



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**

**Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio  
Carrera de Gestión de la Información Gerencial**

**TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

**Previo a la obtención del título de:**

**Licenciada(o) En Gestión de la Información Gerencial**

**TEMA:**

**Estrategia de Almacenamiento de la Información para favorecer la Gestión Documental del Área de Trabajo Social del MIES Manta 2023. (Estudio de Caso).**

**AUTORA:**

**Cañarte Macías María José**

**MANTA-**

**ECUADOR 2023**

**TEMA:**

**Estrategia De Almacenamiento De La Información Para Favorecer La Gestión Documental Del Área De Trabajo Social Del MIES Manta 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:

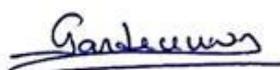
Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular – Estudio de Caso bajo la autoría de la estudiante CAÑARTE MACIAS MARIA JOSÉ, legalmente matriculada en la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2024\_2, cumpliendo el total de 240 horas (96 horas Fase de Diseño y 144 horas Fase de Resultados), cuyo tema del trabajo es “ Estrategia de Almacenamiento de la Información para favorecer la Gestión documental en el Área de Trabajo Social del MIES . Manta 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.

Lugar, 8 de enero de 2025

Lo certifico,



Lic. Gardenia Cedeño Marcillo, PhD.

**Docente Tutora**

**Área:** Administrativas Contables y Comercio

### **Autoría**

Yo, María José Cañarte Macías, con cédula de identidad N° 135104005-8, estudiante de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, perteneciente a la Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio, de la carrera Gestión de la información Gerencial, el presente trabajo es un esfuerzo personal e independiente que refleja mi compromiso con la investigación académica y el desarrollo profesional, libre y voluntariamente declaro ser la autora del presente trabajo de investigación curricular, realizado bajo la modalidad de estudio de caso, titulado: “Estrategia de almacenamiento de la información para favorecer la gestión documental del Área de Trabajo Social del MIES Manta 2023, (Estudio de Caso)”.

Asimismo, reconozco que la propiedad intelectual de esta investigación pertenece exclusivamente a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.



---

María José Cañarte Macías  
N° 135104005-8

## **Dedicatoria**

Este estudio de caso está dedicado principalmente a Dios quien ha sido mi guía en todo mi camino, mi fuente de fortaleza, sabiduría y amor infinito, quien me ha dado fuerzas para no rendirme, gracias por darme la fe y la fuerza de tener confianza en mí mismo.

Asimismo, me lleno de satisfacción de ver que mi sueño se está haciendo realidad y que con dedicación y esfuerzo he ido creciendo como persona, al mismo tiempo que he ido adquiriendo nuevos conocimientos.

A mis queridos padres, Pedro Gustavo Cañarte Estupiñán y Bexi del Carmen Macías Cedeño quienes, con su amor incondicional, sacrificio y apoyo constante me han enseñado el valor del esfuerzo, la perseverancia y la superación.

A mis hermanas Anahi Cañarte Macías y Camila Cañarte Macías quienes han sido mi inspiración y mi compañía en este proceso, siempre brindándome su amor y apoyo, por creer en mí incluso en los momentos en que yo dudé de mí mismo.

## **Agradecimiento**

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a todas las personas que han sido parte fundamental de este proceso han contribuido al logro de este importante objetivo en mi vida.

En primer lugar, quiero agradecer de manera especial a mi tutora de estudio de caso, Dra. Gardenia Cedeño Marcillo, por su valioso apoyo, orientación y dedicación. Gracias por su paciencia, por compartir sus conocimientos y por brindarme su confianza en cada paso del proceso. Su guía fue fundamental para que este trabajo se llevara a cabo con éxito.

Agradezco a los docentes que, con su paciencia y compromiso, me han guiado durante este proceso. Sus enseñanzas han sido una fuente constante de inspiración y me han permitido desarrollar las habilidades necesarias para llegar hasta este punto.

A mi familia, quienes han sido mi mayor fuente de apoyo, amor, fortaleza a lo largo de este proceso, por su paciencia, sus palabras de aliento y por ser mi mayor refugio. Sin ustedes, este logro no habría sido posible. Su amor y apoyo han sido un regalo invaluable en mi vida.

Agradezco a mis amigos Jaritza Magdalena Pinargote López, Arelis Lisbeth Vivas Baque, Ivis Jamileth Zambrano Zambrano y Jimmy Daniel Olvera Izquierdo quienes han sido una fuente invaluable de apoyo y motivación a no rendirme, y a mis compañeros Kevin Steeven Carrera Baque, Edgar Josué Mero Delgado, Kerly Nayerly Quijije Pillasagua, Nathaly Jomayra Mendoza Rodríguez y Nayeli Stefania Mendoza Rodríguez, les agradezco por su apoyo constante, por el trabajo en equipo, por los momentos compartidos de aprendizaje. Gracias a todos ustedes por su amistad, su apoyo y por hacer este camino mucho más llevadero y enriquecedor.

## Índice

Dedicatoria .....	5
Agradecimiento .....	6
Introducción.....	9
Antecedentes Investigativos .....	10
Definición del problema .....	13
Justificación.....	15
Objetivos.....	17
Objetivo General.....	17
Objetivos Específicos .....	17
Marco Conceptual.....	18
Gestión Documental .....	18
Importancia de la Gestión Documental .....	18
Gestión Documental Física.....	18
Gestión Documental Electrónica.....	19
Gestión Documental según el enfoque tecnológico .....	19
Almacenamiento de la Información .....	20
Importancia del Almacenamiento de la Información .....	20
Procesos del Almacenamiento de la Información .....	20
Sistemas de almacenamiento de la información .....	21

Características de los Sistemas de Almacenamiento de la Información .....	21
Sistema M-files.....	22
Marco Metodológico .....	23
Métodos teóricos.....	23
Método inductivo-deductivo.....	23
Análisis-síntesis.....	23
Técnicas e instrumentos .....	24
Resultados obtenidos de la encuesta .....	26
Conclusiones.....	38
Recomendaciones .....	39
Referencias Bibliográficas.....	40
Anexos.....	43
Propuesta .....	52
Objetivo General.....	52
Objetivos Específicos .....	52
Fundamentación teórica.....	52
Beneficios .....	52
Desarrollo de la propuesta: .....	53

## Introducción

La gestión documental se ha convertido en un recurso estratégico clave para las organizaciones, la optimización de procesos y el cumplimiento de objetivos. Sin embargo, el crecimiento exponencial de los datos y documentos generados plantea desafíos significativos en cuanto a su organización y almacenamiento para un acceso eficiente.

El almacenamiento de la información como parte de la gestión documental son aspectos fundamentales por considerar, para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los datos. Estas prácticas no solo permiten un control adecuado de los documentos físicos y digitales, sino que también optimizan el flujo de trabajo, fomentan la colaboración y aseguran el cumplimiento de normativas legales y regulatorias relacionadas con la preservación de la información.

El presente estudio de caso titulado “Estrategia de almacenamiento de la información para favorecer la gestión documental del área de trabajo social del MIES de Manta, 2023, cuyo objetivo general fue proponer una estrategia de almacenamiento de la información para favorecer la gestión documental del área de trabajo social MIES de Manta, tuvo como propósito la obtención de una visión integral de la situación actual de la conservación de la información, sirviendo como base sólida para la formulación de recomendaciones y el desarrollo de estrategias de mejora. Se utilizaron diversos métodos y técnicas de investigación, en el almacenamiento de información; la aplicación de encuestas y la realización de entrevistas, con los funcionarios del área de trabajo social del MIES.

El estudio se desarrolló en dos fases, en la primera; se llevó a cabo un análisis detallado de los problemas inherentes, para definir el caso de estudio abordando aspectos fundamentales que permitieron caracterizar el objeto de investigación, incluyendo las bases teóricas y metodológicas relacionadas con las variables de estudio. En la segunda fase, se presentan de manera detallada los resultados obtenidos a través de los métodos e instrumentos aplicados a la muestra de estudio, lo que permitió analizar e interpretar la información recopilada, y con ello la elaboración de la propuesta de solución, que consiste en la implementación del sistema de almacenamiento documental M-Files para la gestión de la información del área de trabajo social del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES).

## **Antecedentes Investigativos**

Las investigaciones presentadas en este documento sirven como referencias bibliográficas que reflejan estudios previos relacionados con el tema tratado, permitiendo así evidenciar los avances alcanzados por otros investigadores.

En México, Martínez (2020) en su trabajo de investigación titulado “Evolución de la gestión documental en empresas”. El objetivo de esta investigación es analizar el impacto de las estrategias de almacenamiento de información en la gestión documental. Los métodos empleados incluyen la revisión de literatura, encuestas a gerentes y análisis de estudios de caso en diversas empresas.

Este estudio revela que la gestión documental experimenta una profunda transformación en las últimas décadas, pasando de métodos tradicionales basados en papel a sistemas digitales avanzados. Este cambio es impulsado por la necesidad de mejorar la eficiencia operativa, cumplir con normativas legales y adoptar tecnologías emergentes. A medida que las empresas se digitalizan, enfrentan desafíos como la resistencia al cambio organizacional, los costos de implementación y las preocupaciones de seguridad y privacidad. Sin embargo, esta evolución también ofrece numerosas oportunidades para optimizar procesos, mejorar la accesibilidad de la información y fortalecer la competitividad en el mercado global. El análisis destaca tanto los desafíos como las oportunidades en este entorno dinámico. Los resultados muestran que la mayoría de las empresas adoptan sistemas de gestión documental, lo que reduce el tiempo de búsqueda y recuperación de documentos, y automatiza los flujos de trabajo, disminuyendo errores y acelerando procesos. Aunque persisten problemas relacionados con la ciberseguridad, la eficiencia operativa y el acceso a la información han mejorado significativamente.

Por otro lado, Andrade (2021) llevo a cabo un estudio en Cuenca, Ecuador, titulado “Implementación de soluciones de almacenamiento digital en empresas”. El objetivo general es evaluar la implementación de soluciones de almacenamiento digital en empresas ecuatorianas y su impacto en la gestión documental. Los métodos utilizados incluyen encuestas y entrevistas a empresas de diferentes sectores, así como análisis de datos cuantitativos y cualitativos. La investigación muestra que las empresas en Ecuador están adoptan sistemas digitales que permiten un acceso más rápido y seguro a la información, reducen los costos asociados al almacenamiento físico y mejoran la capacidad de respuesta ante cambios. Sin embargo, la transición hacia estos sistemas

enfrenta desafíos como la inversión inicial, la capacitación del personal y la gestión de la seguridad digital. Este estudio explora las motivaciones, retos y beneficios de la adopción de soluciones de almacenamiento digital en el contexto empresarial ecuatoriano.

Finalmente, Merchán, M. R. (2019) desarrolla una investigación titulada “Sistematización de experiencias prácticas en el análisis y organización del almacenamiento de documentos”, realizada en Manabí, Manta. El objetivo general es desarrollar un marco estructurado y eficiente para el análisis, organización y gestión de documentos con el fin de optimizar el almacenamiento, facilitar el acceso a la información y mejorar la gestión documental en diferentes contextos organizacionales. Dado el rápido avance de la tecnología y el aumento de las necesidades de almacenamiento de datos en la era de la digitalización, esta investigación resalta la importancia de adaptar y mejorar continuamente las prácticas de gestión documental.

Durante el estudio se evidencia que la adopción de soluciones de almacenamiento digital revoluciona la forma en que las organizaciones manejan y acceden a su información clave. Los resultados obtenidos muestran que la mayoría de las organizaciones que adoptaron el almacenamiento digital reportan mejoras significativas en la organización y acceso a la información, aunque enfrentan retos iniciales relacionados con la falta de recursos y capacitación.

Del análisis de estos estudios se concluye que la implementación de soluciones de gestión documental digital plantea desafíos importantes, como la resistencia al cambio, los costos asociados y las preocupaciones en materia de seguridad. Sin embargo, también brinda beneficios significativos, como la optimización de procesos, una mayor accesibilidad y protección de la información, y el fortalecimiento de la competitividad empresarial. Superar estos obstáculos es fundamental para que las empresas aprovechen plenamente estas oportunidades, convirtiendo la adopción de dichas soluciones en un elemento clave para su éxito y sostenibilidad en un entorno empresarial dinámico y en constante evolución. Es fundamental que las empresas fortalezcan sus medidas de seguridad y continúen capacitando a su personal para aprovechar al máximo las tecnologías de gestión documental.

Actualmente los documentos se gestionan de manera más estructurada y accesible, lo que elimina la necesidad de archivos físicos dispersos. Esto reduce el tiempo dedicado a la búsqueda y recuperación de documentos.

## **Definición del problema**

El Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), tiene como misión, definir y ejecutar políticas, estrategias, planes, programas, proyectos y servicios de calidad y calidez, para la inclusión económica y social, con énfasis en los grupos de atención prioritaria y la población que se encuentra en situación de pobreza y vulnerabilidad, promoviendo el desarrollo y cuidado durante el ciclo de vida; la movilidad social ascendente y fortaleciendo a la economía popular y solidaria. Su objetivo es contribuir con la disminución de los niveles de desnutrición crónica y de enfermedades prevenibles contribuyendo al desarrollo económico y social del país.

Dada la funcionalidad de esta entidad, se identifica como contexto de investigación al área de trabajo social y como parte de los sujetos investigados a los funcionarios que desempeñan roles inherentes a este departamento, se identifica a la subdirectora Lic. Marcela Gutiérrez quien Supervisa y dirige todas las actividades y proyectos relacionados con Trabajo Social; Lic. Alejandro Vargas, jefe de unidad encargado de implementar estrategias de intervención para problemáticas específicas.

Es importante destacar que el área de trabajo social del MIES genera diariamente un importante volumen documental para lo cual ha desarrollado diversas acciones, orientadas a mejorar la gestión documental que se genera en sus procesos. En este contexto, se ha implementado el sistema Quipux, una herramienta tecnológica que ha permitido la gestión integral de documentos y comunicaciones oficiales. Este sistema facilita la organización, almacenamiento y seguimiento de la información, asegurando su accesibilidad y trazabilidad, lo que contribuye a la eficiencia en la administración de los recursos documentales del área.

Sin embargo, actualmente enfrentan retos significativos en la gestión de su información y documentación; lo que ha provocado desorganización de datos y falta de seguridad en el almacenamiento de la información, insuficiencia en el proceso de clasificación, ordenamiento y registro documental, lo que vulnera los documentos pudiendo ser alterados o deteriorados, ya que en su mayoría están guardados en cajas, con una evidente desorganización en los archivos, dificultando su clasificación. A su vez, esto provoca ineffectividad de los procesos puesto que no cuentan con la información organizada de manera oportuna para la toma de decisiones en el Área de Trabajo Social

del MIES. Estas insuficiencias al no solucionarse casualmente pueden ocasionar el incumplimiento de regulaciones legales; generar costos adicionales por duplicación y recuperación de documentos.

En concreto, la falta de un buen almacenamiento de la información afecta la disponibilidad de una información precisa, dificultando la toma de decisiones informadas en la organización. Esto demanda la implementación de métodos de almacenamiento de información adecuados para facilitar su búsqueda, recuperación y utilidad.

Por tanto, se infiere que todas estas manifestaciones son consecuencia de un limitado sistema de almacenamiento de la información.

En base a estas limitaciones surgen las preguntas de investigación, que serán respondidas durante el desarrollo de este estudio de caso:

1. ¿Cuáles son los sustentos teóricos que caracterizan la gestión documental y el almacenamiento de la información?
2. ¿Cómo se determina el proceso de la gestión documental?
3. ¿Cómo se procesa el almacenamiento de la información para determinar sus efectos en la gestión documental?
4. ¿Qué sistemas de almacenamiento de la información para favorecer el proceso de gestión documental?
5. ¿De qué manera un sistema de almacenamiento de la información puede favorecer la gestión documental?

## **Justificación**

El Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES, brinda apoyo y asistencia a sectores vulnerables de la población a través de programas y servicios orientados a la inclusión social, económica y laboral. Su labor abarca áreas como la protección social, la educación, la salud, la vivienda y el desarrollo comunitario, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas y familias en situación de pobreza o exclusión. Además, el MIES promueve la equidad y la igualdad de oportunidades, trabajando de manera conjunta con diversas instituciones públicas y privadas.

Al convertirse en una institución clave para la sociedad, es fundamental asegurar el adecuado almacenamiento de la información. Esto no solo provoca la transparencia y el cumplimiento de normativas vigentes, sino que también permite a los funcionarios acceder de manera adecuada a las tecnologías disponibles. Además, implica facilitar la difusión activa de información por parte de las instituciones y garantizar que existan mecanismos para que los usuarios puedan solicitar la información necesaria de manera eficiente.

Las insuficiencias en el almacenamiento de la información, causadas entre otras por el desconocimiento del valor que tiene el capital documental; la resistencia al cambio y los costos de implementación de sistemas de gestión son los factores que en gran medida afectan la organización y preservación del fondo documental de las instituciones. No obstante, quienes superan estos obstáculos pueden optimizar sus procesos, mejorar la accesibilidad y seguridad de la información; y, fortalecer su competitividad. La adopción efectiva de soluciones desde la implementación de los sistemas de almacenamiento documental, se convierten en un factor clave para la sostenibilidad a largo plazo del capital documental.

De esta manera surge la necesidad de realizar esta investigación en Área de Trabajo Social del MIES, para lo cual se consideran como variables de estudio almacenamiento de la información y gestión documental, siendo este proceso un pilar fundamental para el éxito operativo de cualquier institución y en el caso específico del MIES, lo cual justifica este estudio de caso, desde las siguientes aristas:

La pertinencia de este estudio radica en la necesidad actual de gestionar eficientemente la gran cantidad de información y documentación que generan las organizaciones. El almacenamiento adecuado de la información, junto con una gestión documental efectiva, se vuelve crucial para asegurar la conservación y preservación de los

documentos. Al proponer un plan de mantenimiento de archivo físico basado en la norma técnica nacional de archivo, se contribuirá a mejorar tanto el almacenamiento de la información como la gestión documental. Esto permitirá optimizar el manejo, conservación y acceso a los documentos.

La importancia de este estudio se respalda a la necesidad crítica de abordar los desafíos que enfrentan actualmente las organizaciones en cuanto a su gestión documental, destacando que la conservación documental es un factor decisivo para la recuperación eficiente de la información.

La factibilidad de este estudio se evidencia desde la colaboración activa del almacenamiento de la información y la gestión documental del área de trabajo social. Quienes han demostrado interés. Además, se cuenta con una amplia bibliografía lo cual garantiza que la información recopilada y presentada esté basada en fuentes confiables; y, el apoyo de una tutora de investigación quien ha orientado cada paso que el rigor científico del caso ha demandado.

La relevancia de este estudio se evidencia mediante la transformación positiva en el área de trabajo social del MIES, con el fin de optimizar la administración y el acceso a los datos sensibles que manejan las organizaciones. La propuesta debe establecer una Implementación del Sistema de Almacenamiento documental para la Gestión de la información.

El impacto social no solo se beneficiará al personal del área de trabajo social, sino que también a otras áreas quienes podrán acceder a la información de manera más segura y ágil.

## Objetivos

### Objetivo General

Proponer una estrategia de almacenamiento de la información para favorecer la gestión documental del área de trabajo social MIES.

### Objetivos Específicos

- Identificar los sustentos teóricos para fundamentar la gestión documental y el almacenamiento de la información.
- Determinar el proceso de la gestión documental para identificar los efectos en el área de trabajo social MIES.
- Identificar el proceso del almacenamiento de la información para determinar sus efectos en la gestión documental en el área de trabajo social MIES.
- Identificar los sistemas de almacenamiento de la información para favorecer el proceso de gestión documental del área de trabajo social MIES.
- Identificar un sistema de almacenamiento de la información para favorecer la gestión documental en el área de trabajo social MIES.

## **Marco Conceptual**

### **Gestión Documental**

La Gestión Documental inicia la actividad técnico administrativa institucional, entendida como el procedimiento de entrada, trámite, salida y retroalimentación de la documentación tanto física como magnética, generada por la Institución, las entidades públicas y usuarios en general. De igual forma se concibe como el conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la administración documental producida y recibida por los usuarios, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Bayona y Meneses (2020) definen, la gestión documental como las actividades que contribuyen al procesamiento coordinado y controlado de los documentos para su recepción, organización, almacenaje, conservación, acceso y difusión; proceso que demanda recursos, herramientas y técnicas para desarrollar los sistemas de gestión documental. Además, el autor enfatiza que para llevar a cabo una gestión documental eficiente es indispensable contar con los recursos adecuados, así como con herramientas y técnicas especializadas.

Estos elementos son cruciales para desarrollar sistemas robustos de gestión documental que aseguren la integridad, disponibilidad y protección de la información, permitiendo una administración eficiente y eficaz de los documentos dentro de cualquier organización.

### **Importancia de la Gestión Documental**

Como Rodríguez (2016) destaca que, la importancia de la gestión documental radica en su capacidad para transformar el manejo de datos en una ventaja competitiva. Esto se logra optimizando procesos, garantizando la seguridad de la información y asegurando el cumplimiento normativo. En un entorno donde la información es un recurso vital, una gestión documental eficaz permite a los técnicos organizar archivos de manera que el personal pueda encontrar los documentos necesarios en tiempo real y proteger la seguridad y confidencialidad mediante derechos de acceso (p.4).

Se identifica que existen varios tipos de gestión documental, según Uribe (2015), Palencia (2016) y Álvarez (2017), entre ellos.

### **Gestión Documental Física**

Uribe (2015) destaca que la gestión documental física se refiere al conjunto de documentos y las relaciones que existen entre ellos. Un documento de archivo siempre

forma parte de un proceso funcional, siendo un elemento, aunque sea mínimo, de dicho proceso. No debe considerarse como un elemento independiente, ya que siempre tiene un carácter unitario que solo se comprende plenamente cuando mantiene su posición dentro del conjunto de documentos relacionados.

Por ello, es crucial entender los documentos no como entidades aisladas, sino como partes integrales de un proceso funcional más amplio. Cada documento adquiere su verdadero significado y valor cuando se considera en el contexto de sus relaciones con otros documentos dentro del mismo archivo.

### **Gestión Documental Electrónica**

Palencia (2016) describe que, un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos es un marco integral para la administración y manejo de documentos digitales en una organización. Estos sistemas están diseñados para capturar, almacenar, gestionar y distribuir documentos electrónicos de manera eficiente y segura.

Por ello, el proceso de captura incluye la conversión de documentos físicos a formato digital y el almacenamiento de los documentos electrónicos. El almacenamiento se refiere a la organización y conservación de estos documentos en archivos digitales. La gestión abarca el control de acceso, el seguimiento de versiones y la administración de flujos de trabajo, asegurando que los documentos se manejen conforme a las políticas de la organización. Finalmente, la distribución garantiza el acceso y la entrega controlada de documentos a usuarios autorizados.

### **Gestión Documental según el enfoque tecnológico**

Álvarez (2017) sostiene que, la gestión documental frente al desafío de las tecnologías de la información requiere una planificación adecuada, una administración efectiva y políticas bien definidas para asegurar una gestión óptima.

Desde esta perspectiva, las tecnologías de información y comunicación deben mejorar los procesos existentes, abordar aspectos bien estudiados y cumplir con las expectativas de mejora del servicio. Diversos actores políticos han establecido que estas tecnologías deben basarse en principios como el acceso universal a la información y la libertad de prensa, con el fin de maximizar su eficiencia en beneficio de individuos, comunidades y el desarrollo de cada país. Esto implica que las sociedades del conocimiento están diseñadas para identificar, producir, procesar, transformar, difundir y utilizar información con el propósito de crear conocimientos y aplicarlos al desarrollo humano.

## **Almacenamiento de la Información**

Vélez (2017) define, el almacenamiento de la información como los métodos y técnicas empleadas para guardar datos en diversos medios y dispositivos de manera que puedan ser recuperados y utilizados en el futuro.

Este proceso es fundamental para la gestión de datos en sistemas informáticos y constituye una parte esencial de la infraestructura tecnológica moderna, permitiendo una gestión eficiente y segura de la información. Con la evolución continua de las tecnologías de almacenamiento, los sistemas ofrecen capacidades y características cada vez más robustas y adaptables a las necesidades cambiantes de usuarios y organizaciones.

## **Importancia del Almacenamiento de la Información**

Vázquez (2015) destaca que, el acceso a la información es fundamental para conservar el conocimiento a lo largo del tiempo, incluyendo datos históricos e investigaciones científicas que deben preservarse para las generaciones futuras.

Por ello, el almacenamiento de la información es un aspecto crucial de la gestión documental, debido a que se basa en un conjunto de normas de protección, cuidado y custodia que aseguran que los documentos de diversos formatos y características sean adecuadamente resguardados. Esto garantiza que la información esté disponible para quienes la necesiten a lo largo del tiempo

## **Procesos del Almacenamiento de la Información**

Para Aguilar (2020) destaca que, el almacenamiento de la información implica una serie de procesos esenciales que aseguran la integridad y disponibilidad de los datos.

Asimismo, da a conocer que el almacenamiento de la información abarca varios procesos esenciales que contribuyen a un manejo eficiente de la información y los documentos en una organización:

**Captura de Información.** Este proceso se refiere a la recopilación de datos desde diferentes fuentes, como documentos físicos, formularios electrónicos, bases de datos o sensores IoT. La información puede ser capturada a través de escaneo de documentos, registros digitales o transcripciones automáticas.

**Clasificación y Codificación.** Una vez que la información ha sido capturada, se clasifica según categorías y se codifica para facilitar su organización y recuperación. Este proceso involucra etiquetar, indexar y asignar códigos a los datos para que puedan ser fácilmente identificados y localizados en el futuro.

**Almacenamiento.** La información clasificada se guarda en diversos medios de almacenamiento, como servidores, discos duros, bases de datos o almacenamiento en la nube. Los sistemas de almacenamiento pueden ser locales o en la nube, según las necesidades de la organización.

**Seguridad de la Información.** Este proceso incluye la implementación de medidas de seguridad como encriptación, control de accesos, autenticación y respaldo de datos. El almacenamiento seguro es crucial para proteger los datos de accesos no autorizados, robos, daños o pérdidas.

**Mantenimiento y Actualización.** Los datos deben ser actualizados de manera regular para mantener su precisión y relevancia. Además, es importante eliminar o archivar los datos que ya no son útiles, a fin de liberar espacio y mejorar la eficiencia.

**Recuperación de Información.** Este proceso implica la localización y recuperación de datos almacenados de acuerdo con las necesidades de la organización. Los sistemas de gestión de bases de datos y los sistemas de gestión documental son herramientas clave en este proceso.

**Archivado.** Los documentos que ya no se usan con frecuencia pero que deben ser conservados por razones legales o históricas se archivan. Esto puede implicar su almacenamiento en sistemas de bajo costo como cintas magnéticas, discos ópticos o almacenamiento en la nube.

**Eliminación de Datos Obsoletos.** Una vez que los datos ya no son necesarios o han superado su ciclo de vida útil, deben ser eliminados de manera segura para evitar su recuperación no autorizada o su uso inapropiado.

**Auditoría y Monitoreo.** Los sistemas de almacenamiento son esenciales para garantizar que se sigan las políticas de almacenamiento y seguridad. Este proceso permite la detección temprana de problemas y vulnerabilidades, asegurando el cumplimiento de normativas y mejores prácticas.

### **Sistemas de almacenamiento de la información**

Según Pérez (2019) destaca que, los sistemas de almacenamiento de la información abarcan diversas soluciones diseñadas para mantener los datos de manera segura y eficiente.

También, son conjuntos de herramientas, dispositivos, tecnologías y procesos que permiten guardar, organizar, gestionar y recuperar datos de manera eficiente. Estos sistemas pueden ser tanto físicos como digitales, y se utilizan en una amplia gama de entornos, desde el almacenamiento personal de archivos hasta grandes soluciones corporativas para gestionar y almacenar grandes volúmenes de datos.

### **Características de los Sistemas de Almacenamiento de la Información**

**Capacidad de Almacenaje.** Determina la cantidad de datos que un sistema puede almacenar. Los sistemas más grandes, como los utilizados por empresas, pueden almacenar petabytes (millones de gigabytes) de datos.

**Accesibilidad.** Facilita el acceso a la información almacenada. Los sistemas de almacenamiento modernos permiten que los usuarios recuperen datos de manera rápida y eficiente.

**Seguridad.** Implementa medidas de protección de datos, como la encriptación y el

control de acceso, para garantizar la privacidad y la integridad de la información almacenada.

**Escalabilidad.** La capacidad de un sistema de almacenamiento para adaptarse al crecimiento en la cantidad de datos, permitiendo ampliar la capacidad conforme aumentan las necesidades.

**Redundancia y Respaldo.** Muchos sistemas de almacenamiento incluyen medidas para duplicar los datos y prevenir su pérdida, como las copias de seguridad automáticas y los sistemas RAID (Redundant Array of Independent Disks).

**Recuperación de Datos.** Proporciona la capacidad de recuperar datos en caso de pérdida o daño, un aspecto crucial de cualquier sistema de almacenamiento, especialmente en el contexto de desastres o fallos de hardware.

### **Sistema M-files**

Posterior a este análisis se destaca que M-Files por sus características y beneficios que ofrece, es un sistema que podría considerarse para solventar los problemas del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

El sistema M-Files es una plataforma de gestión de documentos que usa metadatos e inteligencia artificial para facilitar la organización, búsqueda y protección de información, eliminando la dependencia de estructuras de carpetas tradicionales.

M-Files (2023), incluyen un aumento en la productividad al reducir el tiempo dedicado a buscar documentos, mejora en la seguridad de los datos y una mayor capacidad de cumplimiento regulatorio, permite la colaboración segura y asegurar la consistencia en la información compartida, su flexibilidad permite implementaciones en la nube, instalaciones locales, o en entornos híbridos es compatible con sistemas externos como Microsoft SharePoint, Google drive, Dropbox y OneDrive lo cual facilita su integración en infraestructuras existentes.

Esta plataforma de gestión de información que ofrece múltiples ventajas para las organizaciones. Entre ellas, se destaca:

La automatización de procesos empresariales, lo que permite reducir errores y mejorar la eficiencia operativa a través de flujos de trabajo optimizados.

Asimismo, M-Files sobresale por su integración con múltiples sistemas, ya que se conecta con diversas aplicaciones y sistemas de archivos existentes, facilitando una gestión centralizada y unificada de la información. Sin embargo, una desventaja significativa radica en las barreras culturales y organizacionales que pueden surgir durante su implementación.

Los beneficios que ofrece esta plataforma son amplios, garantizando que la gestión de la información sea más apta, brindando la capacidad de organizar los datos de una forma más eficaz. Siendo así sus principales características: la capacidad de mantener un acceso unificado con otros sistemas permite realizar seguimiento a la información debido a la creación de versiones de los documentos.

## **Marco Metodológico**

El presente estudio se llevó a cabo bajo un enfoque descriptivo no experimental, centrado en los procesos de almacenamiento de información y gestión documental del área de trabajo social del MIES. Este diseño permitió identificar las barreras que enfrenta el área en términos de organización, accesibilidad y preservación de documentos, así como evaluar las limitaciones que afectan la eficiencia de las intervenciones sociales.

La muestra incluyó a actores clave del ámbito administrativo del área de trabajo social del MIES, quienes participaron en encuestas y entrevistas diseñadas para identificar desafíos y oportunidades en la gestión documental. Además, se contó con la participación de seis funcionarios representativos, quienes proporcionaron información sobre la accesibilidad y el manejo de sus datos personales. Asimismo, se realizó un análisis de registros documentales, tanto físicos como digitales, y de plataformas tecnológicas como Quipux, con el objetivo de evaluar la organización y accesibilidad de la información.

Para la recopilación de datos, se llevaron a cabo seis encuestas detalladas dirigidas a los miembros del área de trabajo social, complementadas con una entrevista dirigida al director del Área. Estos instrumentos permitieron obtener una visión precisa de las dificultades y necesidades específicas del área.

### **Métodos teóricos**

#### **Método inductivo-deductivo**

El método inductivo-deductivo aplicado en la investigación del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) implicó un enfoque lógico integral, combinando la recopilación de datos específicos con la aplicación de principios generales para derivar conclusiones concretas. En la fase inductiva, se recolectaron datos detallados sobre el almacenamiento de información y la gestión documental en el área de trabajo social del MIES.

#### **Análisis-síntesis**

El análisis-síntesis permite descomponer la complejidad del almacenamiento de la información y la gestión documental para comprender y mejorar estos procesos de manera integral. Se aplicó esta técnica para examinar y recopilar los datos de diversas fuentes y analizarlos para obtener conclusiones coherentes y fundamentales.

## **Técnicas e instrumentos**

**Observación directa:** Se llevó a cabo una observación directa en la institución con el objetivo de recopilar información de primera mano acerca del manejo de la gestión documental, identificando las prácticas, herramientas y procedimientos utilizados por los funcionarios para acceder y emplear la información en sus actividades diarias. Este procedimiento se desarrolló durante un periodo de cuatro días consecutivos, lo que permitió analizar en profundidad los aspectos operativos, las posibles falencias y los patrones de trabajo relacionados con el objeto de estudio.

**Entrevistas:** La entrevista fue el instrumento principal para recopilar datos cualitativos con preguntas semiestructuradas la cual permitió identificar la necesidad de implementar la propuesta de solución al caso y el apoyo a su implementación. Previamente, se llevó a cabo una conversación con el director del área del trabajo social del MIES en la que se explicaron opiniones, necesidades y contribuciones del estudio.

**Encuesta:** La encuesta estructurada, se dirigió a los funcionarios del área de trabajo social, cuya muestra comprendió seis funcionarios que manejan los procesos en el área para así tomar decisiones informadas y eficientes. La encuesta constó de once preguntas.

Este marco metodológico constituyó una base sólida para el desarrollo de la segunda fase de la investigación, en la cual se detallarán los resultados obtenidos a través de las técnicas e instrumentos utilizados. La combinación de métodos cualitativos y cuantitativos, como entrevistas la cual permitirá realizar un análisis integral y exhaustivo del almacenamiento de información en el área de trabajo social del Ministerio de Inclusión Económica y Social. Esto proporcionará datos pertinentes para proponer soluciones efectivas y mejorar la gestión documental de la institución.

## **Resultados Obtenidos**

En este apartado se encuentran los resultados obtenidos mediante las técnicas e instrumentos aplicados a la muestra seleccionada. Aquí se detallan los datos más relevantes, lo que permite una comprensión integral del objeto de estudio. Con el propósito de analizar el estado actual del almacenamiento de la información en el Área de Trabajo Social del MIES y cumplir con el primer objetivo específico, se expone la información recopilada a continuación.

### **Observación directa**

A través de esta metodología, se identificó deficiencias significativas en la administración documental, particularmente la carencia de un sistema estructurado y formal para el almacenamiento de información, lo cual propicia la desorganización y obstaculiza la gestión eficiente de los datos. Aunque se hace uso parcial del sistema Quipux, este presenta inconvenientes en términos de conectividad y estructura, demostrando ser inadecuado.

La integración de métodos físicos y digitales denota una transición incompleta hacia soluciones tecnológicas avanzadas, lo que incrementa el riesgo de pérdida y redundancia de información. Además, se observó una formación limitada del personal en tecnologías de vanguardia y la ausencia de protocolos robustos en cuanto a privacidad y seguridad, a pesar de la relevancia de la confidencialidad en este ámbito. Todo lo anterior subraya la necesidad imperiosa de adoptar soluciones estratégicas que permitan la modernización y optimización de la gestión documental.

### Resultados obtenidos de la encuesta

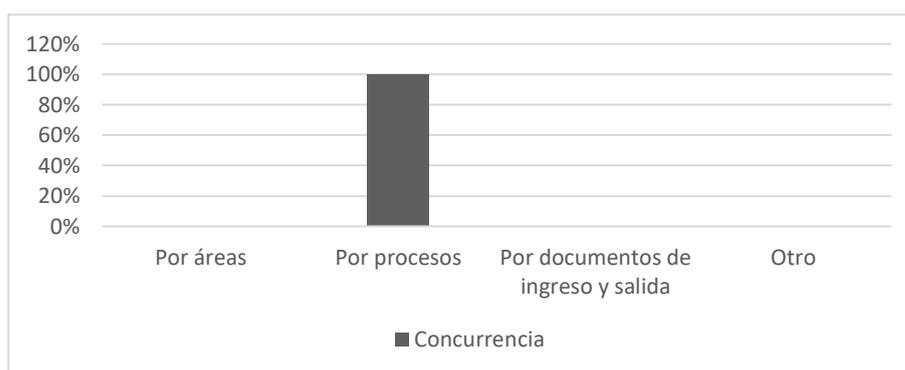
Se presentan los resultados obtenidos del estudio realizado en el Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES a través de los funcionarios que se desempeñan en el área de trabajo social.

**Tabla 1**

*¿Cuál es el método utilizado para la clasificación documental en el Área de Trabajo Social?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Por áreas	0	0%
Por procesos	6	100%
Por documentos de ingreso y salida.	0	0%
Otro	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Esta tabla muestra la clasificación documental que utilizan.



*Nota.* Datos obtenidos de Clasificación Documental en el área de trabajo social.

### Análisis e interpretación

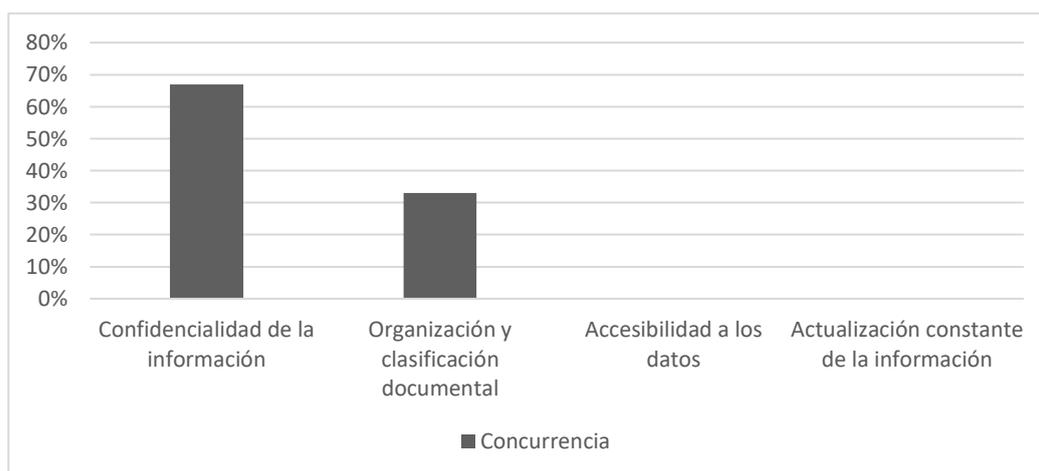
Los datos muestran que el (100%) de los encuestados en el Área de Trabajo Social utilizan la clasificación documental por procesos. Esto evidencia una preferencia absoluta por este método, probablemente debido a su eficacia en la organización y manejo de información según las actividades específicas o secuencias operativas propias del trabajo social. Por otro lado, ninguno de los encuestados optó por clasificar los documentos por áreas, documentos de ingreso y salida, ni por otros métodos alternativos. Esto puede indicar que los criterios mencionados no son considerados relevantes o prácticos dentro de la dinámica laboral del Área de Trabajo Social, al menos para los participantes de este estudio.

**Tabla 2**

*¿En cuanto a la gestión de la información, qué aspecto consideran prioritario en el área de trabajo social?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Confidencialidad de la información	4	67%
Organización y clasificación documental	2	33%
Accesibilidad a los datos	0	0%
Actualización constante de la información	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Esta tabla muestra la gestión la información qué aspecto consideran en el área de trabajo social.

**Figura 2**

*Nota.* Datos obtenidos de la gestión de la información, en el área de trabajo social.

### **Análisis e interpretación**

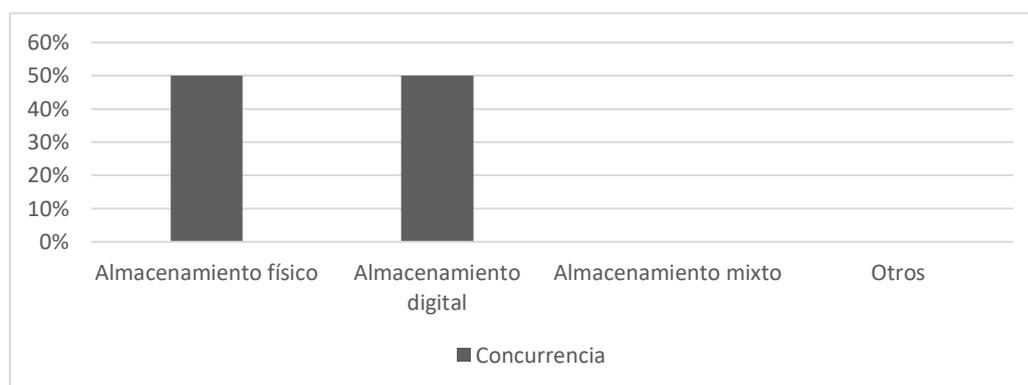
Los resultados revelan que el (67%) de los encuestados considera la confidencialidad de la información y el (33%) resalta la organización y clasificación documental. La prioridad de la confidencialidad refuerza la responsabilidad ética, donde proteger la privacidad de los datos personales es esencial para mantener la confianza de los usuarios, especialmente en contextos sensibles. Aunque, la organización documental sigue siendo clave para garantizar una gestión eficiente y segura de la información, lo que resalta la necesidad de políticas claras y recursos que fortalezcan ambos aspectos. En el futuro, sería útil analizar si factores menos priorizados, como la accesibilidad y actualización, tienen un impacto significativo en contextos específicos.

**Tabla 3**

*¿Cómo se lleva a cabo el almacenamiento de la información en el área de trabajo social?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Almacenamiento físico	3	50%
Almacenamiento digital	3	50%
Almacenamiento mixto	0	0%
Otros	0	0%
Total	6	100%

*Nota.* Esta tabla muestra como lleva a cabo el almacenamiento de la información.

**Figura 3**

*Nota.* Datos obtenidos del almacenamiento de la información en el área de trabajo social.

### **Análisis e interpretación**

Los resultados muestran que tanto el almacenamiento físico como el almacenamiento digital reciben el mismo nivel de preferencia, con un (50%) de las respuestas para cada uno. Esto sugiere una división equitativa entre los enfoques tradicionales y modernos para gestionar la información. a igualdad entre el almacenamiento físico y digital refleja una transición en el Área de Trabajo Social, donde se mantiene el uso de archivos en papel, pero también se está adoptando gradualmente el almacenamiento digital. Esto podría estar relacionado con las limitaciones en infraestructura tecnológica, la resistencia al cambio o la falta de capacitación para implementar sistemas digitales más completos.

**Tabla 4**

*¿Qué sistema de Gestión Documental utiliza su área de trabajo?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Google Workspace (Drive y Documentos)	0	0%
Alfresco	0	0%
OpenText	0	0%
Quipux	6	100%
<b>Total</b>	6	100%

*Nota.* Uso del sistema de Gestión Documental Quipux de la institución por parte de los funcionarios.

**Figura 4**

*Nota.* Datos obtenidos del área de trabajo social de Gestión Documental.

### **Análisis e interpretación**

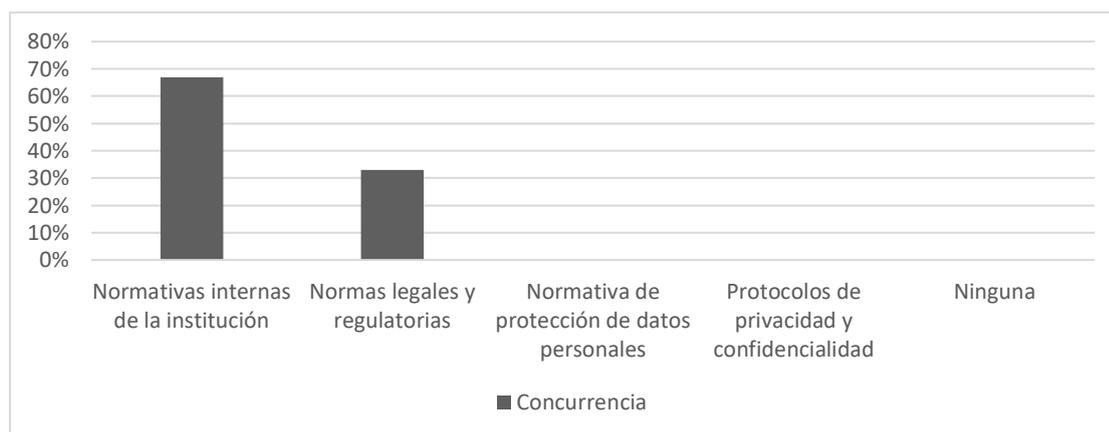
El resultado de la encuesta indica que el (100%) de los encuestados usan el sistema de gestión documental virtual llamado Quipux. Se conoce que el sistema Quipux permite la creación, envío, recepción y almacenamiento de documentos de manera digital, promoviendo la sostenibilidad al reducir el uso de papel, ofrece trazabilidad completa, automatización, transparencia y la rendición de cuentas. Sin embargo, esta herramienta aun presenta condiciones como la falta de flexibilidad para integrarse con otros sistemas de gestión documental o plataformas externas, lo que restringe la capacidad de adaptarse a procesos específicos y cambiantes de cada institución.

**Tabla 5**

*¿Cuáles son los normativos o protocolos utilizados para el almacenamiento de la información en el Área de Trabajo Social?*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Normativas internas de la institución	4	67%
Normas legales y regulatorias	2	33%
Normativa de protección de datos personales	0	0%
Protocolos de privacidad y confidencialidad	0	0%
Ninguna	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Esta tabla muestra los normativos o protocolos utilizados para el almacenamiento de la información.

**Figura 5**

*Nota.* Datos obtenidos del área de trabajo social.

### **Análisis e interpretación**

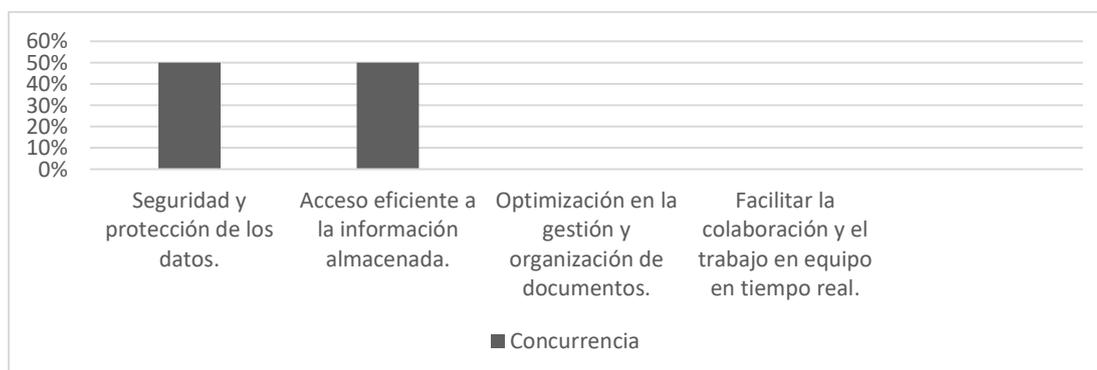
Los resultados muestran que el (67%) de los encuestados siguen normativas internas de la institución y el 33% menciona que siguen normas legales y regulatorias. El predominio de las normativas internas refleja una organización con políticas propias que guían el almacenamiento de la información. Esto podría deberse a que la institución del área de trabajo social ha desarrollado procedimientos internos adaptados a sus necesidades específicas. La presencia de normas legales indica un cumplimiento con los marcos regulatorios exigidos, pero parece haber menos énfasis en protocolos más detallados sobre privacidad y confidencialidad, los cuales son cruciales dado que el trabajo social maneja información altamente sensible.

**Tabla 6**

*A su criterio. ¿Cuáles son los beneficios de contar con un sistema adecuado de almacenamiento de la información?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Seguridad y protección de los datos.	3	50%
Acceso eficiente a la información almacenada.	3	50%
Optimización en la gestión y organización de documentos.	0	0%
Facilitar la colaboración y el trabajo en equipo en tiempo real.	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Esta tabla muestra los beneficios de contar con un sistema adecuado de almacenamiento de la información.

**Figura 6**

*Nota.* Datos obtenidos del área de trabajo social.

### **Análisis e interpretación**

El análisis de esta tabla muestra que el (50%) de los encuestados reconocen como beneficios de contar con un sistema adecuado de almacenamiento de la información la seguridad y protección de los datos; y, el (50%) acceso más rápido y eficiente a la información almacenada.

Estos resultados reflejan la importancia de la protección documental para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información sensible, especialmente en sectores como el área de trabajo social, donde la privacidad es fundamental. Además, implementar medidas de protección y un acceso eficiente a la información almacenada, permite a los

funcionarios localizar y gestionar documentos con agilidad y precisión; optimizando los procesos operativos. Esto no solo reduce el tiempo dedicado a búsquedas manuales, sino que también incrementa la productividad y la eficiencia general de las actividades.

**Tabla 7**

*¿Cuenta el área de Trabajo Social con un sistema de almacenamiento establecido?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	6	100%
<b>Total</b>	6	100%

*Nota.* Esta tabla muestra un sistema de almacenamiento en el Área de trabajo Social.

**Figura 7**



*Nota.* Datos obtenidos del área de trabajo social.

### **Análisis e interpretación**

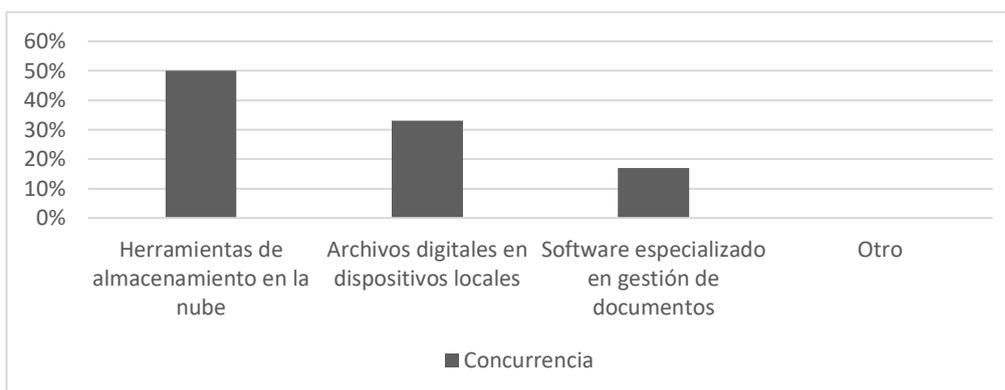
Los resultados muestran que el (100%) de los encuestados indica que el Área de Trabajo Social no cuenta con un sistema de almacenamiento establecido. Esto sugiere que, a pesar de la importancia de una gestión organizada y segura de la información, las instituciones de trabajo social en este caso no han implementado un sistema formal o estructurado para almacenar y gestionar los datos. La ausencia total de un sistema de almacenamiento establecido puede reflejar una falta de recursos, infraestructura o políticas internas adecuadas en el Área de Trabajo Social para organizar la información de manera eficiente. Esto podría generar riesgos relacionados con la confidencialidad de los datos y la accesibilidad de la información cuando se necesite.

**Tabla 8**

*Si su respuesta es negativa, ¿que otro tipo de herramienta digital utilizan?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Herramientas de almacenamiento en la nube	3	50%
Archivos digitales en dispositivos locales	2	33%
Software especializado en gestión de documentos	1	17%
Otro	0	100%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Esta tabla muestra otro tipo de herramienta digital en el Área de trabajo Social.

**Figura 8**

*Nota.* Datos obtenidos del área de trabajo social.

### **Análisis e interpretación**

Entre los encuestados que indicaron no contar con un sistema de almacenamiento establecido, el 50% utiliza herramientas de almacenamiento en la nube, el 33% utiliza archivos digitales en dispositivos locales y 17% recurre a software especializado en gestión de documentos, lo que indica que algunos cuentan con herramientas más organizadas, aunque no necesariamente un sistema integral de almacenamiento. La utilización de herramientas en la nube es una opción cada vez más popular debido a su accesibilidad, capacidad de colaboración y facilidad para almacenar grandes volúmenes de datos sin depender de hardware físico. Sin embargo, el uso de dispositivos locales y software especializado muestra que, aunque se han adoptado soluciones digitales, no

todas las instituciones tienen un sistema totalmente estructurado o integrado, lo que puede generar limitaciones en la gestión de la información.

**Tabla 9**

*¿Cuáles son los inconvenientes que actualmente tienen al utilizar la herramienta Quipux como sistema de gestión e la información?*

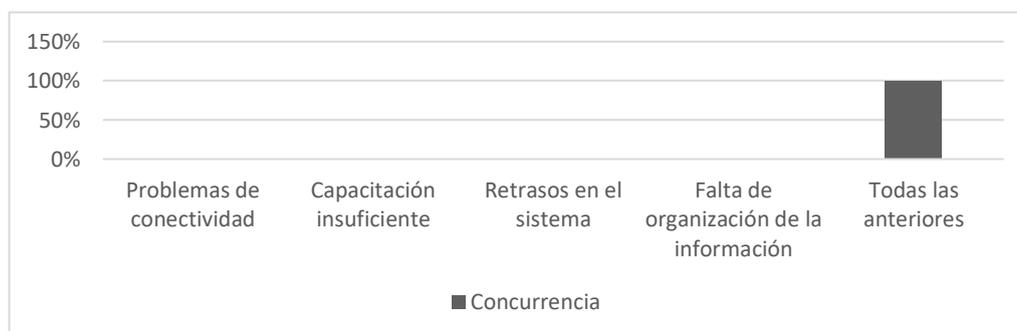
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Retrasos en el sistema	0	0%
Falta de organización de la información	0	0%
Problemas de conectividad	0	0%
Todas las anteriores	6	100%
Total	6	100%

*Nota.* Esta tabla muestra los inconvenientes que actualmente tienen al utilizar la herramienta Quipux.

### **Análisis e interpretación**

El análisis de la encuesta indica que (100%) tienen inconvenientes al utilizar la herramienta Quipux, los problemas de conectividad afectan el acceso a la plataforma, la capacitación insuficiente limita el uso adecuado de sus funcionalidades, los retrasos en el sistema reducen la eficiencia operativa; y, la falta de organización complica la gestión y búsqueda de información. Al abordar estos inconvenientes de manera integral es clave para optimizar esto implica no solo solucionar los problemas técnicos y formativos, sino también implementar una herramienta alternativa más robusta y funcional, diseñada para superar estas limitaciones y garantizar una operatividad óptima en el almacenamiento y manejo de información crítica. Esta nueva solución permitirá incrementar la eficiencia, accesibilidad y confiabilidad en la gestión documental.

**Figura 9**



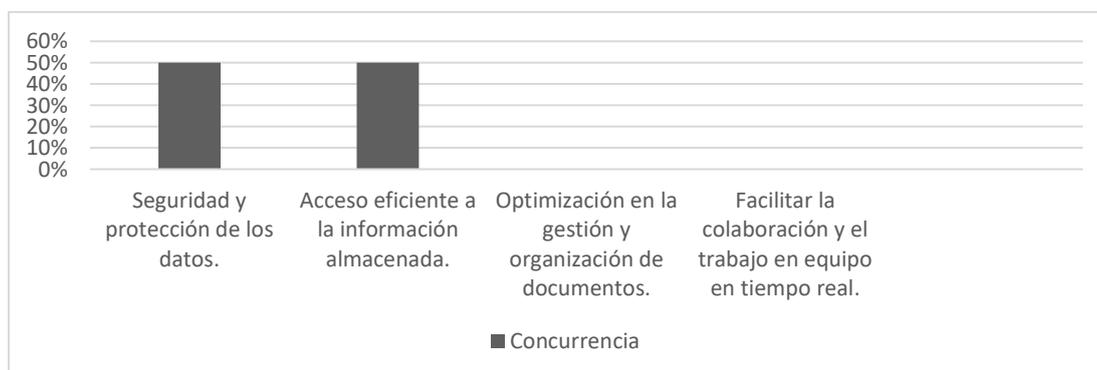
*Nota.* Datos obtenidos inconvenientes que actualmente tienen al utilizar la herramienta Quipux como sistema de gestión e la información.

**Tabla 10**

A su criterio. ¿Cuáles son los beneficios de contar con un sistema adecuado de almacenamiento de la información?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Seguridad y protección de los datos.	3	50%
Acceso eficiente a la información almacenada.	3	50%
Optimización en la gestión y organización de documentos.	0	0%
Facilitar la colaboración y el trabajo en equipo en tiempo real.	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Esta tabla muestra los beneficios de contar con un sistema adecuado de almacenamiento de la información.

**Figura 10**

*Nota.* Datos obtenidos del área de trabajo social.

### **Análisis e interpretación**

El análisis de esta tabla muestra que el (50%) de los encuestados reconocen como beneficios de contar con un sistema adecuado de almacenamiento de la información la seguridad y protección de los datos; y, el (50%) acceso más rápido y eficiente a la información almacenada.

Estos resultados reflejan la importancia de la protección documental para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información sensible, especialmente en sectores como el área de trabajo social, donde la privacidad es fundamental. Además, implementar medidas de protección y un acceso eficiente a la información almacenada, permite a los

funcionarios localizar y gestionar documentos con agilidad y precisión; optimizando los procesos operativos. Esto no solo reduce el tiempo dedicado a búsquedas manuales, sino que también incrementa la productividad y la eficiencia general de las actividades.

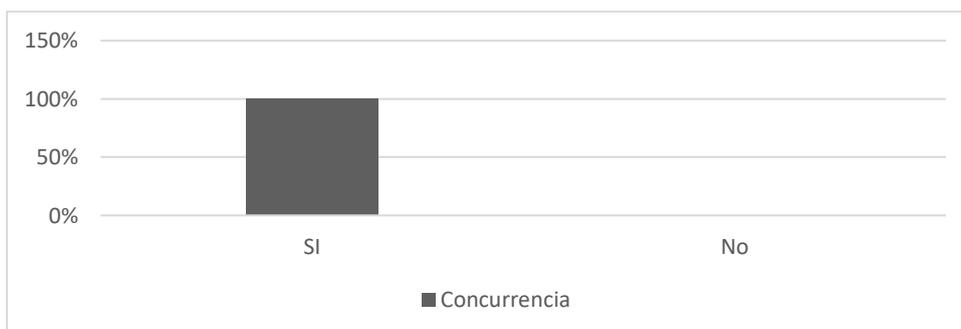
**Tabla 11**

*¿Está usted de acuerdo en que se implemente un sistema de almacenamiento de la información para mejorar la gestión documental?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	6	100%

*Nota.* Esta tabla muestra que se implemente un sistema de almacenamiento de la información para mejorar la gestión documental.

**Figura 11**



*Nota.* Datos obtenidos sistema de almacenamiento de la información para mejorar la gestión documental.

### **Análisis e interpretación**

El (100%) de los encuestados indicó que sí es necesaria la implementación de un sistema de almacenamiento de la información para mejorar la gestión documental.

Esto indica que al implementar un sistema de almacenamiento de la información representa una solución integral a los problemas de esta área institucional; puesto que se optimizaran los procesos al facilitar la organización y el acceso y recuperación rápida de los documentos, reduciendo tiempos y esfuerzos. Además, disminuye la dependencia del papel, promoviendo la sostenibilidad y reduciendo costos asociados almacenamiento físico.

## **Resultados obtenidos de la entrevista**

Para el desarrollo del presente estudio de caso se le realizó una entrevista al Líder del Área de Trabajo social, con el fin de obtener información detallada sobre el almacenamiento de la información para favorecer la gestión documental.

### **1. ¿Está usted de acuerdo en que en el de Área de Trabajo social se implemente un sistema para mejorar la gestión documental?**

Si, estoy de acuerdo contar con un sistema eficiente que no solo optimizaría la organización, clasificación y recuperación de datos, sino que también garantizaría la seguridad y accesibilidad de la información. Esto resulta esencial para atender de manera oportuna y precisa a los usuarios, además de facilitar la toma de decisiones basadas en datos confiables. La implementación de un sistema adecuado contribuiría significativamente a mejorar los procesos internos, fortalecer la transparencia y asegurar el cumplimiento de las normativas relacionadas con la gestión de la información.

### **2. ¿Qué espera usted de la herramienta M-Files para la gestión documental de este departamento?**

Que facilite la recuperación avanzada por metadatos; y, que permita el acceso en tiempo real desde cualquier dispositivo. Que además incluya un sistema de control de versiones para mantener la integridad de los archivos, así como funciones de seguridad y cumplimiento normativo para proteger la información.

### **3. ¿Cómo considera usted que debe ser almacenada la información?**

Un correcto almacenamiento de la información debe ser en formato digital, que esa sea segura, accesible y actualizada para garantizar su confiabilidad y utilidad, como principio clave en la toma de decisiones efectivas.

### **4. ¿Cuáles considera que son los principales desafíos de implementar un sistema de almacenamiento de información en el Área de trabajo social?**

Al querer garantizar la seguridad y privacidad de los datos, el personal puede desconfiar de la protección digital de información sensible; también las limitaciones de recursos; la resistencia al cambio, puesto que no todos los funcionarios tienen la predisposición para manejar las tecnologías. En nuestro caso es fundamental que incluya capacitación progresiva, acompañamiento técnico, para construir confianza y reducir la resistencia.

## Conclusiones

Tras llevar a cabo una detallada inducción en cuanto al estado actual del Almacenamiento de la Información Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), se han identificado áreas críticas que requieren mejoras en pro de la gestión documental. Desde el cumplimiento de los objetivos específicos se presentan las siguientes conclusiones:

- El análisis teórico permitió establecer una base conceptual sólida para comprender la gestión documental y el almacenamiento de información como herramientas estratégicas. Se identificó que la correcta implementación de estos procesos no solo mejora la organización y accesibilidad de los datos, sino que también asegura su integridad y confidencialidad, aspectos esenciales para el área de trabajo social del MIES.
- La evaluación del proceso actual de gestión documental en el área evidenció limitaciones en la organización y acceso a la información. Esto afecta la eficiencia de los procesos y la toma de decisiones oportunas. Los hallazgos subrayan la necesidad de implementar sistemas avanzados como M-Files para superar estas barreras y garantizar una gestión documental más eficiente y segura.
- Se concluye que las prácticas actuales de almacenamiento en el área de trabajo social, divididas entre métodos físicos y digitales, generan desorganización y aumentan los riesgos de pérdida de información. La integración de un sistema de almacenamiento digital estructurado, como M-Files, permitirá organizar y preservar adecuadamente los documentos, facilitando su uso y recuperación en el futuro.
- La investigación confirmó que un sistema como M-Files ofrece ventajas significativas, como la automatización de procesos, acceso basado en metadatos, y mayor seguridad de la información. Esto no solo mejorará la eficiencia operativa del área de trabajo social, sino que también fortalecerá la confianza en los procesos documentales y reducirá el impacto negativo de las prácticas actuales.

## Recomendaciones

- Se recomienda implementar capacitaciones regulares para los funcionarios del área de trabajo social del MIES, enfocadas en los fundamentos de la gestión documental y el almacenamiento de información. Estas capacitaciones deben abordar tanto las ventajas de la digitalización como los estándares técnicos y normativos aplicables, fortaleciendo la capacidad del personal para adoptar soluciones innovadoras. Esto ayudará a superar las insuficiencias identificadas, como la desorganización y la falta de comprensión del valor del capital documental, facilitando el cumplimiento de las normativas legales y la mejora de los procesos institucionales.
- Es crucial diseñar un plan de acción para reorganizar y estructurar el flujo documental, priorizando la clasificación y registro de documentos según procesos claramente definidos. Este plan debe incluir el uso de herramientas tecnológicas avanzadas que permitan automatizar y optimizar las tareas relacionadas con el manejo de documentos. Atender estas deficiencias abordará directamente los problemas de desorganización y accesibilidad señalados en la definición del problema, garantizando así una gestión más eficiente que respalde decisiones oportunas.
- Se sugiere la migración progresiva de los documentos físicos a un sistema digital robusto y seguro, como M-Files, acompañado de un protocolo claro para la captura, clasificación y almacenamiento de la información. Esto incluye la implementación de medidas de seguridad avanzadas que protejan la confidencialidad y eviten alteraciones o pérdidas. Resolver las limitaciones actuales en la gestión del almacenamiento no solo mejorará la eficiencia operativa, sino que también garantizará que los documentos estén disponibles para su uso oportuno y adecuado en la toma de decisiones del área de trabajo social.
- Es esencial realizar una evaluación técnica exhaustiva y personalizar la implementación del sistema M-Files según las necesidades específicas del área de trabajo social. Asimismo, se recomienda el sistema M-Files para garantizar la interoperabilidad del sistema con la plataforma Quipux, para asegurar una transición sin inconvenientes. Esto mitigará los problemas señalados en el documento, como la falta de integración de herramientas y la resistencia al cambio, al tiempo que optimizará la organización, seguridad y recuperación de los documentos clave del MIES.

## Referencias Bibliográficas

- Álvarez, E. (2017). *Las TAC al servicio de la formación inicial de maestros en el área de Didáctica de la Lengua y la Literatura: herramientas, usos y problemática*. Revista de Estudios Socioeducativos, (5), 35-48.
- Andrade. (2021). Implementación de soluciones de almacenamiento digital en empresas ecuatorianas. 95-110.  
[https://www.researchgate.net/publication/376210760\\_Innovacion\\_y\\_Transformacion\\_Digital\\_en\\_el\\_Empresa](https://www.researchgate.net/publication/376210760_Innovacion_y_Transformacion_Digital_en_el_Empresa)
- Bayona Castro, J. F., & Meneses Hernández, M. A. (2020). *Sistema de gestión documental para la gestión de titulaciones para la vicerrectoría de calidad e innovación académica de la Universidad Europea de Madrid*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Académico UPC. <http://hdl.handle.net/10757/648599>
- Chávez, J. P. (2023). Modelo de gestión documental para la empresa Pública de la Universidad Laica Eloy. Jipijapa – Manabí – Ecuador: 31-36.  
<https://editorialalema.org/index.php/pentaciencias/article/view/725>
- Cruz, R. (2016). Gestión documental, de información, del conocimiento e inteligencia organizacional: particularidades decisiones estratégicas. Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud, vol. 27, núm. 2, 206-224.
- Del Castillo, J. M. (2021). Propuesta de requisitos generales para el sistema de gestión documental de la Universidad de La Habana. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 32.
- Emerson, á. B. (2017). La Gestión Documental frente al reto de las tecnologías de la información y comunicación. 41-102.
- Everardo, M. C. (2019). Gestión documental y satisfacción de usuarios de la municipalidad provincial de Huari, 2018. Repositorio.unjfsc.edu.pe.  
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3230>
- Gabriel, C. G. (2021). Medidas De Seguridad Informática Para la Implementación de Repositorio de Almacenamiento de Documentos. 32-97.
- Gómez, R. L. (2019). Transformación digital y gestión documental: Herramientas tecnológicas para la administración de la información. Ediciones Modernas.
- Juan, P. (2019). Las tecnologías del Almacenamiento de la información. Editorial Tecnológica, 45-67.

- Klee, C. (2023, Julio 19). M-Files: una alternativa para su gestión documental. Konfuzio. <https://konfuzio.com/es/m-archivos/>
- La Información y La Comunicación, m. e. n. t. Proyecto de Titulación Modalidad Artículos Profesionales de Alto Nivel. (2024). Edu.Ec. Retrieved
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (15th ed.). Pearson.
- Lucia, R. P. (2020). Guía de Implementación de un Sistema de Gestión de Documento Electrónicos SGDEA, 15-78.
- M-Files. (2023). *Características y beneficios de M-Files*. Recuperado de <https://www.m-files.com/es/>
- Martínez. (2020). Evolución de la gestión documental en empresas mexicanas: Desafíos y oportunidades. 34-49.
- Martínez, J. L. (2020). *Gestión de la información digital y su impacto en la toma de decisiones organizacionales*. Editorial Académica.
- Palencia. (2016). Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos. 11-14.
- Patrón Merchán, m. R. (2019). Sistematización de experiencias prácticas en el análisis y organización del almacenamiento de documentos. 13-54. <https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/3161/1/ULEAM-SB-0067.pdf>
- Pérez. (2022). Eficiencia en la gestión documental de microempresas en Jipijapa a Través Del Almacenamiento Digital. 90-105.
- Pérez, A. (2019). *Sistemas de almacenamiento de la información*. Editorial ABC.
- Quijije, A. (2022). Gestión Documental Y Manejo Del Archivo: Caso Universidad Laica Eloy Alfaro De Manabí. 22-30.
- Recomendaciones Para El Almacenamiento De Información. (2021). Universidad Nacional Autónoma De México, 4-23.
- Rodríguez. (2016). Gestión documental, de información, del conocimiento e inteligencia organizacional: particularidades para la toma de decisiones estratégicas. 4-6.
- Rodríguez, M. A. (2019). *Gestión documental y sistemas de información en el sector social*. Editorial Universitaria.
- Roger, D. (2024). Los 5 mejores programas de gestión documental. Obtenido de

<https://getquipu.com/blog/mejores-programas-gestion-documental/>

Ruiz, C. M. (2022). Desafíos en la implementación de sistemas de información: Procesos, tecnología y adaptación. Editorial Innovación Digital.

Uribe Cuéllar, M. N. (2015). *Aspectos generales de un programa de gestión documental*. Universidad del Quindío.

Vázquez-Moctezuma. (2015). Tecnologías de almacenamiento de información en el ambiente digital. *Revista e-Ciencias de la Información*, vol. 5, núm. 1-18.

Vélez Tobar, D. D. (2017). *Gestión de la información y almacenamiento de datos en la era digital*. Mejoramiento Continuo.

Anexos  
Anexo 1. Oficio de solicitud a la empresa



Facultad de Ciencias Administrativas,  
Contables y Comercio

*Carrera de Gestión de la Información Gerencial*

Oficio No. 097-FCACC-DIR-GIG-JRS-2023  
Manta, 15 de mayo de 2023

Abogada  
**Ana Cecilia Intriago Miranda, Directora Distrital**  
**Ministerio de Inclusión Económica y Social**  
Presente

De mi consideración:

La Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio y su carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, tiene como objetivo formar profesionales con alta capacidad para ejercer los procesos de obtención, interpretación, gestión y conservación de la información para la toma de decisiones gerenciales, desde una visión integradora, holística y sistémica, para la transformación de los escenarios públicos y privados, con el uso de herramientas digitales y la intervención de modelos e indicadores de gestión, previo a la obtención del título de Licenciados/as en Gestión de la Información Gerencial; ellos desarrollarán un trabajo de integración curricular bajo la modalidad de estudio de caso.

En este contexto, y con el objeto de que nuestros estudiantes logren una formación integral para que en el futuro representen un efectivo valor agregado al sector empresarial, solicito a usted su valioso apoyo, permitiendo que la señorita MARÍA JOSÉ CAÑARTE MACIAS portadora de la cédula de identidad No. 135104005-8, estudiante de séptimo nivel de la carrera Gestión de la Información Gerencial realice en la institución que usted dignamente representa, su Proyecto de Titulación, lo que contribuirá al fortalecimiento de las competencias y cumplir con el requisito previo a su titulación.

Es preciso mencionar, que el trabajo versará sobre temáticas relativas al perfil profesional del estudiante y que en ningún momento lesionará las actividades normales y menos causará daño de ninguna naturaleza, sino que aportará con una propuesta de solución o mejora, que redundará en beneficio de vuestra institución.

Expreso nuestro agradecimiento a vuestro apoyo.

Atentamente,

**Ing. Johnny Rodríguez Sánchez, Mg.**  
**Director de Carrera G.I.G**



c.c. Archivo

*Marcia del Canto Jeria*



## Anexo 2. Organigrama Estructural

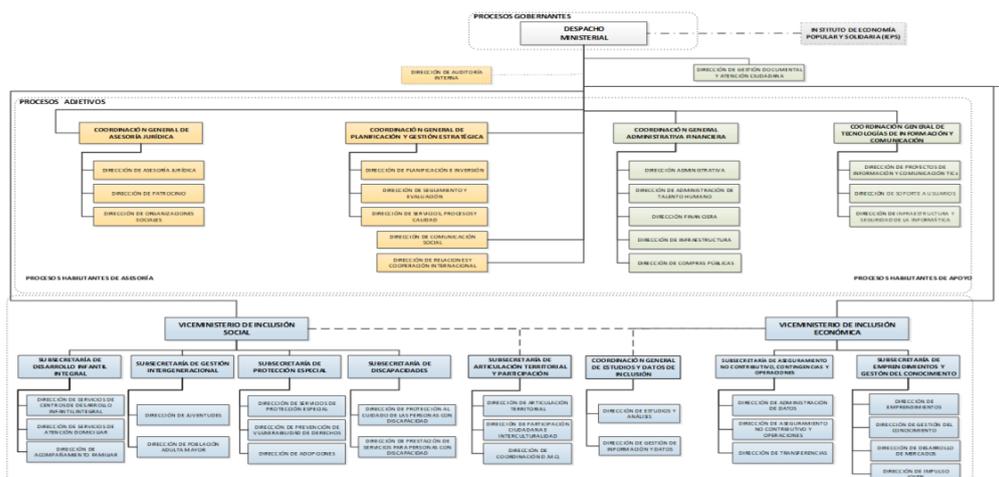


Ilustración 1-ELABORADA POR: LA INSTITUCIÓN DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL MIES.

## Anexo 3. Formato de entrevista

**Objetivo de la entrevista:** Obtener información detallada sobre la necesidad implemente un sistema de almacenamiento para favorecer la gestión documental del Área de Trabajo social del MIES.

1. ¿Está usted de acuerdo en que en el de Área de Trabajo social se implemente un sistema para mejorar la gestión documental?
2. ¿Qué espera usted de la herramienta M-Files para la gestión documental de este departamento?
3. ¿Cómo considera usted que debe ser almacenada la información?
4. ¿Cuáles considera que son los principales desafíos de implementar un sistema de almacenamiento de información en el Área de trabajo social?

## Anexo 4 Tabla de Análisis de la entrevista

### Triangulación

**Tabla 1**

*Análisis de los resultados de la entrevista*

Pregunta	Respuesta	Cita	Análisis de Autor
<p>¿Está usted de acuerdo en que en el de Área de Trabajo social se implemente un sistema para mejorar la gestión documental?</p>	<p>Si, estoy de acuerdo contar con un sistema eficiente que no solo optimizaría la organización, clasificación y recuperación de datos, sino que también garantizaría la seguridad y accesibilidad de la información. Esto resulta esencial para atender de manera oportuna y precisa a los usuarios, además de facilitar la toma de decisiones basadas en datos confiables. La implementación de un sistema adecuado contribuiría significativamente a mejorar los procesos internos, fortalecer la transparencia y asegurar el cumplimiento de las normativas relacionadas con la gestión de la información.</p>	<p>La implementación de sistemas de almacenamiento de información permite mejorar significativamente la eficiencia de los procesos administrativos y documentales en áreas, facilitando el acceso a la información y optimizando los tiempos de respuesta a las demandas del usuario. (Rodríguez, 2019)</p>	<p>Resulta fundamental para mejorar la gestión documental, por lo cual este proceso permite organizar, clasificar y acceder de manera eficiente a los archivos y documentos necesarios para el trabajo diario. Al contar con un sistema de almacenamiento adecuado a la eficiencia en la gestión, acceso oportuno a la información y optimización de espacio físico. Por lo tanto, la implementación de un sistema de gestión documental no solo mejora los procesos administrativos, sino que también favorece la atención al usuario al permitir un manejo ágil de la información y una respuesta más rápida a las necesidades de la comunidad.</p>

<p>¿Qué espera usted de la herramienta M-Files para la gestión documental de este departamento?</p>	<p>que facilite la búsqueda avanzada por metadatos; y, que permita el acceso en tiempo real desde cualquier dispositivo. Que además incluya un sistema de control de versiones para mantener la integridad de los archivos, así como funciones de seguridad y cumplimiento normativo para proteger la información.</p>	<p>Las herramientas de almacenamiento de información, cuando son correctamente implementadas, se convierten en un recurso fundamental para la organización, ya que no solo permiten una mejor administración documental, sino que también facilitan la transformación digital de los procesos, optimizando el tiempo y mejorando la productividad del equipo de trabajo. (Gómez, 2019)</p>	<p>Una herramienta de almacenamiento de información para la gestión documental representa una gran expectativa de mejora en términos de organización, eficiencia y accesibilidad a los datos. Implementar una solución tecnológica puede traer los siguientes beneficios: optimización de procesos, acceso centralizado y organizado, reducción de errores y pérdidas de información, seguridad y protección de datos y soporte en la toma de decisiones.</p>
<p>¿Cuál es su criterio en cuanto a una correcta información almacenada en formato digital y como esto impacta en la toma de decisiones dentro de una Institución?</p>	<p>Una correcta información almacenada en formato digital debe ser segura, accesible y actualizada para garantizar su confiabilidad y utilidad, facilita el acceso rápido a la información necesaria para decisiones ágiles, como principio clave en la toma de decisiones efectivas.</p>	<p>La información almacenada en formato digital, estructurada y accesible permite que las instituciones tomen decisiones basadas en datos precisos y oportunos, lo que incrementa su capacidad de respuesta y eficacia en la gestión organizacional. (Martínez, 2020)</p>	<p>La correcta gestión de la información en formato digital es un pilar fundamental para el funcionamiento eficiente de las instituciones modernas, ya que garantiza un manejo ordenado, seguro y accesible de los datos. Contar con información bien estructurada y centralizada permite a los tomadores de decisiones acceder de manera</p>

			<p>rápida y confiable a datos precisos, lo cual es clave para resolver problemas y planificar acciones oportunamente.</p> <p>Además, el formato digital contribuye a reducir errores frecuentes en la documentación física, como la pérdida de información o la duplicidad de datos, mejorando así la calidad y confiabilidad de la información disponible.</p> <p>Asimismo, la información digital facilita la optimización de los recursos institucionales, al reducir costos relacionados con el almacenamiento físico y los procesos manuales, permitiendo una asignación más eficiente de los mismos hacia áreas prioritarias.</p> <p>Adicionalmente, su correcta gestión potencia el análisis y la evaluación mediante herramientas digitales, lo que permite identificar tendencias, evaluar desempeños y anticipar</p>
--	--	--	--

			<p>problemas basándose en evidencias concretas. Este enfoque no solo promueve la toma de decisiones informadas, sino que también fortalece la transparencia y trazabilidad de las acciones, generando confianza en los procesos institucionales y mejorando la rendición de cuentas.</p>
--	--	--	--

<p>¿Cuáles considera que son los principales desafíos de implementar un sistema de almacenamiento de información?</p>	<p>Al querer garantizar la seguridad y privacidad de los datos, el personal puede desconfiar de la protección digital de información sensible; también las limitaciones de recursos; la resistencia al cambio, puesto que no todos los funcionarios tienen la predisposición para manejar las tecnologías. En nuestro caso es fundamental que incluya capacitación progresiva, acompañamiento técnico, para construir confianza y reducir la resistencia.</p>	<p>La implementación de un sistema de almacenamiento de información enfrenta desafíos críticos como la resistencia al cambio organizacional, la inversión en infraestructura tecnológica, la capacitación del personal y la garantía de la seguridad de los datos, lo cual determina el éxito o fracaso del proyecto. (Ruiz, 2022)</p>	<p>El almacenamiento de la información representa un paso fundamental hacia la modernización y la eficiencia organizacional, pero no está exenta de desafíos significativos. Uno de los principales retos es la resistencia al cambio, muchos colaboradores pueden mostrar resistencia a adoptar nuevas tecnologías debido a su apego a métodos tradicionales o al desconocimiento de las herramientas digitales. Esto hace imprescindible una estrategia de cambio organizacional que promueva la aceptación y adaptación gradual. Asimismo, la infraestructura tecnológica es otro desafío, dado que se requiere una inversión considerable en equipos, software y redes actualizadas. Las organizaciones con recursos limitados pueden encontrar dificultades para garantizar una infraestructura robusta que soporte el nuevo sistema de manera eficiente.</p>
---	---	--	--

			<p>Además, es fundamental abordar otros retos como la capacitación del personal y la seguridad de los datos.</p> <p>Sin la preparación adecuada, los colaboradores podrían enfrentar frustración y errores que limiten el aprovechamiento del sistema. A esto se suma la necesidad de implementar medidas sólidas de protección de datos, como cifrado, control de accesos y respaldos, para garantizar la confidencialidad e integridad de la información. Por otro lado, los costos iniciales y de mantenimiento representan un obstáculo importante, especialmente para instituciones con presupuestos ajustados.</p> <p>Finalmente, la interoperabilidad de sistemas puede complicar la integración del nuevo sistema con plataformas ya existentes, lo que podría afectar el flujo eficiente de información si no se aborda con una planificación técnica adecuada.</p>
--	--	--	--

### **Anexo 5. Recolección de información en el Área de Trabajo Social**



### **Anexo 6. Instalaciones de la Institución del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES)**



## **Propuesta**

Implementación del Sistema Almacenamiento Documental M-Files para la Gestión de la Información del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES)

### **Objetivo General**

Implementar el sistema de almacenamiento documental M-Files en el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) para optimizar la gestión de la información, mejorando la organización, accesibilidad, seguridad y eficiencia en el manejo de documentos.

### **Objetivos Específicos**

1. Diagnosticar las necesidades actuales y los principales desafíos en la gestión documental del área de trabajo social del MIES.
2. Configurar y personalizar el sistema M-Files de acuerdo con los requisitos específicos del MIES, garantizando su adecuación a los procesos internos.
3. Migrar los documentos físicos y digitales existentes al sistema M-Files, asegurando su correcta organización y categorización.
4. Capacitar a los funcionarios del MIES en el uso del sistema M-Files, promoviendo una adopción eficiente y minimizando la resistencia al cambio.
5. Monitorear y evaluar el impacto del sistema M-Files en términos de eficiencia, seguridad y accesibilidad de la información, proponiendo ajustes necesarios para su mejora continua.

### **Fundamentación teórica**

El uso de sistemas de gestión documental como M-Files se alinea con la teoría de la gestión de la información, que sostiene que la eficiencia operativa depende de un acceso fácil y rápido a los documentos relevantes (Laudon & Laudon, 2020).

M-Files facilita esto a través de su tecnología de metadatos inteligentes, que permite organizar documentos de manera más eficaz que los sistemas tradicionales basados en carpetas.

### **Beneficios**

La implementación del sistema M-files es una solución de gestión de documentos potente, flexible e intuitiva. Por tanto, se mencionan los siguientes beneficios:

- Digitaliza y reduce el uso de papel disminuye el impacto ambiental asociado al almacenamiento físico de documentos, fomentando prácticas más sostenibles.
- Optimización del espacio físico mediante el reemplazo de archivos físicos por

almacenamiento digital, liberando áreas para actividades operativas o administrativas.

- Optimiza los procesos documentales al automatizar tareas como búsqueda, clasificación y recuperación de documentos, mejorando la eficiencia y reduciendo tiempos y errores manuales.
- Incremento en la seguridad de la información mediante controles de acceso y auditorías que protegen datos sensibles.
- Mejora en la colaboración y productividad, al centralizar la información y permitir su acceso remoto.

### **Desarrollo de la propuesta:**

El Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) enfrenta desafíos relacionados con la gestión documental, que incluyen la organización, accesibilidad, seguridad y eficiencia en el manejo de los documentos dentro del área de trabajo social. La implementación de un sistema de gestión documental robusto y eficiente, como M-Files, representa una solución integral para superar estas barreras y optimizar el manejo de la información.

M-Files es una plataforma flexible y potente que ofrece características avanzadas como la automatización de procesos, la digitalización de documentos físicos, la seguridad de la información y la facilidad de acceso remoto, lo que mejora tanto la productividad como la sostenibilidad organizacional. Esta propuesta tiene como objetivo implementar M-Files en el MIES para transformar la forma en que se almacenan los documentos, mejorando la eficiencia operativa y favoreciendo una gestión más accesible y transparente de la información.

A continuación, se describen las tres etapas clave para la implementación exitosa de M-Files en el MIES, cada una detallada con sus objetivos, actividades y los recursos necesarios para su ejecución.

### **ETAPA 1: Diagnóstico de necesidades y desafíos actuales**

La primera etapa del proyecto consiste en comprender los procesos actuales de gestión documental en el área de trabajo social del MIES. Este diagnóstico será crucial para identificar las áreas que requieren mejoras y para adaptar M-Files.

**Objetivo:** realizar un diagnóstico exhaustivo de las necesidades y desafíos actuales en la gestión documental del área de trabajo social del MIES, con el fin de identificar las áreas críticas que se beneficiarán de la implementación del sistema M-Files.

**Actividades:**

1. **Entrevistas y encuestas a personal clave:** realizar entrevistas y encuestas con los funcionarios del área de trabajo social para identificar problemas específicos relacionados con la gestión de documentos: búsqueda lenta, desorganización, pérdida de documentos, entre otros.
2. **Revisión de procesos actuales:** analizar los procesos documentales actuales del MIES, evaluando los métodos de archivo, clasificación y acceso a documentos, así como la utilización de sistemas existentes.
3. **Identificación de requisitos:** definir los requisitos específicos del MIES para el sistema de gestión documental, incluyendo tipos de documentos, categorías de información y necesidades de acceso de los usuarios.
4. **Evaluación de infraestructura tecnológica:** revisar la infraestructura tecnológica del MIES para asegurar que sea compatible con M-Files, identificando posibles ajustes necesarios para su implementación.

**Recursos Necesarios:**

- **Personal del área de trabajo social:** para realizar entrevistas y encuestas.
- **Expertos en procesos documentales:** para realizar la revisión de los procesos y necesidades.
- **Software de encuestas:** para la recopilación de datos, por ejemplo, Google Forms o SurveyMonkey.
- **Equipo de TI:** para evaluar la infraestructura tecnológica existente.

**ETAPA II: Configuración y Personalización del Sistema M-Files**

Una vez diagnosticadas las necesidades del MIES, la segunda etapa se enfoca en la instalación y configuración del sistema M-Files. En esta fase, el sistema será adaptado para ajustarse a los flujos de trabajo específicos del MIES, asegurando que la herramienta sea completamente funcional y eficiente desde el primer día. La personalización incluirá la creación de categorías, metadatos y la integración con otras plataformas utilizadas por el Ministerio.

**Objetivo:** configurar y personalizar el sistema M-Files para que se ajuste a los procesos internos del MIES, garantizando su adecuada implementación y alineación con las necesidades identificadas en la etapa anterior.

**Actividades:**

1. **Instalación del sistema m-files:** instalar el software m-files en los servidores y equipos del Mies, asegurando la integración con la infraestructura tecnológica existente.
2. **Personalización de la plataforma:** personalizar el sistema m-files según los requisitos definidos en la etapa de diagnóstico, configurando las categorías, metadatos y flujos de trabajo necesarios para la correcta organización de los documentos.
3. **Integración con herramientas existentes:** integrar m-files con otras herramientas o sistemas utilizados en el mies, como plataformas de gestión de proyectos o bases de datos internas, para asegurar una gestión documental centralizada y fluida.
4. **Pruebas de funcionamiento:** realizar pruebas de funcionamiento del sistema con un grupo pequeño de usuarios para asegurar que todos los ajustes realizados sean adecuados y el sistema funcione correctamente.

**Recursos necesarios:**

- **Licencias de M-files:** para la instalación y uso del sistema.
- **Personal técnico de ti:** para instalar y configurar el software.
- **Consultores especializados de M-files (si es necesario):** para garantizar que la personalización se haga de acuerdo con las necesidades del MIES.
- **Equipos informáticos:** para la instalación del sistema en los servidores y estaciones de trabajo.
- **Espacio de almacenamiento en servidor o en la nube:** según sea necesario para el sistema m-files.

**Etapa III: Migración de Documentos y Capacitación del Personal**

La última etapa del proceso se centra en la migración de los documentos actuales, tanto físicos como digitales, al sistema M-Files, y en capacitar a los funcionarios para que utilice eficazmente la nueva herramienta. Este proceso será clave para asegurar la aceptación y uso adecuado del sistema, garantizando que los empleados estén cómodos con las nuevas prácticas y que la transición a la gestión documental digital sea fluida y eficiente.

**Objetivo:** migrar los documentos físicos y digitales al sistema M-Files y capacitar a los funcionarios para garantizar una adopción exitosa del sistema, mejorando la eficiencia y reduciendo la resistencia al cambio.

**Actividades:**

1. **Migración de documentos físicos y digitales:** digitalizar los documentos físicos existentes, asegurando su correcta clasificación y organización en el sistema M-Files. Para los documentos digitales, organizar y cargar los archivos existentes al sistema de acuerdo con las categorías y metadatos predefinidos.
2. **Capacitación a los funcionarios:** desarrollar un plan de formación para los funcionarios del área de trabajo social, que incluya sesiones teóricas y prácticas sobre cómo utilizar el sistema M-Files para la gestión de documentos. Esto incluirá la capacitación en búsqueda, clasificación, recuperación y seguridad de los documentos.
3. **Seguimiento y soporte:** proporcionar soporte técnico y seguimiento continuo al personal después de la capacitación para resolver dudas y problemas que puedan surgir durante el proceso de adaptación al nuevo sistema.
4. **Evaluación y ajustes:** monitorear el desempeño del sistema en términos de eficiencia, accesibilidad y seguridad, proponiendo ajustes o mejoras según sea necesario para asegurar el máximo aprovechamiento de M-Files.

**Recursos Necesarios:**

- **Escáneres de alta resolución:** para digitalizar documentos físicos.
- **Personal de archivo y digitalización:** para llevar a cabo el proceso de digitalización y clasificación.
- **Licencias de capacitación de M-Files (si aplica):** para acceder a materiales de formación.
- **Instructores internos o externos:** para capacitar a los funcionarios en el uso del sistema.
- **Plataforma de soporte en línea:** para proporcionar soporte post-capacitación y resolver dudas.
- **Materiales de capacitación (manuales, videos tutoriales, etc.):** para reforzar el aprendizaje y facilitar la adopción del sistema.