & Martínez, 2018).

La modernización de los métodos de gestión documental no solo mejoraría la eficiencia, sino que también podría reducir el riesgo de pérdida de información y mejorar la seguridad de los documentos.

La mayoría de los encuestados cree que un sistema de gestión documental podría mejorar su eficiencia laboral. Este hallazgo revela una predisposición positiva hacia la implementación de un sistema formal, lo cual indica una oportunidad significativa para mejorar la eficiencia y productividad de la empresa (Ramírez & Morales, 2021).

La percepción general es que un sistema adecuado podría simplificar las tareas diarias, reducir el tiempo de búsqueda de documentos y mejorar la calidad del trabajo. La mayoría de los encuestados tiene una visión positiva de las políticas y procedimientos actuales, aunque una minoría considerable los considera poco efectivos. Esto sugiere la existencia de áreas de mejora en las políticas y procedimientos implementados por la gerencia, posiblemente en términos de claridad, consistencia y adecuación a los desafíos actuales (González & Navarro, 2016).

La percepción de ineficacia en algunos empleados puede deberse a una falta de comunicación o a la aplicación inconsistente de estas políticas.

Los resultados muestran una percepción positiva general sobre la satisfacción laboral, indicando que la empresa está creando un entorno de trabajo motivador y positivo que contribuye al bienestar general de los empleados. No obstante, una minoría se encuentra en el rango neutral o bajo de satisfacción.

La satisfacción laboral es crucial para la retención del personal y el desempeño organizacional, por lo que es importante abordar las preocupaciones de aquellos que no están plenamente satisfechos. La mayoría de los empleados percibe a la gerencia como transparente en sus decisiones y procesos, lo cual genera confianza y credibilidad.

Sin embargo, existe una minoría que considera a la gerencia como poco transparente, lo que sugiere áreas de mejora en la comunicación y la transparencia. La transparencia en la gestión es vital para mantener la moral del personal y asegurar que todos los empleados estén alineados con los objetivos y estrategias de la empresa.

Los encuestados identifican la falta de recursos, los requisitos regulatorios cambiantes y la complejidad de los datos como los principales desafíos en la recopilación de información. Estos desafíos subrayan la necesidad de abordar de manera integral los problemas relacionados con la recopilación de información, optimizando recursos, adaptándose a las regulaciones y manejando la complejidad de los datos de manera efectiva. La superación de estos desafíos es crucial para mejorar la capacidad de la empresa para tomar decisiones informadas y estratégicas.

En conclusión, los resultados de la encuesta destacan la necesidad de mejorar el conocimiento y la capacitación en gestión documental, implementar sistemas formales para la organización y recuperación de documentos, y abordar los desafíos en la recopilación de información. Estas acciones son esenciales para mejorar la eficiencia y productividad en la Gerencia General de la empresa "Aseo Integral de Montecristi Ep.

Conclusiones.

- El diagnóstico del proceso de gestión documental en el Departamento de Gerencia General de la Empresa Aseo Integral de Montecristi EP revela que existen importantes oportunidades de mejora en la organización, almacenamiento y recuperación de información. El análisis muestra que el sistema actual carece de estandarización en sus procedimientos, lo que genera inconsistencias y dificulta el acceso eficiente a los documentos necesarios para la toma de decisiones.
- El fundamento teórico subraya que una adecuada gestión documental no solo implica la organización y el archivo de documentos, sino también la implementación de políticas y procedimientos que garanticen la seguridad, confidencialidad, y conservación de la información. Asimismo, la recopilación de información, como proceso que involucra la identificación, obtención, y procesamiento de datos relevantes, es esencial para apoyar las funciones estratégicas y operativas de la Gerencia General.
- La propuesta de un Plan de Acción para mejorar la eficiencia y organización en la Gestión Documental de la Gerencia General de la Empresa Aseo Integral de Montecristi EP, surge como respuesta a las deficiencias identificadas en el diagnóstico realizado. Este plan se enfoca en la implementación de medidas concretas que aborden los principales problemas detectados, tales como la falta de estandarización de

procedimientos, la insuficiente adopción de tecnologías de la información y la necesidad de capacitación del personal.

Recomendaciones.

- En base al diagnóstico realizado, se recomienda que la Gerencia General de la Empresa Aseo Integral de Montecristi EP desarrolle e implemente un sistema de gestión documental estandarizado que permita la organización, almacenamiento y recuperación eficiente de la información. Este sistema debe incluir políticas y procedimientos claros para la clasificación y archivo de documentos, asegurando que toda la información relevante esté accesible de manera rápida y eficiente.
- En base al fundamento teórico que destaca la importancia de una gestión documental integral, se recomienda a la Gerencia General de la Empresa Aseo Integral de Montecristi EP desarrollar e implementar políticas y procedimientos específicos que garanticen la seguridad, confidencialidad y conservación de la información gestionada. Además, es crucial establecer un proceso sistemático para la recopilación de información relevante, que sea eficiente y esté alineado con las necesidades estratégicas y operativas de la Gerencia.
- La implementación de este Plan de Acción mejorará significativamente la eficiencia y organización de la gestión documental en la Gerencia General, facilitando el acceso a la información necesaria para la toma de decisiones y fortaleciendo la capacidad operativa y estratégica de la empresa. Esto reducirá inconsistencias, mejorará la seguridad de la información y aumentará la productividad del personal.

Referencias Bibliográficas.

- Alarcón, E., & González, K. (2021). Mejora de la gestión documental de la Universidad de Guayaquil por medio del Código QR (Tesis de licenciatura). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Babbie, E. (2019). The practice of social research (15ª ed.). Cengage Learning.
- Carrero, E. (2023, 15 junio). Técnicas e instrumentos de recolección de datos efectivos. TodoSobreTesis. <https://todosobretesis.com/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>
- Chávez, Y., & Pérez, H. (2022). Obtenido de Gestión documental, Gestión de Información y Gestión del conocimiento: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5704452.pdf>
- Daniela, S. V. K., Inés, D. G. L., Daniela, S. V. K., & Inés, D. G. L. (2020) n.d.). Diseño de un sistema de gestión documental para uso interno en la Universidad de Otavalo. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000200157
- Deleuze, G. (16 de Junio de 2014). Auditoría Informática. Obtenido de <https://auditoriainformaticaunivia.wordpress.com/2014/06/16/recopilacion-de-la-informacion-organizacional/>:
- Fernandes, A. Z. (2020, 28 febrero). Diferencia entre población y muestra. Diferenciador. <https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/>
- Fernández, L., & Martínez, J. (2018). Innovaciones en la gestión de la información. Ediciones Académicas.
- Gabau, M. (2021). Obtenido de Herramientas digitales para la organización: <https://estardondeestes.com/movi/es/articulos/herramientas-digitales-para-la-gestion-integral-de-tu-empresa#:~:text=El%20uso%20de%20herramientas%20digitales,en%20la%20toma%20de%20decisiones.>

- Gómez, P., & Sánchez, R. (2015). *Capacitación y desarrollo en la gestión documental*. Ediciones Técnicas.
- González, E., & Navarro, F. (2016). *Estrategias de gestión y procedimientos administrativos*. Editorial Contemporánea.
- Gordon, C. (2019). *Basic interviewing skills*.
- Hernández-Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill. Villarejo, L. M. (2023, July 26). Definición y tipos de ECOMMERCE.
- Honig, J. (2022). *Que es la Gestión Documental*. Obtenido de Docuware: <https://start.docuware.com/es/blog/que-es-la-gestion-documental>
- Inés, S. (2020). *Gestión Documental y Organización de Archivos*.
- Jiménez, A., & Muñoz, L. (2018). *La gestión documental y la recopilación de información en organizaciones*.
- Krippendorff, K. (2018). *Content Analysis: An Introduction to Its Methodology* (4th ed.). sage Publications.
- Ledesma-Ramos, Á. M., & Ledesma-Ramos, Á. M. (2020) (n.d.). *La Gestión Documental en la Administración Pública. Recurso estratégico para el logro de los objetivos*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322022000300014
- López, M., & Hernández, A. (2020). *Tecnologías aplicadas a la gestión documental*. Editorial Informática.
- Mata, R., & Pérez, S. (2017). *Fundamentos de la gestión documental*. Editorial Académica.
- Narvaez, M. (2023, 19 junio). *Método deductivo: qué es y cuál es su importancia*. QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-deductivo/>
- Nayar, L. (2019). Obtenido de *La Gestión documental*: <http://eprints.rclis.org/15028/1/020.pdf>
- Ocronos, R., & Ocronos, R. (2023). *¿Qué es la revisión bibliográfica?* Ocronos - Editorial Científico-Técnica. <https://revistamedica.com/que-es-revision-bibliografica/>

- Ramírez, C., & Morales, L. (2021). Eficiencia y productividad en la administración pública. Editorial Gubernamental.
- Ramírez, P. (2019). Los Archivos Históricos y la Gestión Documental. Gobierno Federal.
- Ramos, M. (2018). Obtenido de ESTUDIO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2375/1/76545.pdf>
- Sánchez, Á. (Mayo de 2018). Obtenido de La gestión de documentos como estrategia de innovación: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=82332625003>
- Suarez, C., & Garcia, L. (2021). Obtenido de El nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión documental.: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8272689#:~:text=Un%20sistema%20eficiente%20de%20gesti%C3%B3n,la%20administraci%C3%B3n%20de%20una%20empresa.>
- Suárez, E. (2023, 9 noviembre). Método inductivo y deductivo: definición, características y ejemplos. Experto Universitario. <https://expertouniversitario.es/blog/metodo-inductivo-y-deductivo/>
- Torres, P., & Rodríguez, N. (2019). Sistemas de gestión documental y su implementación. Ediciones Técnicas.

Anexos.

**Encuesta realizada al personal administrativo y trabajadores de la empresa pública
“Aseo Integral Montecristi – EP”**

1. ¿Conoce usted lo que es la Gestión Documental?
Si Un poco No
2. ¿Está de acuerdo que se realicen capacitaciones sobre la Gestión Documental?
De acuerdo En desacuerdo
3. ¿Cuentan con un sistema de gestión documental?
Sí No
4. ¿Para organizar la documentación, utilizan algún tipo de sistemas de archivos?
Si No
5. Si en la pregunta anterior contesto Si ¿qué sistemas de Gestión Documental utilizan?
Documentos (carpetas) en Físico Archivadores Aplicaciones específicas
6. ¿Considera que la gestión documental mejoraría el nivel de desempeño laboral?
Seguramente Neutral No estoy completamente seguro
7. ¿Qué tan efectivas consideras las políticas y procedimientos implementados por la gerencia para garantizar el buen funcionamiento de la empresa?
Muy efectivas Efectivas Neutral Poco efectivas
8. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción general con respecto a tu trabajo en la empresa?
Muy alto Alto Neutral Bajo Muy bajo
9. ¿En qué medida consideras que la gerencia de la empresa es transparente en sus decisiones y procesos?
Muy transparente Poco transparente
Transparente Muy poco transparente
10. ¿Qué desafíos enfrentamos en la recopilación de información y cómo los abordamos?
Falta de recursos Requisitos regulatorios cambiantes
Complejidad de los datos Todas las anteriores

Entrevista Aplicada al Asesor de la empresa.

Tabla 11 : Matriz de resultados (ANEXO)

Preguntas	Respuesta	Referencia	Análisis
<p>1.</p> <p>¿Puede explicar brevemente su rol y responsabilidades dentro de la empresa?</p>	<p>Bueno, yo soy asesor a nivel transversal tanto con el municipio como en las empresas públicas y escritas Patronato cuerpo bomberos, entonces tengo conocimientos generales que en este momento estoy dedicando más el tema de la empresa pública para poder contribuir en el fortalecimiento y en la sostenibilidad de los servicios.</p>	<p>Hsieh, 2017., nos dice que las responsabilidades y el papel de las empresas pueden definirse mediante principios básicos de moralidad, valores de mercado y las instituciones básicas de la actividad económica contemporánea.</p>	<p>Los límites de la responsabilidad corporativa se están expandiendo tanto interna como externamente, y se espera cada vez más que las empresas actúen como una "fuerza para el bien positivo" en la sociedad, integrando el desarrollo social y los objetivos comerciales a través de asociaciones estratégicas.</p>
<p>2.</p> <p>¿Cómo definiría "gestión documental en el contexto de su institución?</p>	<p>Aquí en el contexto de la empresa no tenemos el modelo de gestión documental nosotros lo que tenemos es una gestión tradicional muy empírica respecto, a cómo nosotros archivamos como folders con fechas y demás no, pues no tenemos un registro ni garantía de que todos los archivos estén plenos íntegros y demás, entonces esa es la forma. Ahora debemos actualizar un modelo de gestión que inicia desde la aplicación para poder planificar para poder gestionar, para poder controlarla.</p>	<p>Maican, 2016., nos dice que la gestión de contenido empresarial (ECM) en instituciones académicas se centra en organizar y gestionar la información, en particular el flujo de trabajo de documentos, para garantizar que la información fluya sin problemas entre departamentos.</p>	<p>Sugiere que la gestión documental en el contexto de una institución implica la organización y manejo de la información, asegurando un flujo eficiente entre departamentos, y requiere un enfoque sistémico que incluye análisis teórico, planificación estratégica y operativa, y una distinción clara entre contenido intelectual, disposición lógica y presentación física.</p>
<p>3.</p>	<p>Entre los mayores beneficios esta la garantía de que todo el activo intangible de una institución pública</p>	<p>Cumpa, 2018., Implementar buenas prácticas en la gestión</p>	<p>Recalca que implementar un sistema de</p>

<p>¿Cuáles considera que son los mayores beneficios de implementar un sistema de gestión documental en su institución?</p>	<p>como esta empresa pública se mantenga de manera íntegra es decir, nosotros lo que queremos es garantizar que todo lo que se documenta, todo lo que se gestión, todo lo que se hable, todo lo que se procese lo que se pida lo que se solicite puede estar debidamente documentado ordenado 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, tenga la plena seguridad que estamos trabajando correctamente.</p>	<p>documental puede generar beneficios como ahorro de costos y rapidez en el servicio en las instituciones. La implementación de un sistema de gestión de documentos puede mejorar la comunicación, la memoria organizacional y los procesos comerciales, al tiempo que reduce el tiempo dedicado a manejar documentos hasta en un 60%</p>	<p>gestión documental en una institución puede mejorar la eficiencia, reducir costos y mejorar la colaboración y comunicación.</p>
<p>4. ¿Qué métodos o herramientas utilizan para la recopilación y gestión de información en la institución?</p>	<p>En este momento no hay métodos, no hay reglamentos más bien lo que se tiene es como que un comportamiento habitual de archivar los folders de manera echada con programas con ciertas categorías que le dan cada servidor de acuerdo con el conocimiento de y el desempeño de sus funciones, pero no tenemos un método reglamentado es uno de los desafíos, tratar de reglamentar, categorizar, codificar o implementar software implementar un comité de gestión documental. Eh, incluso que tenga también obligaciones y que también tengan las sensaciones respectivas en caso de un cumplimiento.</p>	<p>Stegăroiu, 2016., Señala que las herramientas integradas de recopilación de información de gestión y herramientas de provisión que utilizan tecnologías de comunicación ayudan a consolidar las decisiones en una institución.</p>	<p>Apunta que las instituciones utilizan métodos como bases de datos, auditorías de información, herramientas de gestión integradas, técnicas participativas, observación, entrevistas, documentación, y herramientas digitales y de forense digital para la recopilación y gestión de información.</p>
<p>5. ¿Qué sugerencias aportaría para la mejora del manejo de documentación o implementación de una gestión documental dentro de la empresa?</p>	<p>Bueno, en varias fases, hay que hacer un plan integral de gestión documental. El plan tiene que iniciar con la reglamentación, obviamente con la norma técnica que se maneja en la gestión documental a nivel del sector público. Se puede empezar a coordinar a los servidores responsables para capacitar a los empleados que van a estar en cada una de las direcciones departamentales como también, de los archivos que se generan de primera mano, también está el hecho de la implementación del software o de sistema informáticos de gestión documental, también implementar un área de archivo dentro de la empresa para responsabilizar a una persona que día a día esté ordenando, gestionando, buscando el archivo físico, en el</p>	<p>Jordan, 2022., nos dice que la implementación de un sistema de gestión documental (DMS) es imprescindible para las empresas que buscan ser competitivas y digitalizar sus procesos, teniendo en cuenta también el medio ambiente.</p>	<p>Insinúa que la implementación de un sistema de gestión documental estructurado y digitalizado, adaptado a las necesidades específicas de la empresa y los proyectos, puede mejorar la eficiencia operativa, el seguimiento de información vital y el cumplimiento de normas de calidad.</p>

caso de que haiga archivos históricos que también las hay, lo siguiente es ejecutar esa acción de manera eficiente y ese control que tenga que ser con indicadores con métricas y demás.

Propuesta de solución.

En cumplimiento al objetivo 3 de este estudio de caso: “Proponer estrategias para mejorar la eficiencia y organización en la gestión documental de la Gerencia General” se busca mejorar la gestión documental y los procesos de recopilación de información en la gerencia general de la empresa “Aseo Integral de Montecristi EP” durante el año 2022. Es crucial para el funcionamiento óptimo de la empresa, ya que asegura la disponibilidad, accesibilidad y seguridad de la información relevante.

TITULO:

Plan de acción para mejorar la eficiencia y organización en la gestión documental en la Gerencia General de la Empresa “Aseo Integral de Montecristi EP”

Objetivo General:

- Optimizar la eficiencia y la organización en la gestión documental de la Gerencia General de “Aseo Integral de Montecristi EP”, a través de la implementación de soluciones tecnológicas, estandarización de procesos y capacitación continua del personal.

Objetivos Específicos:

- Implementar un Sistema de Gestión Documental Electrónico (SGD) para centralizar y automatizar los procesos documentales.
- Estandarizar los procedimientos y normas para la gestión de documentos en toda la Gerencia General.
- Desarrollar un plan de capacitación para mejorar las competencias del personal en la gestión documental.

DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.

La implementación de esta propuesta permitirá a ‘Aseo Integral de Montecristi EP’ optimizar significativamente sus procesos de gestión documental y recopilación de información. Esto resultará en una mejora sustancial en su eficiencia operativa y en la capacidad de tomar decisiones informadas. La adopción de tecnologías innovadoras y la capacitación del personal garantizarán que la información sea accesible, organizada y segura en todo momento. Así, la empresa avanzará hacia el logro de sus objetivos estratégicos y fortalecerá su competitividad en el sector.

Tabla 12: Plan de acción para mejorar la eficiencia y organización en la gestión documental en la Gerencia General de la Empresa

“Aseo Integral de Montecristi EP”

Objetivo	Estrategia	Actividades	Recursos	Tiempos	Responsables	Meta
Implementar un Sistema de Gestión Documental Electrónico (SGD) para centralizar y automatizar los procesos documentales.	Diseñar e implementar un SGD que permita la gestión integral de los documentos en formato electrónico	Analizar los procesos y procedimientos documentales actuales	Equipos informáticos y de digitalización	1 año	Equipo de analistas de Gestión Documental	Migración completa de documentos al nuevo sistema sin pérdida de información.
	Centralizar y automatizar los procesos documentales para mejorar la eficiencia y el control de la información	Seleccionar e implementar un software de gestión documental que se ajuste a las necesidades de la organización	Software de gestión documental	4 meses	Responsable del área de gestión documental	Aumento de la eficiencia documental, reflejado en una reducción del tiempo de gestión documental en al menos un 50%.
Estandarizar los procedimientos y normas para la gestión de documentos en toda la Gerencia General.	Implementación de Políticas y Procedimientos de Gestión Documental	Revisar y actualizar las políticas existentes de gestión documental.	Consultores en gestión documental	1 mes	Analistas de Gestión Documental.	Asegurar que el 100% del personal administrativo esté capacitado en las nuevas políticas y procedimientos.
	Mejorar la Seguridad de la Información Documental	Desarrollar nuevos procedimientos estándar para la creación, almacenamiento, recuperación y eliminación de documentos.	Sistemas de copias de seguridad.	2 meses	Personal Clave de la Gerencia General.	Garantizar la disponibilidad de copias de seguridad actualizadas.
		Realizar copias de seguridad periódicas de todos los documentos digitales.	Especialistas en seguridad de la información.	1 mes	Especialistas en T.I	

Desarrollar un plan de capacitación para mejorar las competencias del personal en la gestión documental.	Implementar un programa de capacitación estructurado para el personal con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa mediante el uso efectivo de nuevas herramientas y la adopción de nuevos procesos.	Realizar una evaluación de las habilidades actuales del personal y determinar las necesidades específicas.	Expertos en las nuevas herramientas y procesos para impartir la capacitación.	Continuo (evaluación trimestral)	Jefe de área Equipo de análisis de datos y gestión de proyectos	Mejorar la eficiencia operativa mediante la correcta utilización de nuevas herramientas y la adopción de procesos actualizados.	Proporcionar un informe detallado con recomendaciones para optimizar la gestión documental.
---	--	--	---	----------------------------------	--	---	---
