



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:

La Gestión Documental para Garantizar el Acceso y Recopilación de la Información en el Departamento Administrativo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta 2024 (Estudio de caso).

AUTORA:


VERA GONZALEZ JAZMIN ELIZABETH

MANTA - ECUADOR

2024

Tema:

La Gestión Documental para Garantizar el Acceso y Recopilación de la Información en el Departamento Administrativo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta 2024 (Estudio de caso).

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

CERTIFICACIÓN

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

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular – Estudio de Caso bajo la autoría del/de la estudiante **VERA GONZALEZ JAZMIN ELIZABETH**, legalmente matriculado/a 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 **"La Gestión Documental para Garantizar el Acceso y Recopilación de la Información en el Departamento Administrativo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta 2024. (Estudio de Caso)**

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

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

Manta, 17 de diciembre de 2024

Lo certifico,



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

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

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

Autoría

Yo, Jazmin Elizabeth Vera Gonzalez estudiante de la Universidad Laica Eloy de Manabí, facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, declaro que el presente trabajo titulado “La Gestión Documental para Garantizar el Acceso y Recopilación de la Información en el Departamento Administrativo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta 2024 Estudio de Caso” es de mi exclusiva autoría y ha sido elaborado con fines estrictamente académicos.

Afirmo que el contenido de este trabajo es original, direccionado por la Licenciada Mercy Rojas, se emplearán fuentes y referencias debidamente citadas. Asimismo, se utilizó métodos de investigación adecuados para recopilar y analizar información relevante, garantizando el rigor académico y cumpliendo con principios éticos y profesionales en todo momento.

Con esta declaración, garantizó originalidad, precisión y cumplimiento de los estándares académicos de este trabajo de titulación, elaborado como parte del proceso para alcanzar el grado académico correspondiente.

Jazmin Vera.

Jazmin Elizabeth Vera Gonzalez

C.I.: 1314206853

Correo: e1314206853@live.ulead.edu.ec

Dedicatoria

Gracias Dios por ser mi guía y fortaleza en cada paso dado de este camino y permitirme cumplir este anhelo que hoy se hace realidad.

Este trabajo está dedicado a mis queridos padres Dorys Gonzalez y Fabian Vera gracias por sus palabras motivadoras y apoyo constante y por creer en mí incluso cuando las cosas se tornaban difíciles.

A mis hermanos Jandry y Dominick, que han sido mi motivación para seguir adelante, hoy me llena de orgullo saber que me convierto en un ejemplo a seguir para ellos, demostrando que los sueños se alcanzan con esfuerzo y determinación.

A mis abuelos, sobre todo a mi abuela Gloria Elisa, que desde el cielo me han cuidado y acompañado en este trayecto, sus recuerdos son fuerza en mi vida.

Hoy puedo decir con orgullo que este trabajo no es solo el fruto de mi esfuerzo, sino también de los valores y enseñanzas que me inculcaron. Pasé de decir ¡Es mi sueño a decir, era mi sueño y lo logré!

Con amor y gratitud infinita, dedicó este logro a todos ustedes.

Jazmin Elizabeth Vera Gonzalez

Reconocimiento

Quiero dar gracias a Dios por llenarme de sabiduría, paciencia y por permitirme alcanzar este importante logro en mi vida.

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y al Departamento de Secretaría General por brindarme tiempo, espacio, herramientas, conocimiento para crecer como profesional y permitirme realizar este trabajo de titulación.

A mi tutora Licenciada Mercy Rojas por su guía, paciencia y compromiso durante este proceso. Su orientación me ayudó en esta etapa final, permitiéndome consolidar este trabajo con éxito. A todos mis docentes que con su dedicación y compromiso dejaron una huella imborrable en mi formación

Queridos padres, Dorys Gonzalez y Fabian Vera por ser mi mayor apoyo y enseñarme que los sueños se logran con esfuerzo y dedicación.

Gracias a toda mi familia que siempre estuvo presente con palabras de aliento.

A mi grupo de la universidad, mis compañeros y amigos, por compartir no solo clases y proyectos, sino también risas, apoyo y momentos inolvidables que hicieron de este viaje algo más significativo y especial.

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a todos los que de alguna manera contribuyeron con su cariño, su tiempo, enseñanzas, apoyo constante y amor incondicional.

Este logro no sería posible sin ustedes.

Jazmin Elizabeth Vera Gonzalez.

Índice

Portada	1
Tema:	2
Certificado.....	3
Declaración de Autoría	4
Dedicatoria.....	5
Reconocimiento	6
Índice.....	7
Introducción	9
Antecedentes investigativos	11
Definición del caso de estudio	15
Justificación del Caso de Estudio	18
Objetivos del Estudio de Caso.....	20
Objetivo General	20
Objetivos Específicos	20
Marco Conceptual	21
Gestión Documental.....	21
Procesos Documentales	23
Etapas de los procesos documental.....	25
Acceso de la Información.....	26
Recopilación de la información.....	27
Marco Metodológico.....	29
Alcance de la Investigación.....	29
Método.....	29
Tipos de Investigación	29
Técnicas e Instrumentos de Investigación.....	30
Resultados Obtenidos.....	32

Triangulación	42
Análisis De Resultados	45
Conclusiones	47
Recomendaciones.....	48
Bibliografía	49
Anexos	53
Anexo 1. <i>Ficha de Observación aplicada en el Departamento de Secretaría General.</i>	53
Anexo 2. <i>Formato de entrevista aplicada al personal de Secretaría General.</i>	54
Anexo 3. <i>Formato de encuesta aplicada al personal administrativo de Secretaría General.</i>	55
Propuesta de Solución.....	56
Introducción	56
Objetivos del Manual de Procedimientos.	56
Objetivo General.....	56
Objetivos Específicos.....	57
Alcance.....	57
Marco Legal	57
Requisitos técnicos.....	57
Organización de la Información	58
<i>Figura 1.</i>	58
<i>Figura 2.</i>	59
<i>Figura 3.</i>	59
Acceso de la información.....	60
<i>Figura 4.</i>	60
Conservación de la Información	61
<i>Figura 5.</i>	61
Beneficios del Manual de Procedimientos.....	62
Conclusión	62
Anexo.....	63

Introducción

La presente investigación tiene como tema la Gestión Documental para Garantizar el Acceso y Recopilación de la Información se llevó a cabo en el Departamento de Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, en el año 2024. En este sentido el Departamento Administrativo consideró pertinente coordinar con Secretaría General para la ejecución de la investigación de acuerdo con lo establecido en el 5 Art. 76 de la Reforma del Estatuto de la institución:

Reforma del Estatuto de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (2023)

Supervisar la organización y mantenimiento del archivo general, así como la implementación de los procesos e instrumentos metodológicos archivísticos en los archivos de gestión de las unidades académicas y administrativas; y, del sistema de gestión documental general, de conformidad con la normativa y los procesos aprobados para el efecto.

Por esto es preciso mencionar que la presente investigación estudio de caso aportará con una propuesta de solución o mejora, que redundará en beneficio del Departamento de Secretaría General y de vuestra institución y que en ningún momento se lesionará las actividades normales que mantiene el Departamento y menos causará daño de ninguna naturaleza.

El interés proporcionado por este estudio es comprender cómo la gestión documental es eficaz, segura e íntegra en garantizar el acceso y recopilación de la información. Por tanto, esta investigación tiene como finalidad ofrecer una perspectiva completa de la información, debido a que se transforma en un recurso clave dentro de la gestión documental, permitiendo identificar oportunidades con el fin de optimizar los procesos de gestión documental del

Departamento para facilitar el trabajo al personal de Secretaría General y asegurar un servicio de calidad a los usuarios internos y externos.

Asimismo, para alcanzar el objetivo de la investigación de realizar un Diagnóstico de la Gestión Documental a fin de Garantizar el Acceso y Recopilación de la Información en el Departamento de Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, se optó por utilizar el método de investigación-acción por esto la recolección de datos se llevó a cabo bajo una observación directa mediante una ficha de observaciones con distintas interrogantes dentro del campo de estudio, para tener información relevante del tema a investigar y tener una explicación clara y precisa sobre el estudio de caso.

Una de las técnicas aplicadas fue una entrevista estructurada a la analista encargada del Archivo General del Departamento de Secretaría General lo que nos proporcionará información de las prácticas de la gestión documental, como la adecuada clasificación de documentos, tratamiento y seguridad de la información.

Además, se realizó una encuesta a el Departamento de Secretaría General con la finalidad de analizar el estado actual en el que se encuentra la gestión documental para garantizar el acceso y recopilación de la información en el Departamento y el objetivo de comprender la percepción del personal Administrativo sobre el acceso a los documentos, seguridad de la información, colaboración entre departamentos y el impacto en la productividad, con el fin de optimizar procesos documentales.

Este trabajo se organiza en secciones claves para ofrecer una estructura coherente. Se comenzará explorando diversas fuentes de información que permitan entender las variables del estudio, se desarrolla la introducción que fundamente los antecedentes de la investigación, se plantearán las preguntas principales en la definición del caso de estudio, destacando la importancia del tema en la justificación, se precisarán los objetivos que la investigación

pretende alcanzar, se analizará el contexto social en el marco conceptual y definir los procedimientos metodológicos a seguir.

Por consiguiente, se examinan los resultados de la entrevista utilizando la herramienta de triangulación, con el objetivo de realizar un análisis crítico fundamentado y la tabulación de las preguntas de la encuesta en la herramienta Excel con la finalidad de organizar y procesar los datos recopilados de manera estructurada para facilitar su análisis e interpretación. Obteniendo como resultado un aspecto negativo donde se identificaron problemas en el exceso de documentación, dificultad para acceder a la información relevante y el seguimiento en las prácticas de gestión documental, lo cual afecta directamente la productividad del Departamento en los procesos que se realizan

Luego, se consolidarán las ideas en las conclusiones y recomendaciones, para proponer una solución que fortalezca los procesos del Departamento de Secretaría General. En consideración de lo mencionado, se propone la aplicación de un Manual de Procedimientos que permita a los usuarios internos y externos a gestionar de manera eficaz los documentos y sobre todo conozcan la Organización, Acceso y Conservación de los Documentos del Departamento de Secretaría General.

Antecedentes investigativos

El Departamento de Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, brinda servicios de soluciones y requerimiento de información. Con el avance tecnológico a lo largo del tiempo, los procesos administrativos han enfrentado retos y transformaciones en su gestión, como resultado, la institución ha pasado por momentos de inestabilidad en sus procedimientos, lo que se busca adoptar un enfoque más formalizado y centrado en mejorar la experiencia de la comunidad universitaria.

En la presente investigación se tomaron como referencia investigaciones realizadas por varios autores en la gestión documental y en cómo garantizar el acceso y recopilación de la información, con la finalidad de analizar de manera detallada las variables y así servir de soporte para orientar el estudio, así tenemos:

Para Anchundia (2021), en su trabajo de titulación con tema “Análisis de un Sistema de Gestión Documental en el Área de Secretaría de Dirección, en la Agencia Municipal de Tránsito de Manta”, tuvo el objetivo de establecer un análisis del sistema de gestión documental y presentar una solución informática, se implementan métodos de investigación científica como: Nivel teórico; histórico-lógico; análisis-síntesis; hipotético-deductivo; revisión-bibliográfica y estadístico – matemático y nivel empírico; observación, entrevista y encuesta, obteniendo que se cuenta con un sistema de gestión documental pero no cumple con los parámetros establecidos y es necesario implementar un diseño de sistema de gestión de documentos.

Este trabajo reafirma la importancia de la gestión documental como un pilar clave en la administración moderna, con sistemas adecuados no solo se agilizan los procesos administrativos, sino que fomenta una cultura organizacional eficiente, transparente y accesible. La experiencia de este trabajo sirve como referencia para considerar la propuesta de esta investigación, especialmente en cuanto al diseño de un sistema funcional, además, que muestra cómo en otro contexto han abordado problemas similares.

A nivel nacional Padilla (2018), en su trabajo de titulación con el tema “La gestión documental como estructura en la eficiencia de las actividades en el sector público en Ambato” con el objetivo de examinar el sistema de gestión documental conforme al ingreso y direccionamiento de la documentación para dar trámite a los requerimientos e incidencia. Se emplearon técnicas de un enfoque cuantitativo, con una modalidad no experimental de corte transversal y nivel de investigación descriptivo.

Se obtuvo que existe una relación significativa entre la gestión documental y el desempeño laboral del personal administrativo, por ello se relaciona la necesidad de proponer un plan de capacitación en archivología para mejorar la gestión estratégica, documental y archivo. Esta investigación refuerza este estudio de caso y argumenta la relación entre la gestión documental, desempeño laboral y la eficiencia administrativa aportando una perspectiva complementaria sobre la importancia de mejorar los procesos administrativos.

De acuerdo con Herreras (2021), en su trabajo de investigación titulado Gestión Documental y Satisfacción de Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga, tiene como objetivo determinar cómo se relaciona la Gestión Documental, con la satisfacción de los usuarios. Para lograr esta investigación se aplicaron encuestas, obteniendo como resultado que existe una relación en la Gestión Documental, con la satisfacción de los usuarios.

Inspirado a este hallazgo, este estudio de caso busca no solo analizar la situación actual de la gestión documental, sino de proponer soluciones concretas que promuevan el acceso y recopilación efectiva de información. Con ello, se aspira a fortalecer la formación y el diseño de herramientas prácticas para un sistema documental eficiente y sostenible.

Según Espinoza (2022), en su trabajo de titulación con el tema “Sistema de Información para Mejorar los Procesos Informacionales en Indumaster S.A.” tiene como objetivo fortalecer el uso y acceso al sistema de información para la mejora de los procesos informacionales. Se aplicó una metodología mixta que combina la investigación cualitativa y cuantitativa. Los resultados obtenidos mostraron cambios en el acceso y uso del sistema de información

Este enfoque tiene puntos claves que enriquecen esta investigación, se busca implementar soluciones más allá de organizar documentos y trata de impulsar una gestión

estratégica que garantice un acceso eficiente a la información en el Departamento contribuyendo a una administración más ágil y alineada con los objetivos institucionales.

Según Bermejo (2023), en su trabajo de titulación con el tema “Propuesta de Manual de Política de Seguridad de la Información para la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Cantón Cañar” tiene como objetivo diseñar un manual de políticas de seguridad de la información, se optó un enfoque metodológico mixto, que combina técnicas cualitativa y cuantitativa, obteniendo una combinación de fortalezas y debilidades en la implementación de políticas, procedimientos de seguridad, gestión de activos y el control de acceso.

En cuanto esta investigación, este estudio de caso busca desarrollar una guía de gestión documental que no solo optimice el acceso y recopilación de información, sino también establezca lineamientos que protejan la integridad y disponibilidad de los documentos y se garantice una administración confiable, alineada con los retos actuales.

Asimismo, Morales (2017), en su trabajo de titulación con el tema “Calidad y Transparencia en la Información y Comunicación que se emite a través de las páginas webs de los Municipios: Comparación de caso Ecuador y España” tiene como objetivo generar una explicación de la relación que existe entre el nivel de calidad y transparencia de la información, se aplicó métodos de investigación científica como: Nivel teórico; histórico-lógico; Análisis-síntesis; hipotético-deductivo y revisión-bibliográfica. Dando como resultado en medida de la información que aparece en dichas páginas webs corresponde a lo que la Ley Ecuatoriana exige respecto del acceso a la información pública y la transparencia.

Esta investigación aporta elementos significativos sobre la gestión documental, debido que la calidad y la transparencia son principios fundamentales en la gestión de la información, por esto proponer una gestión documental que priorice la claridad, precisión y accesibilidad fortalece la comunicación institucional entre usuarios y documentos.

Definición del caso de estudio

El Departamento de Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, provee servicios de información, realiza procesos académicos como la elaboración de documentos entre ellos documentos oficiales como actas, resoluciones circulares o comunicados y administrativos de supervisar que todas las unidades y miembros de la comunidad universitaria cumplan con las normas establecidas.

Se tiene como misión “Una dirección de apoyo al rectorado, que garantiza la adecuada conservación y custodia de la memoria institucional, cumpliendo con sus funciones asignadas en el Estatuto de manera eficiente y eficaz, en procura del mejoramiento continuo y el cumplimiento de los objetivos institucionales” y su visión es “Ser una dirección eficiente, organizada, con un sistema integral de información digitalizada, con personal altamente calificado, que brinden servicios oportunos de calidez, calidad y transparencia;” (Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, 2020)

Este Departamento tiene como propósito ser un pilar de apoyo asegurando la adecuada conservación y custodia de la memoria institucional mediante el cumplimiento de sus funciones establecidas en el Estatuto, además, proyecta ser una dirección organizada y moderna, respaldada por un sistema integral de información digitalizada.

En este aspecto Honig (2022), menciona que “la gestión documental hace referencia a los procesos y recursos necesarios para organizar, almacenar y recuperar documentos y automatizar los flujos de trabajo dentro de una empresa u organización”.

En este sentido, la gestión documental es el proceso para administrar, supervisar y organizar los documentos durante todas las etapas de su ciclo de vida. Además, se incluye la creación, recepción, distribución, almacenamiento, tratamiento y disposición final, con el

objetivo de asegurar su confidencialidad e integridad de los documentos. Teniendo en cuenta el cumplimiento normativo y protección de la información.

Para Villar (2021), es evidente, que la transparencia y el acceso a la información pública – es uno de los pilares más potentes – se nutre de una gestión documental que tiene en su fundamento la dotación de documentos, información y datos de calidad y auténticos. Es un vínculo más que necesario, imprescindible, para fortalecer cualquier ley de derecho de acceso a la información pública es necesario contar con herramientas eficientes y eficaces en la creación, el mantenimiento, el uso y la disposición final de los documentos que las instituciones públicas generan y conservan.

Es por esto que el acceso y recopilación de la información se centran en la búsqueda y obtención de datos relevantes a partir de un sistema o base de datos que presente información, cabe recalcar que este proceso incluye la identificación, búsqueda, recuperación y presentación de información útil para el usuario que la requiera, donde la efectividad de obtener la información de manera rápida y precisa es el objetivo principal.

El buen manejo de la información permitirá al Departamento de Secretaría General tener una mejor organización en las distintas documentaciones, es por esto que mediante un análisis en la gestión documental se determinó distintos incidentes debido a que no mantienen la integridad y veracidad de la información. Por ello a través de la observación y la participación directa se identificaron los siguientes problemas:

- Exceso de documentación.
- Inexistencia en la adopción de tecnología avanzadas.
- Dificultad para acceder a la información relevante.
- Obstáculos en los procesos manuales.

- Inconvenientes en transmites electrónicos y físicos.
- Inadecuado tratamiento de la gestión documental.

Por esto, el Departamento de Secretaría General se enfrenta a desafíos en la gestión documental, donde el acceso y recopilación de la información desempeñan un papel importante en la forma en la que la información se recopila, accede y utiliza puede influir significativamente en la capacidad del Departamento, estos problemas plantean la necesidad de una investigación profunda para comprender las complejidades de cómo afecta el acceso y recopilación de la información en la gestión documental dentro del Departamento de Secretaría General de la ULEAM, teniendo el objetivo de identificar oportunidades de mejora en el acceso y recopilación de la información para favorecer a la gestión documental, lo cual se explorará lo siguiente:

1. ¿Cuál es el estado actual de la gestión documental, el acceso y recopilación de la información dentro del Departamento de Secretaría General de la ULEAM?
2. ¿Cómo se caracteriza teóricamente la gestión documental, el acceso y recopilación de la información en esta investigación?
3. ¿Cuál es el efecto del acceso y recopilación de la información en la gestión documental en el Departamento de Secretaría General de la ULEAM?

Justificación del Caso de Estudio

El presente estudio de investigación se enfoca en analizar la gestión documental para garantizar el acceso y recopilación de la información en el Departamento de Secretaría General de la ULEAM, dentro de este Departamento el uso de la información es un elemento clave que deben optar todo el personal administrativo para mantener una adecuada gestión documental, debido a que, permite manejar, controlar y organizar los documentos de la información más relevante dentro de la universidad, para que los procesos se cumplan de manera eficiente.

La importancia de este caso de estudio es garantizar el acceso y recopilación de la información y los beneficios que nos brindan en la gestión documental en el Departamento de la Secretaría General como la creación, recepción, distribución, almacenamiento, tratamiento y disposición final de los documentos. Su gestión adecuada sirve para tener procesos mucho más accesibles en los momentos que sea requerida por el personal administrativo, autoridades de la institución y estudiantes.

Así mismo, esta investigación es factible debido a que se cuenta con sustentos teóricos bibliográficos y con el apoyo del personal administrativo del Departamento de Secretaría General lo que nos ayudará a mantener una exploración profunda en los distintos procesos de información que se realizan en el Departamento. Además, la adopción de tecnologías avanzadas puede mejorar la eficiencia de la gestión documental y fomentar nuevos procedimientos, lo cual nos orientará para lograr los objetivos deseados de este proyecto.

La relevancia de esta investigación radica en varios aspectos fundamentales destaca el impacto de la eficiencia administrativa, transparencia y el cumplimiento normativo una buena gestión documental agiliza los procesos administrativos, facilita el acceso rápido a la información y favorece al buen funcionamiento institucional a la comunidad universitaria,

además, es sugerir a los demás Departamentos la responsabilidad de garantizar el acceso y la recopilación de la información de todos los procesos que se elaboran en la misma, puesto que esto permitirá tener procedimientos más óptimos, lo que ayudará el desarrollo colectivo de todo el personal Administrativo.

Por otro lado, garantizar el acceso y recopilación de la información de manera adecuada impacta significativamente en el Departamento de Secretaría General, debido a que, gracias a su buen uso influye en la efectividad de los procesos, ayuda a mejorar el rápido acceso a la información relevante, de esta forma la universidad podrá satisfacer las necesidades internas y externas. Además, que el impacto social que presenta está en estudiantes, docentes y personal administrativos de la ULEAM al mejorar el acceso y recopilación de la información se obtendrá de manera confiable los documentos relevantes, es decir una gestión documental eficiente garantiza que todos los miembros de la comunidad universitaria, sin importar su ubicación o recursos, tengan acceso equitativo a la información necesaria.

En el ámbito medioambiental también genera un impacto positivo al promover prácticas sostenibles, al implementar tecnologías avanzadas para la digitalización de documentos, se reduce significativamente el uso de papel, tinta y otros insumos físicos asociados con los procesos tradicionales de archivo y administración, esto contribuye a la disminución de la huella ecológica de la institución, alineándose con los objetivos globales de sostenibilidad.

Objetivos del Estudio de Caso

Objetivo General

Realizar un diagnóstico de la Gestión Documental a fin de garantizar el Acceso y Recopilación de la Información en el Departamento de Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Objetivos Específicos

- Analizar el estado actual de la gestión documental, el acceso y recopilación de la información dentro del Departamento de Secretaría General de la ULEAM.
- Caracterizar desde los sustentos teóricos las variables de gestión documental, el acceso y recopilación de la información del Departamento de Secretaría General de la ULEAM
- Determinar el efecto del acceso y recopilación de la información en la gestión documental en el Departamento de Secretaría General de la ULEAM

Marco Conceptual

Gestión Documental

La gestión documental es un conjunto de prácticas y procesos fundamentales para el manejo eficiente de la información en cualquier organización. Según Flores (2020) “la gestión documental se define como el conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos”.

Este sistema integral abarca desde la recepción de los documentos hasta su eliminación o conservación permanente, pasando por todas las etapas intermedias de su ciclo de vida. La gestión documental no solo se limita al manejo de documentos físicos, sino que también incluye la administración de documentos electrónicos, lo cual ha cobrado gran relevancia en la era digital actual.

En cuanto a la implementación de un sistema de gestión documental eficaz conlleva numerosos beneficios para las organizaciones. Pillaca (2023) señala que:

Entre ellos se encuentran la reducción del tiempo de búsqueda y recuperación de información, la optimización del espacio de almacenamiento, la mejora en la toma de decisiones basada en información actualizada y confiable, y el cumplimiento de normativas legales y regulatorias. (pág. 26)

De acuerdo con lo que menciona el autor se entiende que la gestión documental contribuye a la preservación de la memoria institucional, facilitando la continuidad de las operaciones y el aprendizaje organizacional. Un aspecto crucial de la gestión documental es la seguridad de la información, que implica la protección de los documentos contra accesos no autorizados, pérdidas o alteraciones.

La gestión documental se ha vuelto más compleja debido a la creciente cantidad de información generada y a la diversidad de formatos en los que se presenta, esto ha llevado al desarrollo de Sistemas de Gestión Documental Electrónicos (SGDE) según Dimas y Trillo (2024), “mencionan que integran tecnologías de la información y comunicación para automatizar y optimizar los procesos documentales”.

Estos sistemas permiten la captura, almacenamiento, indexación, recuperación y distribución de documentos digitales, facilitando el trabajo colaborativo y el acceso remoto a la información. La gestión documental también debe considerar aspectos como la preservación digital a largo plazo y la adaptación a las cambiantes necesidades organizacionales y tecnológicas.

La gestión documental ha evolucionado significativamente con el avance de las tecnologías de la información, de acuerdo a Espinel (2023) “estas tecnologías han transformado la forma en que las organizaciones recopilan, almacenan, acceden y gestionan la información, es por esto que, la digitalización es el proceso de convertir documentos físicos en formatos digitales”

Este proceso permite un acceso más rápido y eficiente a la información y reduce la necesidad de espacio físico para almacenar documentos. La digitalización incluye el uso de escáneres y software de Reconocimiento óptico de Caracteres (OCR) para convertir documentos impresos en archivos electrónicos. De este modo, en la actualidad es importante el uso de los Sistemas de Gestión Documental que son plataformas tecnológicas que permiten la gestión integral de los documentos de una organización.

Un Sistema de Gestión Documental (SGD) típico incluye funcionalidades como la captura, almacenamiento, indexación, búsqueda y recuperación de documentos. Estos

sistemas también permiten la gestión de versiones y el control de acceso, asegurando que solo el personal autorizado pueda acceder a información sensible (Espinel, 2023).

Según Vera et al. (2024) la seguridad de la información es un aspecto crítico en la gestión documental. Las tecnologías de gestión documental incorporan diversas medidas de seguridad, como cifrado de datos, control de acceso basado en roles y auditorías de seguridad, para proteger la información contra accesos no autorizados y brechas de seguridad. Además, la implementación de políticas de seguridad y la capacitación del personal son esenciales para garantizar la protección de la información.

Con el siguiente criterio de estos autores nos dan a conocer que es esencial proteger la información y los documentos, lo que implica tener personas involucradas y capacitadas en los distintos procesos que se lleven a cabo, teniendo un correcto uso de la gestión documental se garantizará la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los documentos, protegiendo la información de amenazas internas y externas.

Procesos Documentales

Los procesos documentales son una serie de actividades interrelacionadas que se llevan a cabo para gestionar eficientemente el ciclo de vida de los documentos en una organización. De acuerdo con Santafe y Vargas (2023) “estos procesos abarcan desde la creación o recepción de un documento hasta su disposición final, sea esta la eliminación o la conservación permanente”

Los principales procesos documentales incluyen la identificación, clasificación, ordenación, descripción, valoración, selección y eliminación o conservación de documentos. Cada uno de estos procesos cumple una función específica y contribuye a la organización sistemática de la información, facilitando su posterior recuperación y uso.

Por otra parte, la clasificación documental es uno de los procesos fundamentales, ya que establece un marco lógico para la organización de los documentos.

Según Segura (2021), la clasificación se basa en tres elementos principales: las acciones a las que se refieren los documentos, la estructura orgánica de la entidad productora y los asuntos o materias sobre los que tratan. La descripción documental, por su parte, implica la elaboración de representaciones precisas de los documentos, facilitando su identificación, localización y comprensión del contexto en el que fueron creados.

De acuerdo con este autor clasificar los documentos de acuerdo a estas tres principales funciones permite una organización eficiente y un fácil acceso a la información que se requiera, debido a que facilita que la gestión documental se puedan localizar los documentos pertinentes en secciones específicas o por categorías, la valoración y selección documental son procesos que determinan el destino final de los documentos una vez que han cumplido su función primaria. Además, la descripción documental precisa es fundamental para mantener la integridad y el contexto de los documentos.

Lagla (2023) “destaca la importancia de estos procesos para evitar la acumulación innecesaria de documentos y asegurar la conservación de aquellos que poseen valor histórico, legal o administrativo a largo plazo”.

La implementación eficaz de estos procesos documentales requiere de políticas y procedimientos claramente definidos, así como de personal capacitado en archivística y gestión documental. Además, se subraya la relevancia de implementar procesos adecuados de gestión documental, debido que estos no solo permiten evitar la acumulación innecesaria de documentos, sino que aseguran la conservación de aquellos que poseen un valor significativo, ya sea histórico, legal o administrativo.

Etapas de los procesos documental

En relación con las etapas de los procesos documentales constituyen una secuencia lógica y estructurada que guía el tratamiento de los documentos desde su creación hasta su disposición final.

Según Mancilla (2023), estas etapas corresponden con el ciclo de vida de los documentos y se pueden dividir en tres fases principales: activa, semiactiva e inactiva.

La fase activa comprende la producción o recepción del documento, su tramitación y su uso frecuente en las oficinas.

Dentro de este contexto, durante esta etapa los documentos son fundamentales para las operaciones diarias de la organización o del departamento y deben estar fácilmente accesibles en cualquier momento, la fase inactiva o histórica corresponde a la última etapa del ciclo de vida documental. En esta fase, los documentos han perdido su valor primario, pero se conservan permanentemente debido a su valor histórico o informativo, con estas fases se mantiene una comprensión profunda de los documentos permitiendo a los documentos tener una constante integridad en la información que presenten.

Por otra parte, la fase semiactiva se inicia cuando disminuye la frecuencia de uso de los documentos, pero se conservan el valor administrativo, legal o fiscal. En esta etapa, Quispe (2023) “señala que los documentos suelen transferirse a un archivo intermedio, donde se conservan por un período determinado según su valor secundario potencial” durante esta fase, se llevan a cabo procesos de valoración más detallados para determinar qué documentos deben conservarse permanentemente y cuáles pueden ser eliminados una vez cumplidos los plazos legales o administrativos.

Cisneros (2024) enfatiza la importancia de esta etapa para la preservación de la memoria institucional y como fuente para la investigación histórica. Las actividades

principales en esta fase incluyen la descripción detallada, la conservación preventiva y la difusión del patrimonio documental. En el contexto digital, estas etapas se han adaptado para incluir consideraciones sobre la preservación a largo plazo de documentos electrónicos y la migración de formatos para garantizar su accesibilidad futura.

Por esta razón se considera que las etapas de los procesos documentales cumplen con el ciclo de vida de los documentos. Durante la fase activa, los documentos son esenciales para las operaciones diarias y deben estar fácilmente accesibles. La etapa semiactiva implica una disminución en el uso, pero los documentos aún conservan valor administrativo, legal o fiscal, realizándose procesos de valoración para determinar su conservación permanente o eliminación. La fase inactiva se enfoca en preservar documentos con valor informativo, llevando a cabo actividades de descripción detallada y difusión del patrimonio documental.

Acceso de la Información

El acceso a la información es un derecho fundamental en las sociedades democráticas y un aspecto crucial de la gestión documental. Según Mendoza (2024), “este derecho implica la facultad de los ciudadanos de solicitar y recibir información en poder de las entidades públicas, con las excepciones establecidas por la ley”

El acceso a la información no solo es esencial para la transparencia y la rendición de cuentas de las instituciones, sino que también fomenta la participación ciudadana y el ejercicio de otros derechos fundamentales. En el ámbito de la gestión documental, garantizar el acceso a la información requiere la implementación de sistemas y procedimientos que faciliten la búsqueda, recuperación y consulta de documentos de manera eficiente y oportuna.

Por otro lado, la implementación efectiva del acceso a la información enfrenta diversos desafíos, como la necesidad de equilibrar la transparencia con la protección de datos

personales y la seguridad nacional. Alvarado (2022) “señala que las leyes de acceso a la información deben establecer claramente las excepciones y los procedimientos para solicitar y proporcionar información”.

En el contexto de la gestión documental, esto implica la necesidad de desarrollar políticas de acceso que definan niveles de restricción, plazos de desclasificación y mecanismos de apelación. Además, es crucial considerar la accesibilidad en términos de formato y lenguaje, asegurando que la información sea comprensible para diversos públicos.

Se plantea una reflexión importante sobre la claridad que deben tener las leyes de acceso a la información, haciendo énfasis en la necesidad de establecer de forma explícita las excepciones y los procedimientos para garantizar su correcta aplicación. Esto considera cómo la ambigüedad en estas normativas podría afectar tanto la transparencia como el derecho a la información, subrayando la relevancia de diseñar marcos legales que sean tanto accesibles como operativos.

Recopilación de la información

La recopilación de la información es un proceso fundamental en la gestión documental, que implica la búsqueda, selección y obtención de datos relevantes para un propósito específico. Según Durán et al., (2022), “este proceso involucra la identificación de fuentes de información, la evaluación de su confiabilidad y pertinencia, y la aplicación de métodos sistemáticos para extraer y registrar los datos necesarios”

En el contexto de la gestión documental, la recopilación de información abarca tanto la captura de documentos, como la adquisición de información externa relevante para las actividades de la organización. Este proceso es crucial para asegurar que la organización cuente con una base de conocimiento completa y actualizada para la toma de decisiones y el cumplimiento de sus objetivos.

Asimismo, para la recopilación efectiva de información esta requiere de una planificación cuidadosa y la aplicación de estrategias adecuadas. Galarza y Salcedo (2023) “destacan la importancia de definir claramente los objetivos de la recopilación, identificar las fuentes más apropiadas y establecer criterios de selección para filtrar la información relevante”

En la era digital, este proceso se ha vuelto más complejo debido a las fuentes de información y la diversidad de formatos en los que se presentan. La gestión documental debe incorporar herramientas y técnicas para la recopilación eficiente de información digital, incluyendo la captura automática de metadatos, la indexación de contenidos y la integración con sistemas de gestión del conocimiento.

Un aspecto crucial de la recopilación de información es la evaluación crítica de las fuentes, verificación de la autenticidad y fiabilidad de los datos obtenidos. Tusa y Durán (2019) “enfatan la necesidad de aplicar criterios rigurosos para evaluar la calidad y relevancia de la información, especialmente en el entorno digital donde la desinformación y las noticias falsas son preocupaciones crecientes”

En el contexto de la gestión documental, esto implica la implementación de políticas y procedimientos para la validación de la información ingresada, así como la capacitación del personal en habilidades de alfabetización informacional. Además, la recopilación de información debe considerar aspectos éticos y legales, como el respeto a los derechos de autor y la protección de datos personales, para asegurar una práctica responsable y conforme a la normativa vigente.

Marco Metodológico

La metodología aplicada en este estudio de caso se fundamenta en diversos métodos, técnicas e instrumentos que serán empleados para realizar una investigación profunda, con el objetivo de detallar los aspectos relevantes de la Gestión Documental para Garantizar el Acceso y Recopilación de la Información. Es por esto que para llevar a cabo una adecuada investigación se optó por el método cualitativo que tiene como objetivo una comprensión profunda y detallada lo que nos permitirá enriquecer los hallazgos de esta investigación.

Alcance de la Investigación

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo centrado en analizar los aspectos de la Gestión Documental y las dinámicas que influyen en el acceso y recopilación de información en el Departamento de Secretaría General, descriptiva debido que, se identifica y analiza el estado actual de los procesos y normativas y explicativa dado que se establece relaciones entre la gestión documental su impacto en el flujo y la calidad de la información.

Método.

Método Inductivo-Deductivo: Se utilizará el método inductivo para explorar a fondo las variables generales relacionadas con la gestión documental, el acceso y la recopilación de información. Luego, se aplicará el método deductivo para derivar conclusiones o proposiciones generales a partir de los resultados obtenidos, lo que permitirá generar conclusiones significativas a partir de la investigación.

Tipos de Investigación

Para abordar el tema de “La Gestión Documental para Garantizar el Acceso y Recopilación de la Información en el Departamento de Secretaría General de la Universidad

Laica Eloy Alfaro de Manabí en Manta durante el año 2024.”, se llevarán a cabo los siguientes tipos de investigación:

Investigación-acción: El estudio de caso es un tipo de investigación-acción, puesto a que es una investigación participativa que busca resolver problemas relacionados al objeto de estudio por esto mediante una ficha de observación directa se obtendrá una comprensión profunda del problema de la investigación.

Investigación documental-bibliográfica: Se utilizará para recopilar y analizar investigaciones previas relacionadas con la gestión documental, el acceso y recopilación de la información. Se realizará una exploración de los procesos existente, que abarcará informes, documentos técnicos y otros recursos relevantes. Esto proporcionará una base sólida para comprender cómo se ha abordado este tema en el pasado y ayudará a contextualizar la investigación actual.

Técnicas e Instrumentos de Investigación.

Para abordar el tema de “La Gestión Documental para Garantizar el Acceso y Recopilación de la Información en el Departamento de Secretaría General durante el año 2024.”, Se aplicarán las siguientes herramientas e instrumentos para recopilar datos y llevar a cabo el análisis necesario:

Observación Directa: Se realizará una observación detallada de los procesos de gestión documental, el acceso y recopilación de la información en el Departamento de Secretaría General. Esta técnica implica la recopilación de información que incluirá a los responsables de la gestión documental en el Departamento Administrativo de Secretaría General.

Entrevista Estructurada: Se realizará una entrevista estructurada a una persona responsables de la gestión documental. Esta entrevista estructurada consiste en realizar un cuestionario con doce preguntas formuladas para obtener información de primera mano sobre las necesidades y aportes que puedan fortalecer a la investigación. La entrevista permitirá una comprensión más profunda de la gestión documental para garantizar el acceso y recopilación de la información.

Encuestas: Se aplicará un cuestionario con diez preguntas establecidas a el personal Administrativo involucrados en la gestión documental esto permitirá recopilar datos sobre su experiencia y actividades que realizan en los distintos procesos, con la finalidad de fortalecer el desarrollo de esta investigación.

Población

La conforman el personal Administrativo del Departamento de Secretaría General

Muestra

La muestra es de 12 responsables del Departamento de Secretaría General.

Para la tabulación y representación de los datos obtenidos de la encuesta se utilizó la herramienta Excel. En cuanto a la respuesta proporcionada por la entrevista se utilizó el método de triangulación, donde se discute la respuesta obtenida y se interpretan la definición de varios autores.

Alcance y tiempo

Por último, el desarrollo de esta investigación se inició con la fase diseño comprendida en el séptimo semestre y por consiguiente la segunda fase de resultado e informe comprendida en el octavo semestre último periodo de la carrera.

Resultados Obtenidos

Se identificaron las limitaciones existentes en el desarrollo de los distintos procesos que se realizan en el Departamento de Secretaría General a continuación se presenta:

1. Considera que el actual sistema de gestión documental facilita el acceso rápido a la información requerida en el Departamento de Secretaría General.

Tabla 1

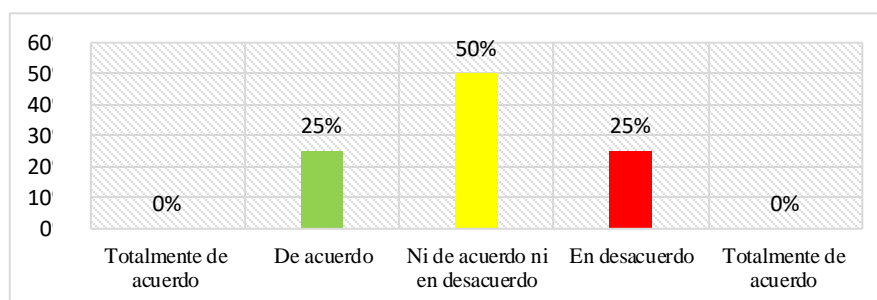
Estado actual del sistema de gestión documental.

Respuestas	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0,0
De acuerdo	3	25,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	50,0
En desacuerdo	3	25,0
Totalmente en desacuerdo	0	0,0
TOTAL	12	100

Nota. Recopilación de la percepción del personal respecto al sistema de gestión documental.

Figura 1

Análisis de los procesos de gestión documental para el acceso eficiente a la información



Nota. Resultados obtenidos del estado actual de los sistemas de gestión documental.

Se presenta una percepción neutra sobre la efectividad del sistema actual documental, lo que indica que, si bien no consideran que los procesos actuales sean un obstáculo, tampoco perciben que sean particularmente eficientes. El 25% indica que la gestión documental actual facilita el acceso a la información, lo que un grupo de usuarios sí encuentra utilidad en los procesos existentes y otro 25% consideran que los procesos no están cumpliendo con su función principal de facilitar el acceso rápido a la información.

2. Considera que está organizado el archivo digital del Departamento de Secretaría General.

Tabla 2

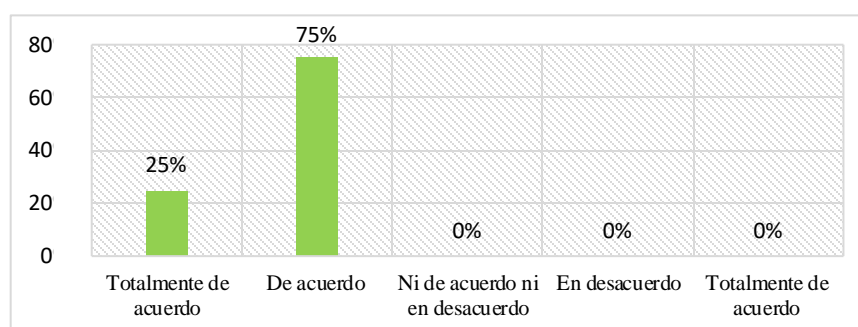
Organización de archivos digitales en Secretaría General

Respuestas	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	3	25,0
De acuerdo	9	75,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0
En desacuerdo	0	0,0
Totalmente de acuerdo	0	0,0
TOTAL	12	100

Nota. Se presenta información sobre la percepción del personal respecto a la organización de los archivos digitales en la Secretaría General.

Figura 2

Nivel de efectividad de la estructura y orden del Archivo Digital



Nota. Apreciación del personal Administrativo en efectividad y organización de archivos

Todos los encuestados están de acuerdo que es importante tener organizado el archivo digital, la mayor parte del personal Administrativo se manifiesta de acuerdo y el porcentaje restante totalmente de acuerdo, lo cual refleja la relevancia de un archivo digital bien estructurado para las funciones del Departamento.

No se registran respuestas negativas ni neutras, lo que indica que el personal Administrativo es consciente del impacto positivo que tendrá la universidad en tener el archivo digital organizado con la finalidad de garantizar el acceso y recopilación de información en el Departamento de Secretaría General.

3. Cree usted que hay procesos redundantes o innecesarios en la recopilación de información.

Tabla 3

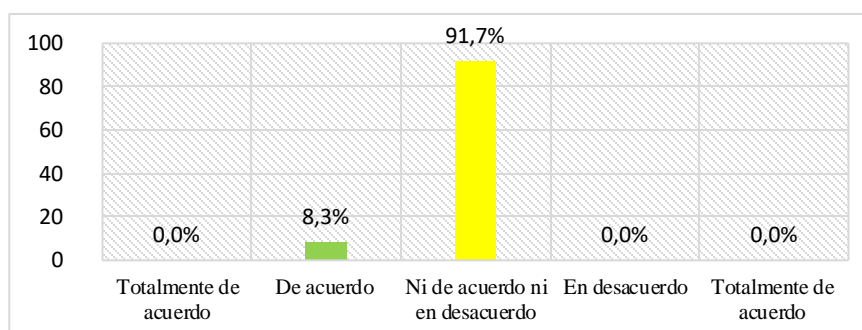
Procesos redundantes o innecesarios

Respuestas	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0,0
De acuerdo	1	8,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	91,7
En desacuerdo	0	0,0
Totalmente de acuerdo	0	0,0
TOTAL	12	100

Nota. Percepción sobre procesos redundantes o innecesarios en la recopilación de información

Figura 3

Percepción del personal Administrativo de procesos innecesarios en la recopilación de información



Nota. Resultados del análisis del personal Administrativo en cuanto a los procesos

La gran mayoría de los encuestados seleccionó la opción “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, lo que puede indicar incertidumbre o falta de claridad respecto a si existen o no procesos redundantes en la recopilación de información. Este resultado sugiere que los procedimientos actuales no se perciben claramente como ineficientes, pero tampoco se consideran óptimos. El porcentaje restante de los participantes afirma que existen procesos innecesarios o duplicados, lo cual refleja que un pequeño grupo considera que hay espacio para simplificar la recopilación de información. No hay respuestas en las opciones de desacuerdo, lo que podría implicar que no se descarta completamente la existencia de procesos innecesarios en el Departamento de Secretaría General.

4. Considera que la tecnología actual es suficiente para gestionar la cantidad y tipo de documentos con los que trabajan.

Tabla 4

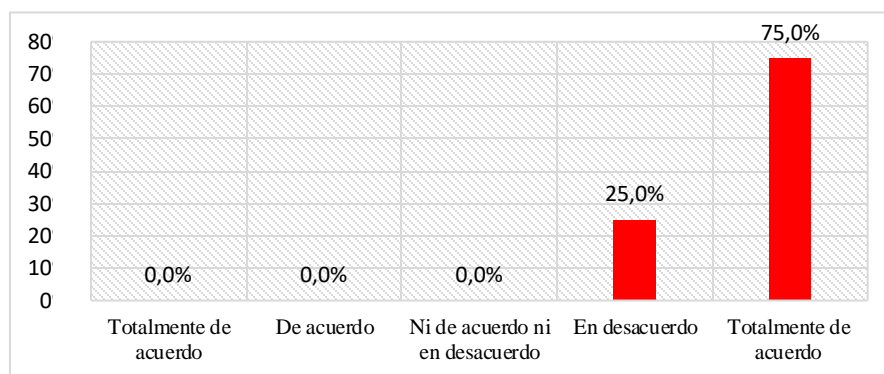
Tecnología actual

Respuestas	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0,0
De acuerdo	0	0,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0
En desacuerdo	3	25,0
Totalmente de acuerdo	9	75,0
TOTAL	12	100

Nota. Se presenta la apreciación de acuerdo a la tecnología actual para gestionar documentos.

Figura 4

Nivel de insatisfacción en cuanto a la tecnología actual para gestionar documentos



Nota. Resultados de insatisfacción en la tecnología actual del Departamento.

La menor parte de los resultados muestra total desconformidad con la tecnología que la universidad cuenta es decir que los procesos se retrasan por no contar con este recurso indispensable, por otra parte, la mayoría absoluta de los encuestados rechaza de manera contundente la afirmación, lo que revela una fuerte insatisfacción con el sistema actual.

Esto indica que no solo se carece de apoyo a la afirmación, sino que también hay una negativa rotunda hacia la capacidad de la tecnología actual. La falta de voces favorables indica un estado crítico que podría estar afectando la eficiencia y efectividad del Departamento de Secretaría General en sus procesos documentales.

5. Considera usted oportuno recibir capacitaciones sobre el uso de sistemas de gestión documental.

Tabla 5

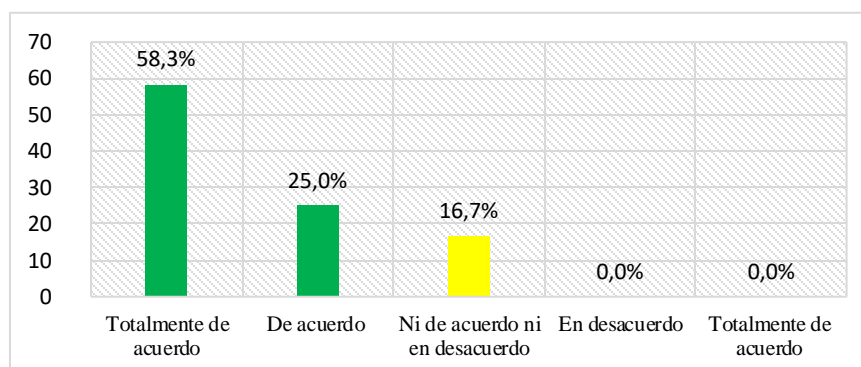
Capacitaciones al personal Administrativo

Respuestas	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	7	58,3
De acuerdo	3	25,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	16,7
En desacuerdo	0	0,0
Totalmente de acuerdo	0	0,0
TOTAL	12	100

Nota. Se refleja lo importante que es recibir capacitaciones para fortalecer el conocimiento.

Figura 5

Consideraciones al recibir capacitaciones sobre el uso de sistemas de gestión documental



Nota. Consideraciones del personal Administrativo al recibir capacitaciones.

La mayoría se expresa con una postura positiva hacia las capacitaciones al personal Administrativo esto resalta una fuerte inclinación hacia la formación en sistemas de gestión documental, lo que puede interpretarse como una necesidad reconocida en el entorno laboral y académico en que se encuentran los encuestados.

El menor porcentaje obtenido de los encuestados se sitúa en una postura neutral, lo que significa que no se sienten ni a favor ni en contra de recibir capacitación. Esta cifra, aunque relativamente baja, es relevante porque indica que hay una pequeña porción de la población encuestada que puede no tener información suficiente o interés en el tema.

6. Cree usted que las normativas actuales son adecuadas para garantizar el acceso y la recopilación correcta de la información.

Tabla 6

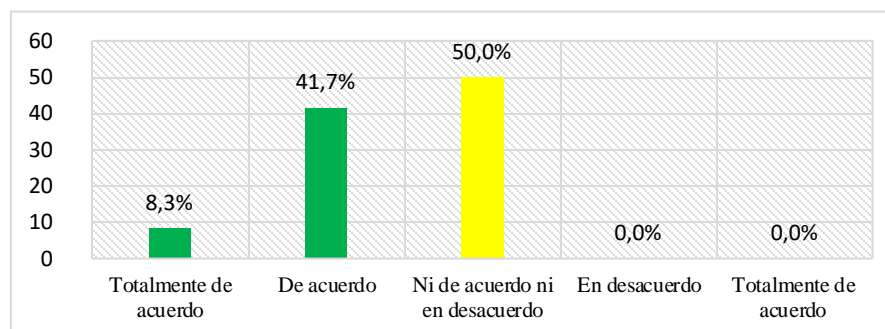
Normativas actuales para garantizar el acceso y recopilación de información

Respuestas	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	1	8,3
De acuerdo	5	41,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	50,0
En desacuerdo	0	0,0
Totalmente de acuerdo	0	0,0
TOTAL	12	100

Nota. Percepción de las normativas de acceso y recopilación correcta de la información.

Figura 6

Nivel de conocimiento sobre las normativas



Nota. Se presenta el análisis de las normativas actuales para garantizar el acceso y la recopilación correcta de la información

La mitad de los encuestados no se posiciona claramente, este grupo indica la falta de claridad o conocimiento acerca de las normativas actuales hay aspectos que podrían mejorarse o no son tan efectivos como deberían. Un porcentaje significativo está de acuerdo que las normativas son adecuadas y el restante de encuestados considera que son completamente adecuadas para cumplir con los objetivos de acceso y recopilación de información. Estos resultados pueden indicar la necesidad de revisar o reforzar algunos aspectos de la normativa para garantizar una mayor confianza en la gestión documental, especialmente enfocada en asegurar la correcta recopilación y acceso a la información.

7. Considera que se respetan los plazos establecidos para la conservación y eliminación de documentos.

Tabla 7

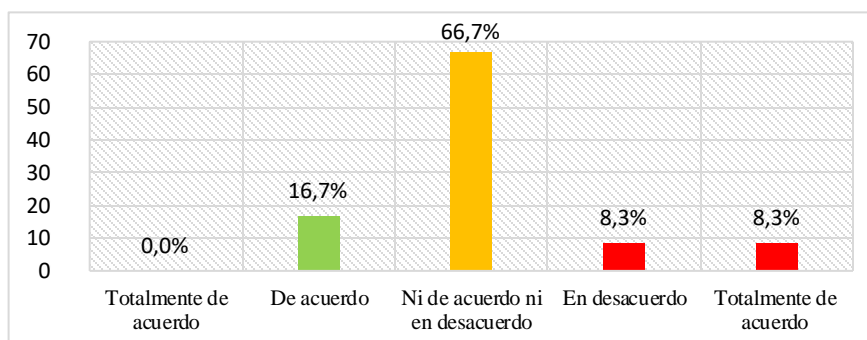
Conservación y eliminación de documentos

Respuestas	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0,0
De acuerdo	2	16,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	66,7
En desacuerdo	1	8,3
Totalmente de acuerdo	1	8,3
TOTAL	12	100

Nota. Se presenta el nivel de conocimiento respecto a los plazos de conservación y eliminación de documentos.

Figura 7

Información de los plazos regulatorios para la conservación y eliminación de documentos



Nota. Interpretación respecto a los plazos para la conservación y eliminación de documentos.

La mayoría de encuestados no tienen una opinión clara sobre si se respetan los plazos de conservación y eliminación de documentos, lo que presenta la necesidad de una mayor comunicación y de capacitación para fortalecer el conocimiento o supervisión en los procesos que se ejecutan. Solo un porcentaje muy bajo 16.7% está de acuerdo que los plazos se respetan, mientras que el 16.6% cree lo contrario, lo cual indica que hay problemas en la implementación o percepción de estas normativas es necesario que el personal Administrativo este al tanto con las normativas que se deben aplicar en cuanto a la conservación y eliminación de documentos para tener procesos eficientes y seguros.

8. Considera que los documentos almacenados en el sistema están completos y actualizados.

Tabla 8

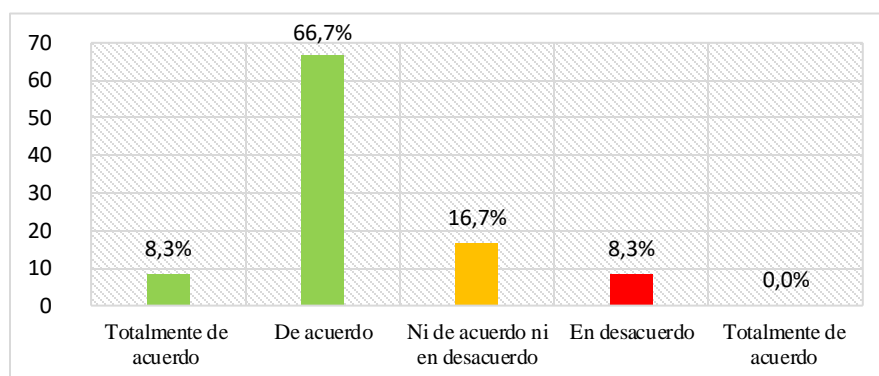
Documentos completos y actualizados

Respuestas	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	1	8,3
De acuerdo	8	66,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	16,7
En desacuerdo	1	8,3
Totalmente de acuerdo	0	0,0
TOTAL	12	100

Nota. Se presenta la apreciación de los encuestados sobre los documentos almacenados.

Figura 8

Representación del personal Administrativo sobre los Documentos Almacenados



Nota. Resultados sobre el análisis de los documentos almacenados en el Archivo Central.

La mayoría de los encuestados tiene una visión positiva de la actualización de los documentos almacenados en el sistema del Departamento de Secretaría General, lo que es un indicador favorable en términos de la gestión documental. Sin embargo, hay un pequeño porcentaje de encuestados que no está satisfecho y otro grupo que se mantiene neutral, lo que identifica áreas para fortalecer o mejorar la actualización continua de los documentos.

El área del archivo general cuenta con un proceso para archivar documentos, sin embargo, se deben implementar estrategias para fortalecer este proceso y ofrecer un mejor servicio a los estudiantes y a las diferentes Departamento que intervienen en los procesos.

9. Considera que existe una comunicación fluida en el Departamento de Secretaría General en cuanto a la actualización y distribución de documentos.

Tabla 9

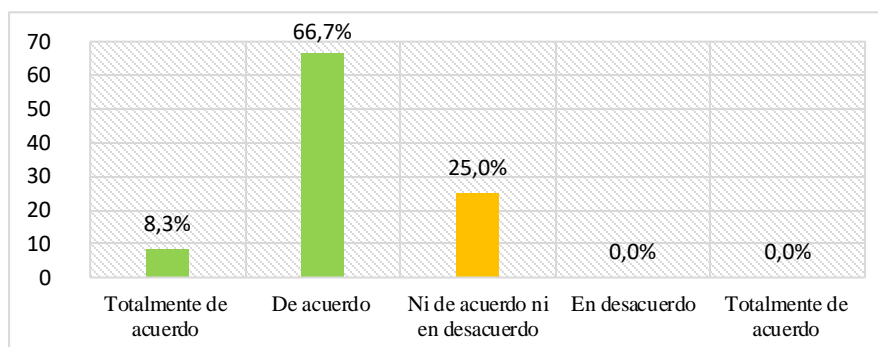
Comunicación en el personal Administrativo de la Secretaría General

Respuestas	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	1	8,3
De acuerdo	8	66,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	25,0
En desacuerdo	0	0,0
Totalmente de acuerdo	0	0,0
TOTAL	12	100

Nota: Los encuestados presentan su percepción referente a la comunicación del Departamento

Figura 9

Nivel de comunicación del Departamento en la actualización y distribución de documentos



Nota. Resultados en cuanto a la comunicación para actualizar y distribuir documentos.

La mayor parte de encuestados indicó de manera positiva acerca de la comunicación fluida que existe, esto demuestra una percepción mayoritariamente favorable para los procesos que se ejecutan tenga fluidez. El porcentaje restante se mantuvo neutro lo que indica una postura confusa, esto se interpreta que un grupo señala la posibilidad de que existan áreas donde la comunicación no sea tan clara o eficiente como se espera, aunque no lo suficiente como para expresar una opinión negativa. Esto se interpreta que se deberá de analizar esta circunstancia para no tener falencias en los procesos y se acceda a la información ya sea por usuarios internos o externos.

10. Cree que el sistema de gestión documental actual contribuye a mejorar la productividad de la Universidad.

Tabla 10

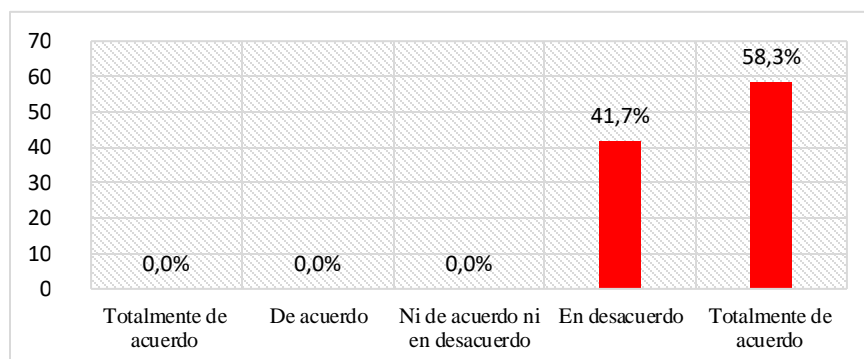
Productividad del sistema actual de gestión documental

Respuestas	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0,0
De acuerdo	0	0,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0
En desacuerdo	5	41,7
Totalmente de acuerdo	7	58,3
TOTAL	12	100

Nota. Perspectiva del personal Administrativo de acuerdo a la productividad que generan los sistemas actuales.

Figura 10

Productividad del sistema de gestión documental



Nota. Niveles de productividad del sistema de gestión documental actual

La mayoría de los encuestados refleja una percepción negativa generalizada sobre el sistema de gestión documental, esta alta disconformidad muestra que el sistema actual no está cumpliendo su función principal de facilitar el trabajo y mejorar la eficiencia en el departamento, es decir que el sistema no solo no es útil, sino que interfiere en los flujos de trabajo. No hay encuestados que estén de acuerdo lo que se interpreta que el personal Administrativo no está cumpliendo con las expectativas de los usuarios, debido a que los sistemas de gestión documental que utilizan son los repositorios de la ULEAM, bases de datos y son ineficientes al momento de necesitar información.

Triangulación

Tabla 1. Entrevista realizada a la Analista del Archivo Central de Secretaría General

Pregunta.	Respuesta.	Base teórica.	Análisis final.
P2. ¿Cómo describiría el flujo de documentos dentro del Departamento de Secretaría General?	El flujo de documentos es muy extenso, pero existe una clasificación, por ejemplo: hay documentos que llegan desde recepción la compañera Gina Intriago se encarga de recibirlos con su respectiva ficha de ingreso y los distribuye, los documentos que se necesitan de Secretaría General para dar una solución ingresan donde la Ab. Yolanda Roldán y ellas son las que tienen el conocimiento de ese flujo de información.	Según (Parra, 2017) El flujo de documentos abarcar todas las etapas o procesos de la totalidad del documento, pues la gestión administrativa tiene como finalidad lograr economía y eficiencia en la creación y mantenimiento de las operaciones, uso y máxima protección o eliminación.	De acuerdo con el autor el flujo de documentos no solo se refiere a un simple traslado de papeles, sino que es un proceso estructurado que contribuye al orden administrativo, la protección de información y la toma de decisiones basadas en datos accesibles y bien gestionados. Por lo tanto, la clasificación y distribución eficiente de la información en el departamento de Secretaría General garantiza que cada documento llegue a su destino, para evitar errores o pérdidas de información.
P3. ¿Cómo se realiza la clasificación y organización de los documentos en el Departamento de Secretaría General?	Para la clasificación y organización de los documentos he realizado la tabla de plazos y el cuadro de clasificación general que comprende las series y subseries que existen en la universidad, para llevar a cabo este procedimiento trabajo con el Organigrama Funcional y el Estatuto.	De acuerdo con (González, 2018) la clasificación y organización de documentos consiste en agrupar jerárquicamente los documentos de un fondo mediante agregados o clases, desde los más amplios a los más específicos, de acuerdo con los principios de procedencia y orden original.	Tener los documentos clasificados y organizados se ha convertido en uno de los activos más imprescindibles en las empresas e instituciones es por esto que un sistema bien estructurado no solo facilita el acceso a la información, sino que también asegura su preservación y recuperación adecuada de la información.

P4. ¿Qué políticas o normativas cumplen para la gestión documental?	En la página de la Secretaría General de la ULEAM se encuentran las políticas y un manual de la gestión documental, además, se encuentran los cargos que cumple el personal Administrativo.	(Baratz, 2020) La utilización de normas en el Archivo ayuda a aunar criterios y procedimientos y garantiza el acceso a la información.	Se destaca la importancia de las normas en los archivos, estas establecen criterios uniformes y procedimientos, sin embargo, en la Secretaría General se demuestra un esfuerzo por estructurar la gestión documental, aunque es clave evaluar su implementación efectiva.
P6. ¿Cómo se garantiza el acceso rápido y eficaz a la información archivada?	Como la información ya se encuentra clasificada se necesita solo ingresar al repositorio de la universidad y con el número de cédula o nombres completos la información se presenta.	(Caparó, 2014) menciona en un mundo globalizado con acceso a la información de manera rápida y sencilla, ya nadie puede estar ajeno a “saber”, “conocer” y “acceder” a todo tipo de comunicación. La diferencia estará en saber discernir entre “lo que es” y, “lo que no es”.	De acuerdo a la mencionado el acceso rápido y eficaz a la información archivada se garantiza mediante la implementación de sistemas de gestión documental bien estructurados, por esto el Departamento de Secretaría General no cuenta con un sistema eficiente para la gestión de información lo que incrementa errores y tiempos de búsquedas innecesarias.
P7. ¿Cómo gestionan la recopilación de documentos o información solicitada por otras áreas o usuarios externos?	Se gestiona de acuerdo a lo que el usuario externo o interno necesite es decir el primer paso a seguir es acercarse a recepción explicarle si viene por algún trasmite o solicita alguna documentación y las compañeras responsables darán el direccionamiento necesario.	(Peña Vera & Méndez, 2003) La información como recurso estratégico ha tomado nuevos valores y dimensiones, quizás por primera vez en la historia, las organizaciones exitosas ya no son aquellas que poseen más capital sino las que más y mejor uso hacen de la información.	Según los autores la información se ha convertido en un recurso fundamental para el éxito de las organizaciones, en este sentido, en la Secretaría la atención en recepción y el direccionamiento se alinean con este principio, se asegura que la gestión documental no solo sea eficiente, sino centrada en el usuario, lo que mejora la calidad del servicio.

P8. ¿Qué herramientas tecnológicas utilizan para la gestión documental en el Departamento de Secretaría General?	Las herramientas tecnológicas que se utilizan son el cuadro de clasificación documental y tabla de plazos esto es a nivel de la universidad todos los Departamentos nos manejamos con esto, el cuadro es complicado de hacerlo es todo un proceso y se realiza en EXCEL.	De acuerdo con (Ayerdi, 2024) Un Sistema de Gestión Documental (DMS) es una solución que permite almacenar, organizar y gestionar digitalmente los documentos de una organización. Funciona como un sistema centralizado que reemplaza el uso de archivos físicos y promueve la digitalización de los documentos, facilitando su acceso y búsqueda.	Con respecto a lo mencionado un sistema de gestión documental es un recurso imprescindible para la gestión de documentos, el Departamento de Secretaría General no cuenta con este recurso debido a que realizan sus procesos solo con el cuadro de clasificación documental que es solo una matriz donde se detallan los procesos, el Departamento sigue limitado a que se requiera un sistema realmente eficiente
P10. ¿Cómo miden el éxito o la eficiencia del proceso de gestión documental en el Departamento de Secretaría General?	A pesar de que hay tres encargados como coordinadora he sugerido el apoyo de pasantes debido a que todos los documentos se encontraban en desorden, apilados sin tener ningún tratamiento, gracias al apoyo de pasantes los documentos se encuentran organizados y clasificados en sus cajas de conversación.	(Suárez Arteaga & García Salmon, 2021) Mencionan un sistema eficiente de gestión documental tiene como objetivo llevar el almacenamiento físico de documentos al plano digital, lo que implica una mejora sustancial en varios aspectos de la administración de una empresa.	De acuerdo a lo mencionado la gestión documental no solo impacta directamente a la productividad, sino que también influye en la calidad de la información. A pesar de los desafíos que se presenta por la falta del personal Administrativo se han implementado estrategias como el apoyo de los estudiantes en el proceso de pasantías esto es factible para mejorar el flujo de documentos
P11. ¿Cómo visualiza la gestión documental en el Departamento de Secretaría General en los próximos 5 años?	Espero que el próximo año ya contemos con el sistema de gestión documental porque tenemos la evaluación del Consejo de Acreditación de las Instituciones de Educación Superior (CACES), durante muchos años he tenido esa lucha constante, pero por motivos de presupuestos no se ha podido tener una solución	(Montejo & Pérez Sousa, 2012) Mencionan la Gestión Documental La GD constituye el punto de partida para que cada sistema, cumpla con los requerimientos de información que necesiten sus usuarios, a partir de una selección, ordenamiento, búsqueda y recuperación de sus fuentes documentales oportunas a cada necesidad.	Con respecto a estos autores la gestión documental es un elemento importante de destacar debido a que se organiza, controla, almacena y recupera información, en un entorno como el Departamento de Secretaría General donde la cantidad de información es crece exponencialmente una gestión documental eficiente es esencial para el funcionamiento de todos los procesos que realiza el Departamento.

Nota: Triangulación de información obtenida en la entrevista realizada a la Analista del Archivo Central de Secretaría General

Elaborado por: Jazmin Elizabeth Vera Gonzalez

Análisis De Resultados

El desarrollo y aplicación de los instrumentos se realizó con la finalidad de conocer las percepciones del personal Administrativo de Secretaría General e identificar las limitaciones que existen, es importante centrarse en aspectos fundamentales como son los documentos almacenados, la fluidez de la comunicación que tiene el Departamento, la distribución de documentos y productividad del sistema de gestión documental estos aspectos proporcionan una visión integral en esta investigación para garantizar el acceso y recopilación de la información.

Por consiguiente, mediante la investigación de campo y las preguntas realizadas se pudo constatar que el sistema de gestión documental que utiliza el Departamento de Secretaría General no es suficiente para el manejo de información, debido a que los procesos los realizan mediante una matriz de EXCEL y un cuadro en WORD donde están asignadas las distintas actividades con su respectivo Departamento.

Además, se refleja una división significativa en cuanto a las opiniones del personal Administrativo, esta situación presenta problemas respecto a la organización, almacenamiento y acceso rápido a la información lo que pone en manifiesto que el sistema actual no cumple con las expectativas de algunos miembros del personal, existen áreas que requieren mejoras y ajustes para satisfacer a los usuarios internos y externos.

No obstante, el Departamento de Secretaría General no cuenta con un sistema de gestión documental eficiente, en otras palabras, realizan sus procesos de manera empírica, es decir almacenar los documentos en estanterías y reciben información de los procesos por correos institucionales.

Por otro lado, de acuerdo con las normativas actuales que se presentan en la Norma Técnica de Gestión Documental y Archivo solo las reconocen, pero no se realiza un

seguimiento constante de lo que se establece sobre los procedimientos de los documentos para garantizar el acceso y recopilación de la información.

De acuerdo con esto, se resalta la importancia de tener un sistema de gestión documental en el Departamento de Secretaría General, puesto que, permite al personal Administrativo conocer sobre las funcionalidades, obtener de manera inmediata los documentos que necesiten en tiempo real, proteger la información, sustituir las tareas manuales repetitivas por flujos de trabajos automatizados y óptimos para toda la comunidad universitaria.

Sin embargo, los datos obtenidos en la encuesta, posterior a su análisis e interpretación correspondiente, se presentan los resultados obtenidos más relevante de esta investigación:

- El flujo de documentos es deficiente a menudo los documentos sufren retrasos en su circulación, lo que genera desconformidad en el personal Administrativo y en los usuarios externos.
- No existe una guía establecida que permita el fácil acceso a la información archivada, lo que deriva tener archivos físicos.
- Las normativas actuales son poco aplicadas y no se ajustan a las necesidades actuales de la universidad.
- El Departamento maneja una amplia variedad de documentos, sin embargo, existe poco seguimiento en los procesos que se realizan.
- No se garantiza el acceso rápido y eficaz a la información archivada, el sistema actual es poco funcional.
- Las herramientas tecnológicas que utiliza el departamento carecen de funcionalidades para la gestión eficiente de los documentos. El sistema actual no permite realizar búsquedas avanzadas, digitalización efectiva o una actualización rápida de la información

Conclusiones

La gestión documental en el Departamento de Secretaría General de la ULEAM se caracteriza por la presencia de importantes documentos, sin embargo, se presentan deficiencias en los procesos administrativos. Entre los problemas más notables se encuentra que el sistema de gestión documental que utilizan no es óptimo, lo cual evidencia una falta de organización adecuada de la documentación. Al no realizarse un seguimiento constante de los procedimientos de la gestión documental se ve afectada la disponibilidad de información que se necesita e impide que las autoridades y la comunidad universitaria no puedan acceder de manera eficiente a los documentos necesarios, afectando la productividad del Departamento.

Desde los distintos sustentos teóricos, de la gestión documental, el acceso y la recopilación de información se conoce que son aspectos claves para el correcto funcionamiento administrativo del Departamento. No obstante, la identificación de estos elementos en el contexto del Departamento de Secretaría General revela que existen falencias en la implementación de tecnologías avanzadas y en la estandarización de procedimientos para el manejo de documentos. Esta situación ha generado acumulación de documentación física, limitando el acceso ágil a la información y comprometiendo la seguridad documental.

El acceso y la recopilación de la información influyen de manera directa en la calidad de la gestión documental. Debido al sistema con el que cuentan no permite el acceso rápido de la obtención de documentos lo que genera retrasos y dificultades tanto en los trámites electrónicos como en los físicos. Además, la inseguridad en el manejo de la información aumenta la posibilidad de pérdida o filtración de datos importantes, lo que debilita la confianza en los procesos administrativos del Departamento. Esto crea un círculo donde las ineficiencias se prolongan, afectando el desarrollo general de las actividades institucionales.

Recomendaciones

Para optimizar el estado actual de la gestión documental, se recomienda la implementación de un sistema digital de gestión documental que integre todas las áreas y Departamentos de la universidad. Este sistema debería permitir la organización estructurada de los documentos, con herramientas de búsqueda avanzada que faciliten la rápida localización de archivos. Además, sería pertinente capacitar al personal en el uso de estas tecnologías, para asegurar que los procedimientos de gestión documental sean más eficientes, lo que reduciría la pérdida de tiempo en la búsqueda de documentos.

Se recomienda realizar una revisión exhaustiva de los sustentos teóricos relacionados con las variables de gestión documental, acceso y recopilación de la información, fundamentándose en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) del Ecuador, esto debe incluir un análisis basado en modelos teóricos como el ciclo de vida de los documentos, principios de transparencia y metodologías modernas de recopilación de información.

Con el fin de mitigar los efectos negativos derivados de la falta de acceso rápido y eficiente a la información, se sugiere el desarrollo de un protocolo de acceso a la información que se apoye en una plataforma electrónica integral. Esta plataforma debe ser accesible tanto para el personal interno como para los usuarios externos, para garantizar la transparencia y eficiencia en los trámites. Al integrar una herramienta que centralice toda la documentación y permita el acceso a través de filtros específicos, se logrará una reducción en los tiempos de espera y una mayor seguridad en la transmisión de documentos. Además, se deben establecer controles para asegurar que el sistema se mantenga actualizado y funcional, evitando así los obstáculos que actualmente existen en los procesos manuales y electrónicos.

Bibliografía

- Alvarado, N. D. (2022). *El impacto del derecho internacional en los ordenamientos jurídicos internos de América Latina. El acceso a la información pública y sus alcances*. Obtenido de <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/REIB/article/view/7014>
- Anchundia, K. V. (7 de febrero de 2021). *REPOSITORIO UNESUM*. Recuperado el 3 de junio de 2023, de REPOSITORIO UNESUM: <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3061/1/TESIS%20DE%20-%20MACIAS%20ANCHUNDIA%20%20KETHY%20VIRGINIA.pdf>
- Aquilla, V. M. (2016). *dspace*. Obtenido de dspace.: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/23622/1/tesis.pdf>
- Ayerdi, A. (21 de junio de 2024). *DocuWare*. Recuperado el 13 de octubre de 2024, de DocuWare: <https://start.docuware.com/es/blog/que-es-la-gestion-documental>
- Baratz. (22 de julio de 2020). *Comunidad Baratz*. Recuperado el 23 de octubre de 2024, de Comunidad Baratz: <https://www.comunidadbaratz.com/blog/normas-fundamentales-que-debe-seguir-tu-archivo/>
- Bermejo, P. S. (2023). *Dspace.ucacue*. Recuperado el 3 de junio de 2023, de Dspace.ucacue: <https://dspace.ucacue.edu.ec/server/api/core/bitstreams/3a655d81-5ac7-4e9f-bada-4c30dc496c38/content>
- Caparó, F. L. (Julio - Septiembre de 2014). *Scielo.org*. Recuperado el 13 de octubre de 2024, de Scielo.org: <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v14n3/a01v14n3.pdf>
- Cisneros, A. S. (2024). *Propuesta de Restauración de los pabellones de Recuperación y Administración del Ala Sur del Hospital Nacional Rosales de El Salvador*. Universidad de El Salvador. Obtenido de <https://oldri.ues.edu.sv/id/eprint/34652/>
- Dimas, A., & Trillo, N. (2024). *Implementación de un Sistema de Información para mejorar la gestión de documentos del proceso de supervisión ambiental de una entidad fiscalizadora*. Obtenido de <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/9100>
- Durán, S., Muñoz, G., & Quirós, K. (2022). *Evaluación del sistema de costos y determinar la incidencia que tiene la mano de obra directa y costos indirectos de fabricación en el Departamento de Corte y Confección de la Empresa Dada Textil S.A., en los resultados*

- y *margen de ganancia para el período*. Universidad San Marcos. Obtenido de <https://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/handle/11506/1862>
- Espinel, A. (2023). Gestión y Planificación de la Información y Comunicación. *Revista Enfoques De La Comunicación*(9), 227-255. Obtenido de <https://revista.consejodecomunicacion.gob.ec/index.php/rec/article/view/99>
- Espinoza, M. G. (2022). *Repositorios ULEAM*. Recuperado el 3 de junio de 2023, de Repositorios ULEAM: <https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/4820/1/ULEAM-GIG-017.pdf>
- Fernanda., T., & Belén, D. M. (2019). La era de la desinformación y de las noticias falsas en el ambiente político ecuatoriano de transición. *Revista USFQ*. Obtenido de <https://revistas.usfq.edu.ec/index.php/perdebate/article/view/1550/2661>
- Flores, R. (2020). *Implementación del modelo de gestión documental digital para mejorar la calidad de servicio en la empresa ENTER SAC*. Universidad Peruana de Ciencias e Informática. Obtenido de <https://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/235>
- Galarza, M., & Salcedo, R. (2023). *Verificación de fuentes informativas en los medios de comunicación para el levantamiento de investigación de reportajes*. Universidad Técnica de Babahoyo. Obtenido de <http://190.15.129.146/handle/49000/15150>
- González, L. (14 de diciembre de 2018). *bibliopos*. Recuperado el 8 de octubre de 2024, de bibliopos: <https://www.bibliopos.es/organizacion-archivos-clasificacion-ordenacion-instalacion/>
- Herreras, B. N. (2021). *repositorio.upla.edu*. Recuperado el 3 de junio de 2023, de repositorio.upla.edu: https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4087/T037_48137200_B.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Honig, J. (27 de Diciembre de 2022). *DocuWare*. Obtenido de DocuWare: <https://start.docuware.com/es/blog/que-es-la-gestion-documental#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20documental%20hace%20referencia,d e%20una%20empresa%20u%20organizaci%C3%B3n.>

- Lagla, G. A. (2023). *La gestión documental en la dirección de agua potable y alcantarillado [Dapal] del cantón Latacunga en el período 2022-2023*. Universidad Técnica de Cotopaxi. Obtenido de <https://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/10076>
- Mendoza, A. I. (2024). *El derecho de acceso a la información pública de la ciudadanía ante el H. Congreso del Estado de Guerrero, 2021-2023*. Universidad Autónoma de Guerrero. Obtenido de <http://200.4.142.40:8080/handle/uagro/4569>
- Montejo, Y. C., & Pérez Sousa, H. (12 de julio de 2012). Gestión documental, Gestión de información y Gestión del conocimiento: nociones e interrelaciones. *bibliotecas anales de investigación*, No. 8-9, 227. Recuperado el 14 de octubre de 2024, de <file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Dialnet-GestionDocumentalGestionDeInformacionYGestionDelCo-5704452.pdf>
- Morales, N. J. (2017). *bitstream/handle*. Recuperado el 3 de junio de 2023, de [bitstream/handle: https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/458654/njmm1de1.pdf](https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/458654/njmm1de1.pdf)
- Padilla, G. A. (agosto de 2018). *repositorio.uta.edu.ec*. Recuperado el 3 de junio de 2023, de [repositorio.uta.edu.ec: https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33475/1/037%20ADE.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33475/1/037%20ADE.pdf)
- Parra, M. G. (junio de 2017). LA GESTION DOCUMENTAL EN LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE BOGOTÁ D.C.: APLICACIÓN NORMATIVIDAD1. *Informação Arquivística*, p. 122-145. Obtenido de <https://cip.brapci.inf.br/download/54475>
- Peña Vera, T., & Méndez, E. (10 de marzo de 2003). *El proceso de gestión de documentos en la Universidad del Zulia: Su intervención en las decisiones gerenciales*. Recuperado el 24 de octubre de 2024, de Scielo: https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1012-15872003000100006
- Pillaca, M. N. (2023). *Implementación de un sistema web basado en microservicios para mejorar la gestión documental en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo-2023*. Obtenido de <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/8592>
- Quispe, A. C. (2023). *Gestión documental del archivo central de la Universidad Nacional de Huancavelica*. Universidad Nacional del Centro del Perú. Obtenido de https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/9762/T010_23261777_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Reforma del Estatuto de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. (2023). *El Órgano Colegiado Superior de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí*. uleam.edu.ec. Obtenido de <https://www.uleam.edu.ec/wp-content/uploads/2023/05/CODIFICACION-DEL-ESTATUTO-DE-LA-UNIVERSIDAD-LAICA-ELOY-ALFARO-DE-MANABI-2023-1.pdf>
- Santafe, E., & Vargas, A. (2023). *Gestión documental en la secretaría general del gobierno autónomo descentralizado municipal intercultural del cantón Pujilí*. Obtenido de <https://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/10020>
- Segura, D. C. (2021). *Implementación de la descripción documental: el caso del Archivo Histórico de Rionegro*. Universidad De Antioquia. Obtenido de <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/18680>
- Suárez Arteaga, S. C., & García Salmon, L. A. (1 de enero de 2021). *Redalyc*. Recuperado el 14 de octubre de 2024, de Redalyc: <https://www.redalyc.org/journal/6731/673171218008/html/#:~:text=Un%20sistema%20eficiente%20de%20gesti%C3%B3n,la%20administraci%C3%B3n%20de%20una%20empresa.>
- Tambo, G. M. (2023). *Normas para el buen manejo de gestión documental en el archivo del condominio Torres del Poeta S.R.L. (Torres Mall)*. Universidad Mayor de San Andrés. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/33133>
- Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. (2020). *Dirección de Secretaría General*. Obtenido de Dirección de Secretaría General: <https://secretariageneral.uleam.edu.ec/mision-y-vision/>
- Vera Preciado, F., Ortega Pérez, M., V. P., & Melo Vera, M. (2024). Propuesta de Gobierno Electrónico para Mejorar el Proceso de Gestión Documental en el Municipio de Babahoyo 2023. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(2), 4044-4063. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.10819
- Villar, M. A. (21 de octubre de 2021). *redalyc.org*. Obtenido de redalyc.org: <https://www.redalyc.org/journal/3505/350568363012/350568363012.pdf>

Anexos

Anexo 1. Ficha de Observación aplicada en el Departamento de Secretaría General.

LISTA DE VERIFICACIÓN PARA LA OBSERVACIÓN DIRECTA.

Objetivo: Evaluar el estado actual de la gestión documental y determinar cómo se manejan los procesos de acceso y recopilación de información en el Departamento de Secretaría General.

1. Datos Generales

- **Nombre del Observador:** _____
- **Fecha de Observación:** _____
- **Hora de Inicio:** _____
- **Hora de Finalización:** _____
- **Lugar de Observación:** _____

N.º	OBSERVACIONES	SI	NO
1	¿Existe un sistema de gestión documental digitalizado?		
2	¿Se clasifican los documentos (alfabéticamente, cronológicamente, por tema, etc.)?		
3	¿Existen restricciones de acceso a ciertos documentos?		
4	¿El acceso a la información es eficiente y rápido?		
5	¿Se utilizan herramientas para el acceso a la información (software, carpetas físicas, etc.)?		
6	¿Se cuenta con un procedimiento específico para la recopilación de documentos?		
7	¿Existen problemas frecuentes en la recopilación de información?		
8	¿Los documentos físicos están protegidos contra riesgos (incendios, humedad, extravío)?		
9	¿El personal considera adecuado el sistema actual de gestión documental?		
10	¿Existen sugerencias o comentarios para mejorar la gestión de la documentación?		

- **Comentarios Adicionales**

Anexo 2. Formato de entrevista aplicada al personal de Secretaría General.

ENTREVISTA.

Fecha:	Cargo:
Nombre del entrevistado:	

Objetivo de la entrevista: Obtener información detallada sobre las prácticas de gestión documental que se realizan en el Departamento de la Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, identificar las posibles áreas de mejoras y garantizar el acceso y recopilación eficiente de la información.

1. ¿Cuál es su rol dentro del Departamento de Secretaría General?
2. ¿Cómo describiría el flujo de documentos dentro del Departamento de Secretaría General?
3. ¿Cómo se realiza la clasificación y organización de los documentos en el Departamento de Secretaría General?
4. ¿Qué políticas o normativas cumplen para la gestión documental?
5. ¿Qué tipo de documentos maneja principalmente el Departamento de Secretaría General?
6. ¿Cómo se garantiza el acceso rápido y eficaz a la información archivada?
7. ¿Cómo gestionan la recopilación de documentos o información solicitada por otras áreas o usuarios externos?
8. ¿Qué herramientas tecnológicas utilizan para la gestión documental en el Departamento de Secretaría General?
9. ¿Cuáles son los principales retos tecnológicos que enfrentan en la gestión documental?
10. ¿Cómo miden el éxito o la eficiencia del proceso de gestión documental en el Departamento de Secretaría General?
11. ¿Cómo visualiza la gestión documental en el Departamento de Secretaría General en los próximos 5 años?
12. ¿Qué estrategias están considerando para mejorar la gestión documental y asegurar la continuidad del acceso y recopilación de la información?

Anexo 3. Formato de encuesta aplicada al personal administrativo de Secretaría General.

ENCUESTA

Objetivo: La encuesta busca comprender la percepción del personal administrativo sobre el acceso a los documentos, seguridad de la información, colaboración entre Departamentos y el impacto en la productividad, con el fin de optimizar procesos documentales.

ESCALA DE LIKERT PONDERACIÓN

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N.º	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Considera que el actual sistema de gestión documental facilita el acceso rápido a la información requerida en el Departamento de Secretaría General.					
2	Considera que está organizado el archivo digital del Departamento de Secretaría General.					
3	Cree usted que hay procesos redundantes o innecesarios en la recopilación de información.					
4	Considera que la tecnología actual es suficiente para gestionar la cantidad y tipo de documentos con los que trabajan.					
5	Considera usted oportuno recibir capacitaciones sobre el uso de sistemas de gestión documental.					
6	Cree usted que las normativas actuales son adecuadas para garantizar el acceso y la recopilación correcta de la información.					
7	Considera que se respetan los plazos establecidos para la conservación y eliminación de documentos.					
8	Considera que los documentos almacenados en el sistema están completos y actualizados.					
9	Considera que existe una comunicación fluida en el Departamento de Secretaría General en cuanto a la actualización y distribución de documentos.					
10	Cree que el sistema de gestión documental actual contribuye a mejorar la productividad de la Universidad.					

Propuesta de Solución

Manual de Procedimientos para usuarios internos y externos para conocer la Organización, Acceso y Conservación de los Documentos del Departamento de Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Introducción

La gestión documental en el Departamento de Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM) es un proceso esencial para asegurar la organización, conservación y disponibilidad de información institucional. Este proceso permite que la información relevante se encuentre de manera rápida y eficiente facilitando el cumplimiento de normativas y la transparencia administrativa.

En el contexto del Departamento de Secretaría General, una adecuada gestión documental permite que los documentos sean accesibles, seguros evitando pérdidas de información y optimicen el uso de recursos. La organización sistemática de los documentos no solo garantiza que los registros administrativos y académicos estén disponibles cuando se necesiten, sino que apoya en el cumplimiento de los tiempos de conservación y eliminación de documentos según las normas institucionales. A través de este manual de procedimientos, se destaca la importancia de la organización, acceso y conservación de los documentos que favorezcan al flujo de información ágil y permitan a los usuarios internos y externos a gestionar de manera eficaz los documentos.

Objetivos del Manual de Procedimientos.

Objetivo General

- Orientar a los usuarios internos y externos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí en la correcta Organización, Acceso y Conservación de los documentos

institucionales para mejorar la eficiencia en la gestión y disponibilidad de la información.

Objetivos Específicos

- Definir procedimientos claros para el acceso a los documentos institucionales.
- Capacitar a los usuarios externos en prácticas de gestión documental.
- Desarrollar estrategias para la conservación de documentos con valor institucional.

Alcance

Esta manual de procedimientos aportará al personal del Departamento de Secretaría General, encargados de archivó general, usuarios internos, externos y otros interesados, esto contribuirá a la gestión institucional de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí al organizar, preservar y facilitar el acceso a documentos claves.

Marco Legal

Para la elaboración y control de documentos puede ser consultado en la Norma Técnica de Gestión Documental y Archivo en todo lo relacionado al tema de gestión documental.

Requisitos técnicos

Este manual de procedimientos da cumplimiento a:

- Reglamento de Gestión Documental y Archivo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
- Regla técnica para la Organización y Mantenimiento de los Archivos
- Política de Gestión Documental y Archivo General de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí.

- Guía Gestión Documental y Procedimientos Archivísticos
- Guía Digitalización y Almacenamiento Documentos Institucionales
- Elaboración, Aprobación y Control de Calidad de Documentos Institucionales
- Guías de Buenas Prácticas de Conservación Documental de la Secretaría General de la ULEAM

Organización de la Información

La organización de la información es fundamental para la gestión documental eficiente en el Departamento de Secretaría General. Este proceso asegura que los documentos administrativos sean accesibles, seguros y fáciles de usar, incrementando la eficiencia en el manejo de información y facilitando la toma de decisiones.

Procedimientos:

Clasificación Documental: Utilizar el Cuadro General de Clasificación Documental para organizar los documentos según categorías específicas. Identificar documentos con valor administrativo, legal, histórico y establecer prioridades para su manejo.

Figura 1.

Cuadro General de Clasificación Documental

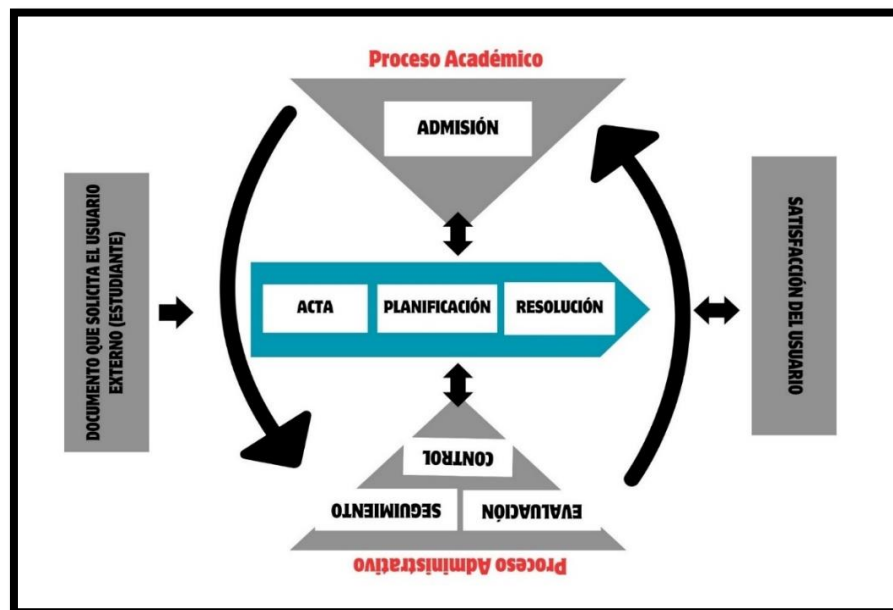


Nota. Se representa una estructura jerárquica para organizar los documentos institucionales, facilitando su identificación, organización y recuperación eficiente.

Elaborado por: Jazmin Elizabeth Vera Gonzalez

Figura 2.

Manual de procedimiento con mapa



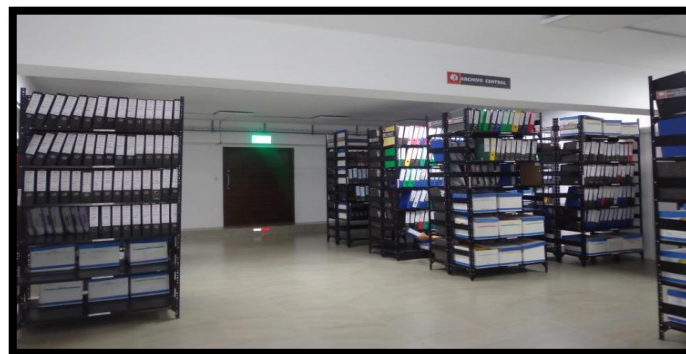
Nota. Proceso de usuario externo mediante un manual de procedimiento con mapa

Elaborado por: Jazmin Elizabeth Vera Gonzalez

Organización en Estanterías: Ordenar los documentos físicos en estanterías metálicas adecuadas, clasificándolos en carpetas y cajas alineadas por temas o categorías a su vez realizar auditorías periódicas para garantizar el orden y detectar necesidades de reorganización.

Figura 3.

Clasificación documental en Estanterías



Nota. Actualmente se observa el archivo central organizado, con estanterías metálicas que contienen carpetas y cajas alineadas, la distribución del espacio es amplia lo cual facilita

el acceso, esta organización ayuda a preservar los documentos y asegura una rápida localización de la información, lo que optimiza la eficiencia en la gestión documental

Elaborado por: Jazmin Elizabeth Vera Gonzalez

Acceso de la información

Garantizar el acceso rápido y eficiente a la información es un pilar fundamental para cumplir con las necesidades de los usuarios internos y externos.

Procedimientos:

- En primer lugar, se indica a recepción el proceso o documento que se solicita luego se obtiene una respuesta si el documento será entregado de inmediato o requiere de tiempo y se deriva en dos opciones.
- **Sistemas de Almacenamiento Modernos:** Documento físicos en rodarchivos para permitir un acceso ágil a los documentos requeridos.
- **Sistemas de Repositorios:** Se encuentra digitalizado los documentos relevantes para facilitar la consulta.

Figura 4.

Acceso a la Información



Nota. Organización del Archivo central mediante sistema de almacenamiento moderno rodarchivos para facilitar el acceso de la información.

Elaborado por: Jazmin Elizabeth Vera Gonzalez

Conservación de la Información

La conservación de documentos asegura su disponibilidad y autenticidad a largo plazo, protegiéndolos de daños ambientales o físicos.

Procedimientos:

Condiciones Ambientales Adecuadas:

- Mantener niveles óptimos de temperatura y humedad mediante equipos de climatización.
- Mantener sistemas de iluminación y medidas de seguridad contra incendios, como extintores y detectores de humo.

Revisión y Actualización de Medidas:

- Realizar inspecciones periódicas para garantizar la preservación adecuada.
- Actualizar las medidas de conservación según las mejores prácticas y nuevas tecnologías disponibles.

Figura 5.

Conservación de la Información



Nota. Se observa que se mantiene el procedimiento de condiciones ambientales adecuadas para la preservación de documentos.

Elaborado por: Jazmin Elizabeth Vera Gonzalez

Beneficios del Manual de Procedimientos.

- **Facilita el acceso a la información:** El acceso organizado y estructurado a los documentos garantizará que los usuarios internos y externos puedan obtener la información de manera ágil y efectiva.
- **Conservación adecuada de documentos:** La implementación de medidas de conservación y protección de los documentos garantiza su preservación a largo plazo, asegurando que la información valiosa esté disponible en el futuro.
- **Cumplimiento con normativas legales:** El manual de procedimientos asegura que el manejo de documentos cumpla con las normativas y leyes de acceso a la información y conservación de documentos, lo cual es esencial para la institución en términos de transparencia y legalidad.

Conclusión

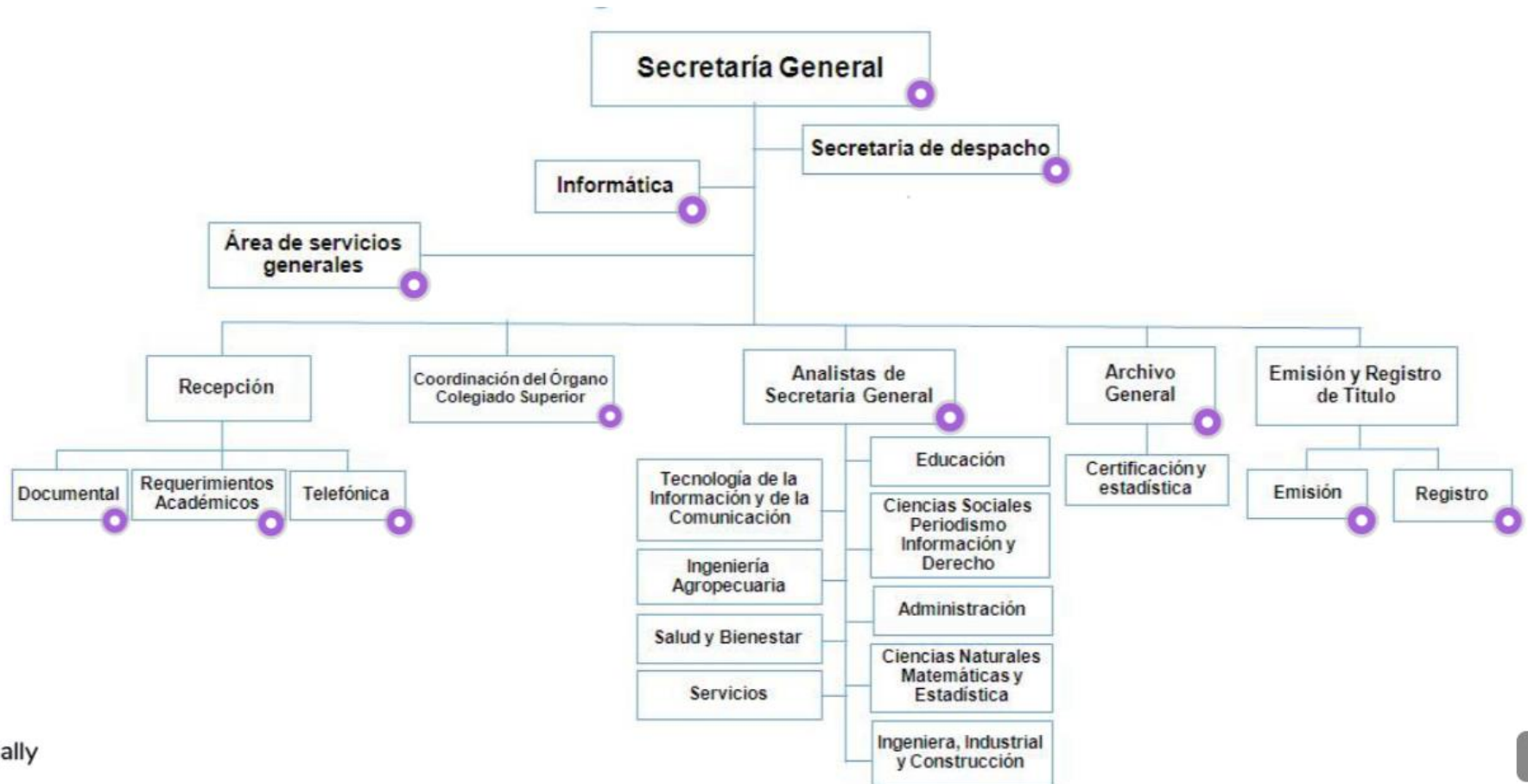
La implementación de este manual de procedimientos contribuirá de manera significativa en conocer las mejoras de la gestión documental dentro del Departamento de Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, garantizando una mayor eficiencia, transparencia y conservación de los archivos institucionales.

Por consiguiente, es importante destacar las normativas y estándares establecidos que maneja la universidad para garantizar la transparencia administrativa lo que fortalece la confianza de los usuarios internos y externos en el manejo de la información institucional, esto contribuye a una gestión más clara y accesible para todos los involucrados.

Finalmente, la correcta conservación de los documentos asegura su preservación a largo plazo, protegiéndolos de posibles riesgos y garantizando que se mantengan accesibles y auténticos en el futuro. Este enfoque no solo resguarda la memoria institucional, sino que proporciona una base sólida para el cumplimiento de obligaciones legales.

Anexo

Estructura Orgánica de Secretaría General



nially

Nota. Se presenta la estructura orgánica de Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí