



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

Los Procesos Administrativos y su Incidencia en la Gestión Documental en el Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, 2024 (Estudio de Caso).

AUTORA:


Zambrano Ruiz Dayalin Daniela

MANTA-ECUADOR

2024

Tema

Los Procesos Administrativos y su Incidencia en la Gestión Documental en el Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, 2024 (Estudio de Caso).

 Uleam <small>UNIVERSIDAD LAICA</small> <small>ELOY ALFARO DE MANABÍ</small>	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A)	CÓDIGO: PAT-01-F-010
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO	REVISIÓN: 2
		Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

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

Haber dirigido y revisado el Trabajo de Unidad de Integración Curricular (Estudio de Caso), bajo la autoría de la estudiante, Dayalin Daniela Zambrano Ruiz, legalmente matriculado/a en la carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2024-2, cumpliendo en la Fase 1 con 96 horas, y en la Fase 2 con 144 horas, un total de 240 horas; bajo la opción de titulación de Estudio de Caso, cuyo tema del proyecto es: Los procesos administrativos y su incidencia en la gestión documental en el departamento financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, 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, 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, 07 de enero de 2025.

Lo certifico,




Ing. Cindy del Carmen Peñaherrera Vélez
Docente Tutor(a)

Autoría

Yo, Dayalin Daniela Zambrano Ruiz, con cédula de identidad N° 1350497184, perteneciente a la carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, egresado de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, declaro que el siguiente estudio de caso titulado: "Los Procesos Administrativos y su Incidencia en la Gestión Documental en el Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, 2024 (Estudio de Caso).", es de mi autoría.

De esta manera, reconozco que los aprendizajes adquiridos en estos años son únicamente obtenidos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.



Dayalin Daniela Zambrano Ruiz

C.I 1350497184

Dedicatoria

Con todo mi amor y gratitud, dedico este trabajo a mis padres, quienes han sido mi mayor inspiración y respaldo incondicional en cada paso de mi vida; a mis hermanos, por su constante compañía, confianza y aliento, pilares fundamentales de mi trayectoria y finalmente, a mí mismo, como reconocimiento por el esfuerzo, la perseverancia y la dedicación que he puesto en este trabajo, superando cada desafío con esfuerzo y determinación.

Dayalín Daniela Zambrano Ruiz

Agradecimiento

Expreso mi más sincero agradecimiento a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí por ser la institución que me brindó la oportunidad de formarme académicamente y crecer tanto profesional como personalmente.

Extiendo mi gratitud al Departamento Financiero de la ULEAM por su colaboración durante la realización de este trabajo. Su disposición y profesionalismo fueron fundamentales para el desarrollo de este proyecto.

De igual manera, agradezco a la Carrera de Gestión de Información Gerencial, perteneciente a la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, por ofrecerme las herramientas y los conocimientos necesarios para enfrentar cada desafío académico con éxito. A mis docentes de carrera, quienes con su dedicación y compromiso me guiaron a lo largo de este camino académico, inculcándome valores y enseñanzas que hoy me acompañan.

Finalmente, deseo expresar un especial agradecimiento a mi tutora, la Ingeniera Cindy Peñaherrera, por su guía, paciencia y apoyo constante en cada etapa de este trabajo, su orientación fue clave para alcanzar este objetivo.

Dayalin Daniela Zambrano Ruiz

Índice

Tema.....	2
Introducción.....	9
Antecedentes Investigativos.....	11
Definición del Caso de Estudio.....	15
Justificación del Caso de Estudio.....	17
Objetivos del Estudio del Caso.....	19
Objetivo General	19
Objetivos Específicos.....	19
Marco Conceptual.....	20
Procesos Administrativos	20
Definición de Proceso.....	20
Definición de Proceso Administrativo.....	20
Etapas de los Procesos Administrativos	22
Gestión Documental.....	23
Definición de Gestión	23
Definición de Gestión Documental.....	23
Importancia de la Gestión Documental.....	24
Beneficios de la Gestión Documental	24
Sistema de Gestión Documental.....	25
Marco Metodológico.....	27
Métodos.....	28
Tipo de Investigación	28

Técnicas e Instrumentos de Investigación	29
Resultados Obtenidos	30
Encuesta interna	30
Encuesta externa	40
Análisis de Resultados	47
Conclusiones.....	50
Recomendaciones	51
Referencias	52
Anexos	56
Anexo A. Guía de observación	56
Anexo B. Guía de entrevista	58
Anexo C. Encuesta interna	60
Anexo D. Encuesta externa	63
Anexo E. Triangulación de entrevista	65
Anexo F. Triangulación de encuestas	69
Propuesta de solución	74

Introducción

El estudio titulado *"Los Procesos Administrativos y su Incidencia en la Gestión Documental en el Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, durante el año 2024"* se desarrolló como un estudio de caso, con énfasis en el proceso administrativo de pago a docentes de postgrado, un componente clave en las operaciones financieras de la institución.

El interés por realizar esta investigación surgió de la necesidad de comprender las limitaciones actuales en la gestión documental, especialmente aquellas relacionadas con la ausencia de sistemas tecnológicos. Estas deficiencias repercuten directamente en los procesos administrativos, generando retrasos, errores y una mayor carga operativa para el personal involucrado. Identificar y analizar estas limitaciones resulta fundamental para proponer soluciones que contribuyan a la mejora de la operatividad y organización del Departamento Financiero.

La finalidad del estudio de caso fue mejorar la gestión documental del departamento, favoreciendo la eficiencia y efectividad en el manejo de documentos, lo que permite una mayor precisión, agilidad y transparencia en los procesos administrativos. En este sentido, el objetivo general de este trabajo es identificar un sistema automatizado de gestión documental para favorecer los procesos administrativos del Departamento Financiero de la ULEAM.

La metodología utilizada combinó enfoques cualitativos y cuantitativos, empleando técnicas como entrevistas, encuestas y observación directa para examinar el fenómeno estudiado. Este enfoque permitió recopilar información detallada sobre las percepciones, dificultades y propuestas de mejora desde la experiencia de los actores directamente involucrados.

El trabajo se organizó en dos fases principales. La primera fase, denominada fase de diseño, comprende los antecedentes investigativos, la definición y justificación del caso de estudio, los objetivos planteados, y la elaboración del marco conceptual y metodológico. Esta etapa permite sentar las bases teóricas y metodológicas necesarias para analizar el fenómeno estudiado.

La segunda fase, correspondiente a los resultados, se centró en el análisis de los datos obtenidos mediante las técnicas aplicadas, como encuestas, entrevistas y observación. Esta fase permite interpretar los hallazgos y formular conclusiones relevantes para mejorar los procesos administrativos y su relación con la gestión documental.

Los hallazgos del estudio evidenciaron que las limitaciones en el manejo documental, ocasionadas principalmente por la falta de un sistema, afectaron negativamente la eficiencia del proceso de pago a docentes de posgrado. A partir de estos resultados, se propuso un sistema para optimizar la gestión de documentos y agilizar procesos, como el de los pagos

Antecedentes Investigativos

Los procesos administrativos y la gestión documental desempeñan un papel fundamental en las organizaciones, al facilitar la ejecución eficaz y eficiente de sus actividades. En las empresas de hoy en día, donde la digitalización y la sostenibilidad son cada vez más importantes, estos procesos no solo optimizan el desempeño organizacional, sino que también aseguran el cumplimiento de normativas ambientales y sociales. Por lo tanto, comprender su importancia es esencial para que las organizaciones puedan adaptarse y prosperar en un entorno dinámico y en constante cambio.

Con el propósito de ampliar el conocimiento sobre el tema, se consultan investigaciones relacionadas con estrategias de gestión documental y procesos administrativos. Estas investigaciones sirven como referencia para contextualizar el objeto de estudio y fundamentar el desarrollo de este trabajo.

A continuación, se detallan los siguientes proyectos de investigación:

En Nicaragua, se evidencia el estudio realizado por Herrera et al., (2020) titulado "Proceso Administrativo del Área de Recursos Humanos en la Empresa 'Las Limas S.A.' de la Ciudad de Estelí durante el Periodo 2018-2019", con el objetivo de proponer estrategias orientadas a optimizar los procesos administrativos en el área, se empleó una metodología cualitativa basada en entrevistas y observación directa en el lugar de trabajo.

Los principales resultados indican que existen deficiencias en la comunicación entre los miembros del equipo, un clima laboral desfavorable, aunque se observa un control adecuado de las actividades a través de supervisión y evaluaciones de desempeño. También se identifican falta de motivación, métodos de reclutamiento desactualizados, una asignación inadecuada de tareas por cargo y la ausencia de programas de capacitación para el personal. En conclusión, para mejorar los procesos administrativos en el área de Recursos Humanos, resulta fundamental implementar estrategias de mejora continua,

incluyendo capacitaciones que permitan a los colaboradores un desempeño más eficiente, así como una mejor distribución de las tareas y el fomento de la interacción entre ellos.

Asimismo, un estudio realizado en Ecuador, por Muños et al., (2020) titulado "Procesos administrativos: un estudio sobre el desarrollo empresarial de las PYMES", tuvo como objetivo analizar la influencia de los procesos administrativos en el desarrollo empresarial de las pymes y destacar las principales dificultades que enfrentan las pymes ecuatorianas para ejecutar de manera óptima estos procesos.

Los resultados indican que, debido a su tamaño ya la falta de conocimiento, muchas pymes carecen de estructuras organizativas adecuadas que les permitan implementar procesos administrativos de forma eficiente, lo que las coloca en desventaja frente a grandes empresas y limita su desarrollo empresarial. En conclusión, los procesos administrativos deben integrarse en toda clase de empresas, ya que evitan la improvisación en momentos críticos, facilitan la toma de decisiones clave, ayudan a mantener el control de los recursos y coordinan elementos esenciales para que el empresario guíe a la organización hacia el logro de sus objetivos.

En la provincia de Manabí-Portoviejo, los autores Márquez et al., (2021) realizaron un estudio titulado "Proceso administrativo y sostenibilidad empresarial del sector hotelero de la parroquia Crucita, Manabí-Ecuador". El objetivo de esta investigación fue analizar la relación entre el proceso administrativo y la sostenibilidad empresarial en los hoteles de Crucita, Manabí. Los hallazgos indican que la mayoría de los establecimientos no implementan el proceso administrativo de manera completa e integral ni consideran la sostenibilidad como una estrategia organizacional. Además, se observó que los hoteles con mejor desempeño sostenible son también los más competitivos. Así, se concluyó que existe una relación directamente proporcional entre la sostenibilidad empresarial y el grado de aplicación del proceso administrativo.

En Perú, se evidencia el estudio realizado por Prada Rozas (2021) titulado “La gestión documental en el ámbito de la educación superior universitaria”, con el objetivo de describir la gestión documental en este sector, considerando dimensiones específicas como la incorporación, el acceso y la disposición de los documentos. Los resultados obtenidos a partir del análisis mostraron que los trabajadores llevan a cabo estas actividades de manera inadecuada, lo que limita la efectividad de la gestión documental. El estudio concluye que, para garantizar una adecuada preservación del patrimonio documental de la institución educativa, es fundamental implementar mejoras sustanciales tanto en los aspectos técnicos como en los legales de la gestión documental.

El estudio realizado en Ecuador, por Granizo Espinoza (2023) autor de la investigación "Prácticas organizacionales para la optimización en la gestión documental en las empresas", tuvo como objetivo ofrecer reflexiones sobre las prácticas organizacionales en la gestión documental en el ámbito empresarial. Los resultados subrayan que la investigación promovió una reflexión sobre cómo la generación de innovaciones puede maximizar el valor de activos como la información y el conocimiento, en un contexto donde una adecuada gestión documental, combinada con el recurso humano y el uso efectivo de las tecnologías de la información, resalta los datos como el recurso más valioso de una empresa, requiriendo así una atención planificada y una continuidad organizacional.

En conclusión, se demuestra que la optimización de la gestión documental es un proceso dinámico que exige mejoras continuas, en línea con los avances tecnológicos y la evolución de las necesidades empresariales. Esto resalta la importancia de mantener una cultura de mejora continua y monitoreo constante para el logro de los objetivos empresariales. Como aporte principal, el análisis de las buenas prácticas organizacionales genera un binomio conceptual de efectividad y optimización en la gestión documental, contribuyendo a mejorar la eficiencia organizacional, la toma de decisiones y la productividad.

En la provincia de Manabí-Pedernales, el autor Alcívar Macías (2022) desarrolló una investigación titulada “Gestión documental y archivo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pedernales”, cuyo propósito fue implementar un sistema de gestión documental y archivo para mejorar el control y organización segura de documentos internos y externos en esta entidad. Los resultados reflejan que la institución carece de una gestión documental eficiente, por lo que se plantea un sistema con procesos adecuados para su implementación, junto con una normativa que facilite la digitalización de los archivos y optimice la gestión y el manejo de los documentos generados en el GAD.

La investigación concluye que el manejo de documentos en el GAD Municipal de Pedernales presenta deficiencias significativas debido a la dependencia de archivos físicos y la falta de estándares claros. Por ello, se considera esencial adoptar un sistema digital de gestión documental respaldado por normativas específicas y procedimientos definidos, lo que permitirá una mejor organización, control y acceso a la información, promoviendo una gestión más eficiente.

Definición del Caso de Estudio

La Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM) es una institución de educación superior con personería jurídica de derecho público sin fines de lucro, de carácter laico, autónoma, democrática, pluralista, crítica y científica. En su compromiso con la excelencia académica, la ULEAM se ha dedicado a un trabajo académico sistemático en la capacitación y actualización de conocimientos del personal docente, contando para ello con una normativa jurídica y reglamentaria muy consistente, lo cual constituye una de sus fortalezas.

En el marco de esta institución, la investigación se realiza en el Departamento Financiero de la ULEAM, cuya misión es gestionar de manera eficiente los recursos financieros de la universidad. Esto incluye la coordinación de operaciones contables, gestión de pagos, recaudación de ingresos y el control sistemático de los bienes. El departamento asegura el cumplimiento de las obligaciones laborales y económicas, bajo las normativas vigentes, para garantizar la satisfacción de los usuarios y contribuir a los objetivos institucionales.

El proceso de pago a docentes de postgrado se ha seleccionado como un caso representativo donde se concentran las deficiencias de la gestión documental. Este proceso involucra una alta dependencia de registros físicos, lo cual limita su eficiencia por la falta de digitalización, lo que conlleva a la falta de coherencia y trazabilidad en la documentación. Para prevenir errores derivados del manejo de documentos físicos, el Departamento Financiero realiza un control previo manual con el objetivo de garantizar que la documentación necesaria para los pagos esté completa y correcta.

A pesar de estos controles, las deficiencias señaladas generan múltiples problemáticas. Estas no solo afectan la puntualidad en los pagos, sino que también incrementan la carga de trabajo, aumentan los riesgos de errores administrativos y generan insatisfacción tanto en los docentes como en el personal financiero.

Los actores principales de este proceso son el área financiera, responsable de gestionar los pagos y ejecutar el control previo, y los docentes de postgrado, quienes se ven afectados directamente por las demoras en los pagos.

Aunque los procesos administrativos están diseñados para optimizar el funcionamiento organizacional, la falta de una gestión documental adecuada puede afectar directamente la efectividad de estos procesos. La ausencia de un sistema automatizado que facilite la generación, almacenamiento y circulación de documentos, provoca que estos no siempre se generen de manera oportuna, lo que dificulta su disponibilidad y gestión eficiente. Además, la ausencia de un sistema estructurado para el control y seguimiento de los documentos contribuye a la desorganización, retrasos y falta de trazabilidad en los procesos administrativos.

Por consiguiente, es indispensable evaluar los efectos de la mala gestión documental y cómo afectan al proceso de pago a docentes de postgrado, para abordar esta problemática de manera integral, se plantean las siguientes preguntas de investigación:

¿Cuáles son los fundamentos teóricos que respaldan las variables de estudio, gestión documental y procesos administrativos?

¿Cuáles son los efectos de la gestión documental en los procesos administrativos del Departamento Financiero de la ULEAM?

¿Qué beneficios aportaría un sistema automatizado de gestión documental a los procesos administrativos del Departamento Financiero de la ULEAM?

Justificación del Caso de Estudio

El manejo adecuado de los procesos administrativos y la gestión documental es esencial para las instituciones de educación superior. En el Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM), las deficiencias documentales afectan negativamente en la operatividad. Por ello, resulta necesario estudiar este fenómeno para comprender sus causas, analizar sus efectos y proponer soluciones que fortalezcan la gestión documental, optimicen los procesos administrativos y mejoren la eficiencia y satisfacción de docentes, estudiantes y la comunidad académica.

La elección del proceso de pago a postgrado permite analizar cómo los problemas en la gestión documental afectan la eficiencia administrativa. Además, ofrece una oportunidad para proponer soluciones que no solo resuelvan las dificultades actuales, sino que también puedan servir como modelo para mejorar la administración de documentos en otros departamentos y como referencia para otras universidades que enfrentan desafíos similares.

El estudio es pertinente porque examina una problemática concreta en el Departamento Financiero de la ULEAM, las dificultades en el manejo de documentos que dificultan la eficiencia en el proceso de pago a los docentes de postgrado. En el marco de una institución que prioriza la excelencia educativa y administrativa, mejorar los procesos relacionados con la documentación es fundamental para impulsar su desempeño organizacional.

La importancia de este estudio radica en su contribución al mejoramiento de la gestión documental para hacer los procesos más ágiles, especialmente en el Departamento Financiero. Al abordar aspectos como la trazabilidad y la digitalización, la investigación no solo mejorará la eficiencia administrativa, sino que también fortalecerá la organización interna, optimizando el flujo de trabajo y reduciendo tiempos de espera.

La factibilidad de esta investigación está respaldada por la disponibilidad de recursos tanto bibliográficos como tecnológicos necesarios para la búsqueda y análisis de información. Además, se cuenta con acceso directo a la documentación existente en el Departamento Financiero y el apoyo del personal encargado del control previo de los procesos administrativos, lo que facilitará la obtención de información relevante y pertinente para el estudio.

La relevancia radica en el creciente valor de los procesos administrativos y la gestión documental en las organizaciones modernas, dado que ambos son esenciales para la toma de decisiones informadas, la mejora continua y una mayor productividad. En el caso del Departamento Financiero de la ULEAM, el fortalecimiento de la gestión documental generará beneficios significativos en la operatividad, promoviendo un manejo más eficiente de las tareas.

El impacto social se reflejará en los procesos administrativos mediante una gestión documental eficiente. Esto disminuirá la manipulación constante de archivos físicos, contribuyendo a la sostenibilidad ambiental. Además, los docentes y el personal administrativo experimentarán procesos más rápidos, lo que facilitará su trabajo diario y mejorará su experiencia en la gestión de pagos y trámites relacionados.

Objetivos del Estudio del Caso

Objetivo General

Identificar un sistema automatizado de gestión documental para favorecer los procesos administrativos del Departamento Financiero de la ULEAM.

Objetivos Específicos

- Identificar los fundamentos teóricos que respaldan las variables de estudio, gestión documental y procesos administrativos.

- Analizar los efectos de la gestión documental en los procesos administrativos del Departamento Financiero de la ULEAM.

- Identificar los beneficios que aportaría un sistema automatizado de gestión documental a los procesos administrativos del Departamento Financiero de la ULEAM.

Marco Conceptual

Procesos Administrativos

Definición de Proceso

Según Duque (2018) en términos generales un proceso “Es la conjunción de eventos continuos que son necesarios para poder desarrollar cualquier actividad” (p.25).

En base a la definición del autor, se puede afirmar que los procesos juegan un rol fundamental en la organización, porque su ejecución depende de las actividades de cada departamento; por lo tanto, es necesario que estos sean eficaces y eficientes, para mayor productividad y una mejor toma de decisiones.

Definición de Proceso Administrativo

Según Riquelme (2022), se entiende proceso administrativo “una relación entre los procesos de planificación, organización, dirección y control, orientados a utilizar de manera efectiva los recursos humanos, técnicos, materiales y demás elementos disponibles en la organización para alcanzar un desempeño óptimo” (p. 21).

En base a lo expuesto, se destaca que los procesos administrativos conforman un sistema integrado y no operan de manera aislada. Esto se debe a que sus fases (planeación, organización, dirección y control) se interrelacionan, permitiendo a las organizaciones utilizar los recursos de manera efectiva para lograr sus objetivos. Además, es importante recalcar que cada fase debe ejecutarse de manera eficaz porque la mala ejecución de una puede llegar a afectar todo el proceso si no se corrige de manera oportuna.

Cano (2017) amplía esta perspectiva al enfatizar la interrelación de las fases del proceso administrativo. Según el autor, " los distintos momentos del proceso administrativo deben ser interdependientes, armónicos, coherentes, equilibrados y complementarios entre sí " (p.26), destacando además que estas etapas deben ser secuenciales para evitar la desarticulación y garantizar el desarrollo organizacional.

Importancia de los Procesos Administrativos

Según Muños et al., (2020) “El proceso administrativo resulta fundamental en cualquier tipo de empresa, ya que previene la improvisación en situaciones complejas, facilita la toma de decisiones cruciales, impulsa el crecimiento empresarial y permite mantener un control efectivo sobre los recursos” (p.36).

Asimismo, Muños et al., (2020) afirma que:

El desarrollo empresarial surge del adecuado uso de los procesos administrativos, ya que permite gestionar eficazmente cualquier organización con el propósito clave de alcanzar los objetivos generales establecidos, maximizando así el uso de los recursos de la empresa y obteniendo los mejores resultados posibles. (p.36)

Actualmente el proceso administrativo se ha convertido en un pilar esencial en el éxito y desarrollo de las organizaciones modernas. Como señalan Muños et al. (2020) y Caurin (2018), su importancia radica en su capacidad para optimizar la toma de decisiones, gestionar eficientemente los recursos y alcanzar los objetivos planteados. Sin embargo, el proceso administrativo no solo evita improvisaciones en momentos críticos, sino que también actúa como un catalizador para el crecimiento sostenible de las empresas.

La relevancia del proceso administrativo se extiende más allá de ser una simple herramienta de gestión; se convierte en un marco estratégico porque al involucrar la planificación, organización, dirección y control, trae consigo numerosas ventajas. Una de ellas es la toma de decisiones informada, basada en datos y análisis, lo que reduce la incertidumbre y el riesgo. Por ende, este proceso permite a las organizaciones adaptarse a un entorno empresarial cada vez más complejo y dinámico.

Etapas de los Procesos Administrativos

De acuerdo con Chiavenato (2019), el proceso administrativo consta de cuatro fases principales:

Planear: “Consiste en tomar decisiones preliminares sobre qué acciones realizar antes de ejecutarlas. La planificación implica proyectar el futuro deseado y definir previamente las acciones y recursos necesarios para lograr el objetivo” (p.110).

Organizar: “Se refiere al acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los elementos de la administración, definiendo sus funciones y las relaciones entre ellos” (p.110).

Dirección: “La función de la dirección está directamente relacionada con la manera en que se deben alcanzar los objetivos mediante la labor de las personas que integran la organización” (p.111).

Control: “El objetivo del control es garantizar que los resultados de lo que se ha planeado, organizado y dirigido se alineen en la mayor medida posible con los objetivos que se habían establecido previamente.” (p.113).

En base a lo expuesto, se puede destacar la importancia de las etapas del proceso administrativo, las cuales permiten gestionar eficazmente la información dentro de la organización, asegurando así la eficiencia operativa y un adecuado manejo de sus recursos. Además, facilitan la mejora continua de los procesos, puesto que estas fases proporcionan un seguimiento a los procesos con el fin de evitar eventos desfavorables, lo que deriva a una mayor productividad a nivel organizacional.

Gestión Documental

Definición de Gestión

Dextre Flores & Del Pozo Rivas (2012) afirman que “La gestión permite guiar, tomar decisiones y adaptar las acciones necesarias para resolver situaciones o completar proyectos según lo planeado” (p. 71).

Esta definición de gestión muestra una estrecha relación con los procesos administrativos, dado que resalta la capacidad de adaptación y toma de decisiones. Además, va más allá de implementar planes, pues resalta la importancia de adaptar estrategias a las circunstancias que se presentan actualmente en el cambiante entorno empresarial, el cual es benéfico para la competitividad y el éxito.

Definición de Gestión Documental

La Norma ISO 15489-1 (2001) define la gestión documental como:

Área responsable de gestionar de forma sistemática la creación, recepción, mantenimiento, uso y organización de documentos, abarcando todos los procesos necesarios para preservar la información y evidencias que respaldan las actividades organizacionales, garantizando su accesibilidad, integridad y conservación a lo largo del tiempo para su uso futuro. (p.4)

Según Rodríguez (2013) define la Gestión de Documentos como “Conjunto de actividades y métodos que intervienen en la provisión, desarrollo, implementación y evaluación de los sistemas administrativos necesarios, desde la creación de un documento hasta su eliminación o traslado a un archivo” (p. 26).

La comparación entre las definiciones de gestión documental de los autores anteriores revela un progreso en su función en las empresas. Como se puede observar, ambas definiciones resaltan el ciclo de vida del documento, desde su creación hasta su disposición final. Sin embargo, mientras la ISO se centra en el control y la evidencia de actividades organizacionales, Rodríguez destaca la implementación y evaluación de

sistemas administrativos. Este progreso sugiere un cambio de enfoque, pasando de un punto de vista centrado en el control a una más orientada a la gestión estratégica.

Importancia de la Gestión Documental

De acuerdo con Pedraza (2024)

La gestión documental es esencial para optimizar procesos internos, ya que permite que la información necesaria esté disponible en el momento oportuno. Además, contribuye a mejorar la transparencia, la trazabilidad y el control de las operaciones, fortaleciendo la eficiencia de la organización.

Como dice Nayar (2010)

En cualquier organización, la generación de documentos es inevitable; las empresas producen, reciben, gestionan, responden, seleccionan y archivan documentos en sus operaciones diarias, proporcionando un soporte crucial tanto para la toma de decisiones como para el desarrollo continuo de sus actividades comerciales.

No es de extrañar que las organizaciones manejen una gran cantidad de documentos, ya sean digitales o físicos, puesto que la información es la base de la organización y permite el desarrollo de sus actividades, como menciona el autor Zapata Cardenas (2010). Por consiguiente, la gestión documental se convierte en un aspecto clave para la productividad, cumpliendo un rol significativo para la toma de decisiones. Asimismo, es importante destacar que la correcta ejecución de la gestión documental contribuye a la optimización de los procesos administrativos y viceversa, permitiendo contar con información oportuna y de calidad.

Beneficios de la Gestión Documental

La implementación de un programa de gestión documental puede traer varios beneficios a un departamento o a la organización en general. Zapata Cardenas (2005) destaca que:

Este enfoque no solo permite reducir el volumen de documentos innecesarios, sino que también optimiza la eficiencia administrativa al simplificar los procesos.

Asimismo, aumenta la productividad al liberar tiempo de los empleados, disminuye costos de infraestructura y permite un mejor aprovechamiento de las tecnologías de la información. En última instancia, estos beneficios se traducen en una mayor rentabilidad empresarial al reducir costos operativos y liberar recursos para áreas clave del negocio.

Además de los beneficios mencionados por Zapata Cárdenas, es importante destacar que una gestión documental eficiente no solo optimiza procesos internos, sino que contribuye a la mejora continua de estos procesos administrativos. Al hacer énfasis en las etapas de planeación, organización, dirección y control, una buena ejecución de la gestión de documentos fortalece la posición competitiva de la empresa, esto se debe a que cada etapa se beneficia de un manejo adecuado de la información. Al facilitar el acceso rápido a información crucial, se permite una toma de decisiones más ágil y fundamentada.

Sistema de Gestión Documental

Según Berdugo (2016), se define como “Conjunto de directrices que especifican las operaciones necesarias para desarrollar los procesos de gestión documental en cada entidad. Estas incluyen producción, recepción, distribución, gestión, organización, consulta, conservación y disposición final de documentos, asegurando un manejo adecuado de la información” (p. 12).

De acuerdo con Núñez Quiroz (2019), “Una definición adecuada de un sistema de gestión documental se refiere a los sistemas informáticos diseñados para administrar, almacenar, gestionar y controlar el flujo de documentos dentro de una empresa, facilitando su manejo y organización eficiente en las operaciones diarias” (p. 26).

A partir de estas definiciones, se puede agregar que los sistemas de gestión documental modernos no solo facilitan la organización y el acceso a los documentos, sino que también mejoran la colaboración y el flujo de comunicación entre empleados y departamentos, aseguran el cumplimiento de normativas de conservación de documentos. Además, estos sistemas suelen incorporar funciones de seguridad avanzadas para proteger la información sensible. Sin embargo, es importante resaltar que la definición de Núñez Quiroz (2019) se enfoca principalmente en sistemas informáticos, lo cual puede considerarse limitado, dado que los sistemas de gestión documental también pueden incluir procesos y políticas no digitales.

Marco Metodológico

La metodología empleada para la ejecución del estudio de caso se basó en un enfoque cualitativo y cuantitativo, utilizando técnicas e instrumentos diseñados para examinar los procesos administrativos y su incidencia en la gestión documental en el Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. La investigación, desarrollada durante el año 2024, se enfocó específicamente en el proceso administrativo de pago a docentes de postgrado y se llevó a cabo en dos fases principales: una fase de diseño, en la que se planificaron los instrumentos y procedimientos, y una fase de resultados, en la que se recolectaron y analizaron los datos obtenidos.

Alcance de la Investigación

Esta investigación exploratorio-descriptiva, realizada en el Departamento Financiero de la ULEAM, permitió examinar la gestión documental y su incidencia en el proceso administrativo, con el propósito de identificar falencias que puedan estar afectando su eficacia.

El componente exploratorio de este estudio facilitó una aproximación inicial al tema, permitiendo recopilar información importante como base para análisis posteriores. Por su parte, el aspecto descriptivo permitió especificar y caracterizar con precisión los elementos relevantes del proceso administrativo de pago de nóminas. El fin último fue proporcionar una base sólida de conocimiento que, en etapas posteriores, pudiera servir como fundamento para la propuesta de mejoras o soluciones a las falencias identificadas, contribuyendo así a la optimización del proceso administrativo en el Departamento.

Muestra de estudio

En la presente investigación, se trabajó con el responsable del Departamento y el personal administrativo del área financiera, conformado por un total de 15 empleados (tesorería: tres; presupuesto: uno; contabilidad: cuatro; finanzas: cuatro; archivos: tres). Asimismo, se incluyó la participación de 10 docentes de postgrado involucrados en el proceso definido anteriormente, con el fin de utilizar los datos recabados como información complementaria.

Métodos

Método Inductivo-Deductivo: En esta investigación se aplicó el método inductivo para investigar los elementos generales relacionados con los procesos administrativos y la gestión documental en el Departamento Financiero de la ULEAM. Esto incluyó la identificación de herramientas tecnológicas utilizadas, los desafíos enfrentados y la relación entre los procesos administrativos y la gestión de documentos.

Finalmente, se utilizó el método deductivo para obtener conclusiones o afirmaciones generales a partir de los hallazgos. Esto permitió generar conclusiones significativas sobre la importancia de los procesos administrativos y su incidencia en la eficiencia y efectividad de la gestión documental en el Departamento Financiero de la ULEAM.

Tipo de Investigación

Investigación Documental-Bibliográfico: Este enfoque se utilizó para entender mejor el tema y tener una base sólida para el estudio. Se realizó una revisión de libros, artículos científicos, informes y otros documentos importantes sobre procesos administrativos y gestión documental. Este tipo de investigación proporcionó una visión más completa del tema e hizo que el trabajo fuera más sólido y útil. Asimismo, esta información fue útil para crear las preguntas de investigación y para dar recomendaciones más fundamentadas al final del estudio.

Técnicas e Instrumentos de Investigación

Observación: Se realizó una observación del manejo de la documentación de pago a docentes de postgrado, así como de la utilización de herramientas o sistemas empleados en la ejecución del proceso. Esta técnica implicó la recopilación de información relevante e incluyó a los responsables del proceso administrativo y al personal encargado de llevar a cabo la gestión documental del proceso. La autora de la investigación también estuvo involucrada en esta observación, registrando los detalles pertinentes para el estudio. Para ello, se utilizó una guía de observación estructurada, que incluyó una lista de verificación de los aspectos específicos a observar, como el flujo de documentos, el uso de herramientas y la interacción del personal con herramientas o sistema de gestión documental.

Entrevista Estructurada: Se aplicó una entrevista estructurada al responsable del Departamento Financiero. Esta técnica permitió un contacto directo con una fuente clave, utilizando preguntas predeterminadas que aseguraron la consistencia y la cobertura de los aspectos relevantes de la gestión documental y del proceso de "pago a docentes de postgrado". La interacción directa facilitó la recolección de datos precisos y comparables, fundamentales para identificar desafíos y áreas de mejora. Para esta técnica, se empleó un cuestionario de entrevista estructurada, diseñado con preguntas específicas para explorar la gestión documental y los procedimientos de pago a los docentes de postgrado.

Encuesta: Además de la entrevista, se aplicó una encuesta al personal involucrado en el proceso, lo cual permitió recopilar datos importantes sobre su experiencia, nivel de satisfacción y percepciones respecto a la gestión documental. Asimismo, se realizó una encuesta complementaria a los docentes de postgrado para conocer su nivel de satisfacción en relación con sus pagos. En este caso, se utilizó un cuestionario de encuesta estructurada con preguntas cerradas, dirigido tanto al personal administrativo como a los docentes de postgrado, para recoger información detallada sobre sus experiencias y percepciones.

Resultados Obtenidos

Encuesta interna

1. ¿El proceso actual de gestión documental para pago a docentes de postgrado es eficiente?

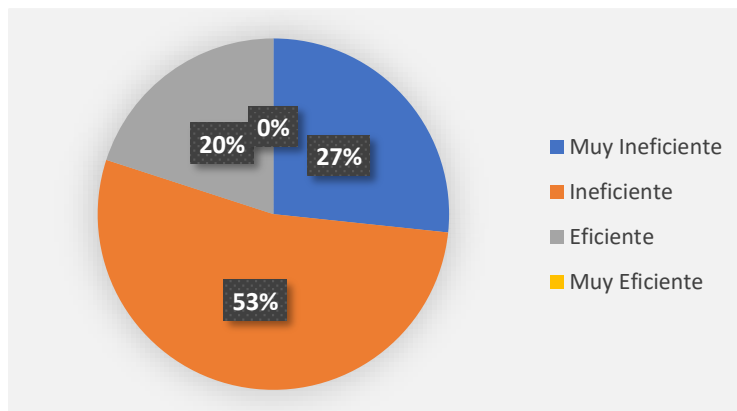
Tabla 1

Eficiencia del proceso de pago a docentes de postgrado

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy Ineficiente	3	23%
Ineficiente	7	53%
Eficiente	2	20%
Muy Eficiente	0	0%
Total	15	100%

Figura 1

Eficiencia del proceso de pago a docentes de postgrado



Análisis e Interpretación

La gestión documental del proceso de pago a docentes de postgrado es percibida mayoritariamente como ineficiente, con un 80% de los encuestados expresando una opinión negativa (53% ineficiente, 27% muy ineficiente), mientras que un 20% la considera eficiente. Estos resultados indican problemas en el proceso actual. Dado que solo una pequeña parte considera el proceso eficiente, es evidente que se necesitan mejoras para optimizar el proceso, reducir los retrasos y aumentar la satisfacción general.

2 ¿Los documentos necesarios para el proceso de pago a docentes de postgrado son fáciles de localizar y acceder?

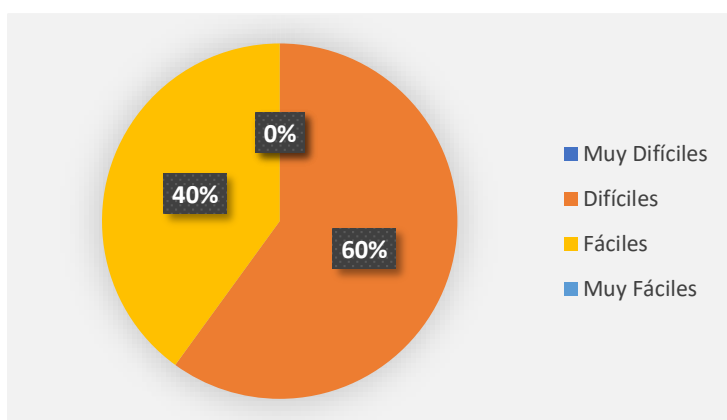
Tabla 2

Accesibilidad de documentos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy Difíciles	0	0%
Difíciles	9	60%
Fáciles	6	40%
Muy Fáciles	0	0%
Total	15	100%

Figura 2

Accesibilidad de documentos



Análisis e Interpretación

Los resultados obtenidos reflejan diversas opiniones sobre la facilidad para localizar y acceder a los documentos necesarios para el proceso de pago. Un 60% de los participantes considera que los documentos son difíciles de localizar y acceder, lo que sugiere que existen deficiencias en la organización documental. Por otro lado, solo un 40% encuentra que los documentos son fáciles de localizar, lo que resalta una clara tendencia hacia la dificultad en el acceso.

3 ¿Con qué frecuencia experimenta retrasos en su trabajo debido a problemas en la gestión documental, como la falta de acceso a documentos, inconsistencia o errores en la documentación?

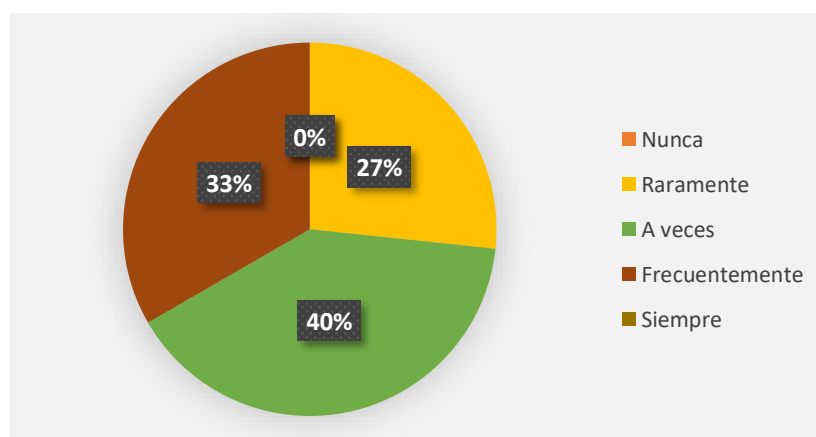
Tabla 2

Retrasos por problemas documentales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Raramente	4	27%
A veces	6	40%
Frecuentemente	5	33%
Siempre	0	0%
Total	15	100%

Figura 3

Retrasos por problemas documentales



Análisis e Interpretación

Los resultados de la interrogante indican que el 40% de los encuestados experimenta retrasos frecuentemente debido a problemas en la gestión documental, mientras que el 33% lo hace a veces y el 27% raramente. Esta distribución sugiere que la gestión documental actual es ineficaz, afectando la productividad y la calidad del trabajo.

4 ¿Considera que la falta de un sistema de gestión documental afecta la eficiencia del proceso de pago a docentes de postgrado?

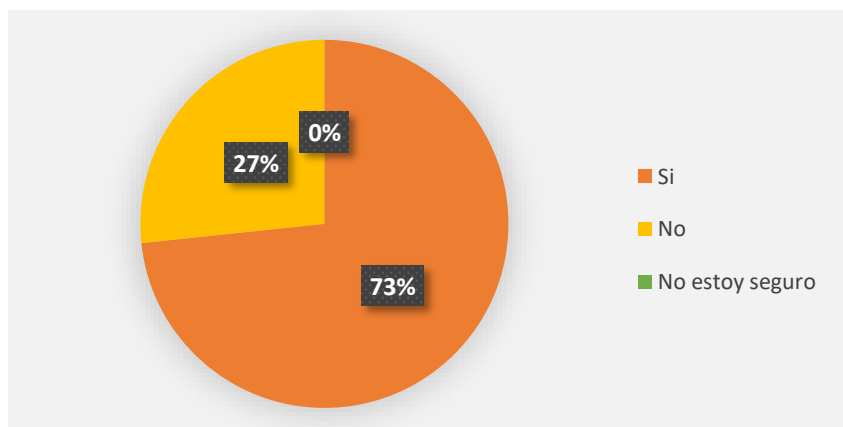
Tabla 4

Falta de sistema de gestión documental

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	73%
No	4	27%
No estoy seguro	0	0%
Total	15	100%

Figura 4

Falta de sistema de gestión documental



Análisis e Interpretación

El análisis de los resultados obtenidos de la interrogante indica que el 73% de los encuestados considera que la falta de un sistema de gestión documental afecta negativamente la eficiencia en el manejo de documentos en su departamento. Este alto porcentaje subraya la importancia que los empleados otorgan a la implementación de un sistema que facilite el acceso, la organización y el control de la documentación, mientras que un 27% considera que la falta de este sistema no afecta la eficiencia.

5 ¿Cree usted que es necesario implementar un sistema de gestión documental para los procesos administrativos? (ejemplo: pago a docentes de postgrado)

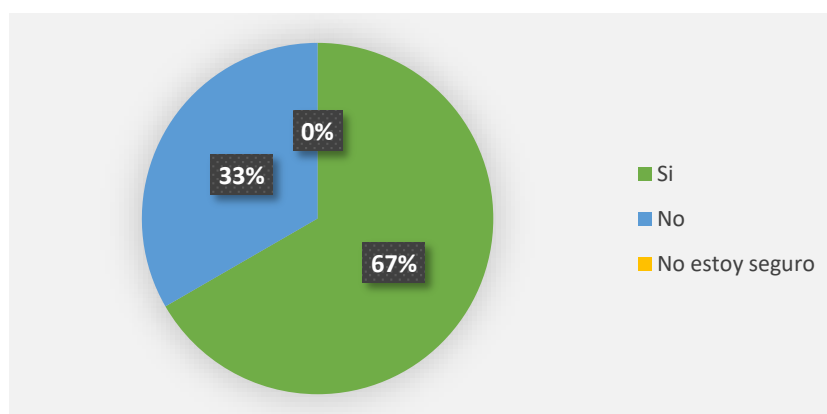
Tabla 5

Implementar un sistema de gestión documental

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	67%
No	5	33%
No estoy seguro	0	0%
Total	15	100%

Figura 5

Implementar un sistema de gestión documental



Análisis e Interpretación

Tomando en cuenta los resultados que se visualizan en el gráfico se observa que, el 67% de los encuestados, considera necesario implementar un sistema de gestión documental. Por otro lado, un 33% de los participantes opina que no es necesario. Estos resultados reflejan que la mayoría de los encuestados perciben la necesidad de optimizar procesos administrativos, como el pago de pago a postgrado, mediante la implementación de un sistema de gestión documental.

6 ¿Qué tan importante cree que sería implementar un sistema de gestión documental que permita monitorear los documentos de manera automatizada?

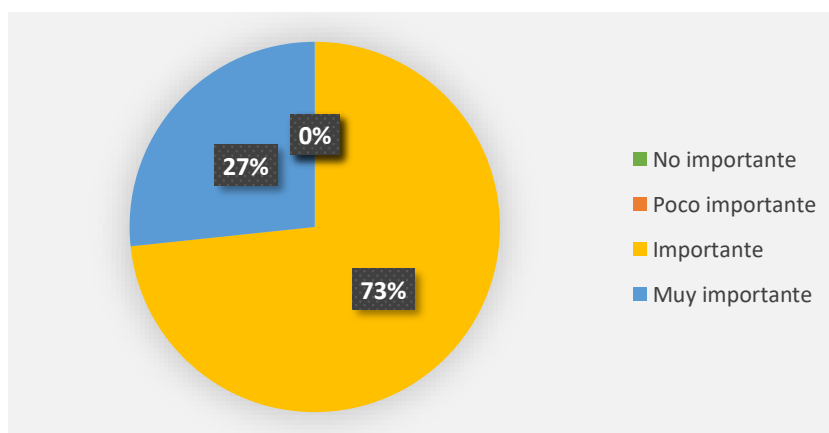
Tabla 6

Importancia de un sistema de gestión documental

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
No importante	0	0%
Poco importante	0	0%
Importante	11	73%
Muy importante	4	27%
Total	15	100%

Figura 6

Importancia de un sistema de gestión documental



Análisis e Interpretación

Los resultados obtenidos indican que el 73% de los encuestados considera importante implementar un sistema de gestión documental que permita monitorear los documentos de manera automatizada. Además, un 27% lo califica como muy importante. Estos resultados reflejan que la mayoría de los encuestados reconoce la relevancia de contar con un sistema automatizado para mejorar la supervisión de los documentos en los procesos administrativos.

7 En general, ¿qué tan satisfecho está con el manejo de la documentación del proceso de pago a docentes de postgrado?

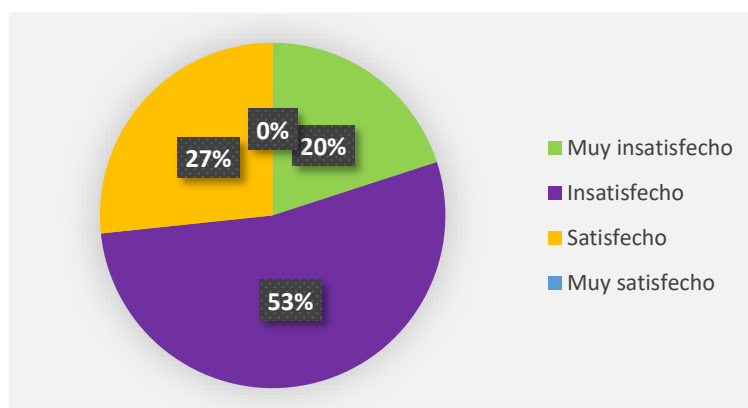
Tabla 7

Manejo de documentación de pago a docentes postgrado

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	3	20%
Insatisfecho	8	53%
Satisfecho	4	27%
Muy satisfecho	0	0%
Total	15	100%

Figura 7

Manejo de documentación de pago a docentes de postgrado



Análisis e Interpretación

En el gráfico se destaca que el 27% de los encuestados se siente satisfecho con el manejo de la documentación, mientras que el 53% se considera insatisfecho y otro 20% muy insatisfecho. Estos resultados indican que el 73% de los encuestados expresa algún grado de insatisfacción, lo que sugiere un considerable margen de mejora en la gestión de la documentación del proceso de pago a docentes de postgrado.

8 ¿Qué tan satisfecho está con los procesos manuales actuales de gestión documental?

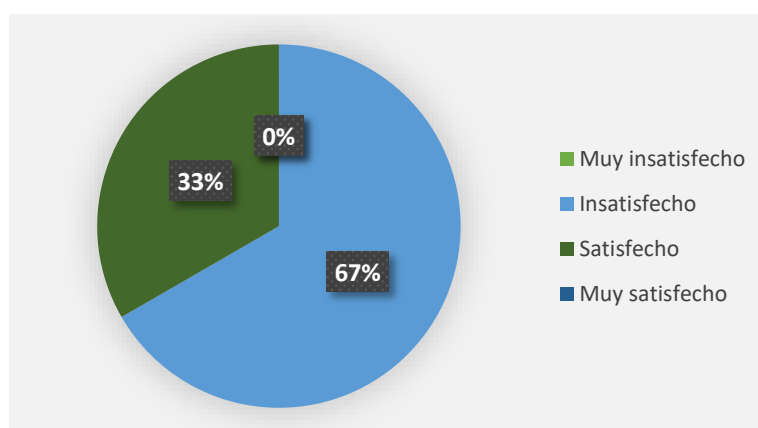
Tabla 8

Satisfacción con procesos de gestión documental

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	10	67%
Satisfecho	5	33%
Muy satisfecho	0	0%
Total	15	100%

Figura 8

Satisfacción con procesos de gestión documental



Análisis e Interpretación

En el gráfico se destaca que el 67% de los encuestados se siente insatisfecho con los procesos manuales actuales de gestión documental, mientras que el 33% se considera satisfecho. Estos resultados revelan que los participantes muestran algún nivel de insatisfacción con los procesos existentes, lo que indica una necesidad de mejorar la gestión documental para aumentar la eficiencia y la satisfacción en el manejo de documentos.

9 ¿Qué tan eficaz considera que es el método actual para manejar los documentos a lo largo de su ciclo de vida (desde su creación hasta su archivo)?

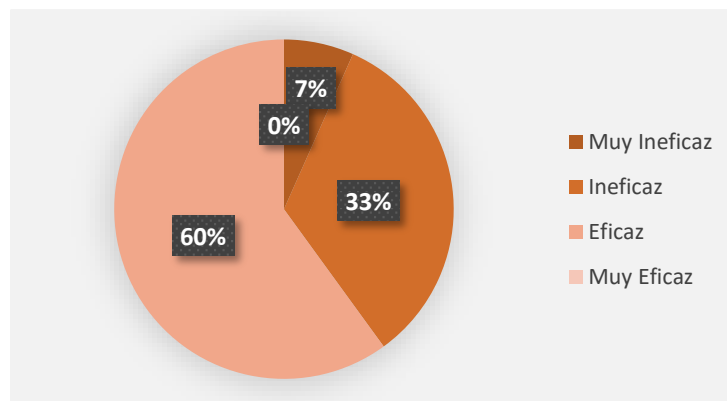
Tabla 9

Eficacia en gestión documental

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy Ineficaz	1	7%
Ineficaz	5	33%
Eficaz	9	60%
Muy Eficaz	0	0%
Total	15	100%

Figura 9

Eficacia en gestión documental



Análisis e Interpretación

Los resultados de la interrogante muestran que el 40% de los encuestados considera que el método actual para manejar los documentos a lo largo de su ciclo de vida es ineficaz (7% lo califica como "Ineficaz" y 33% como "Eficaz"). Por otro lado, el 60% de los participantes lo califica como muy eficaz, lo que indica una percepción positiva mayoritaria. Sin embargo, el porcentaje que percibe ineficiencia sugiere que una parte considerable de los usuarios no está completamente satisfecha, destacando la necesidad de evaluar y mejorar los métodos actuales de gestión documental.

10 ¿Qué tan satisfecho está con el tiempo de respuesta del Departamento de postgrado para aclarar dudas sobre inconsistencias en la documentación de pagos?

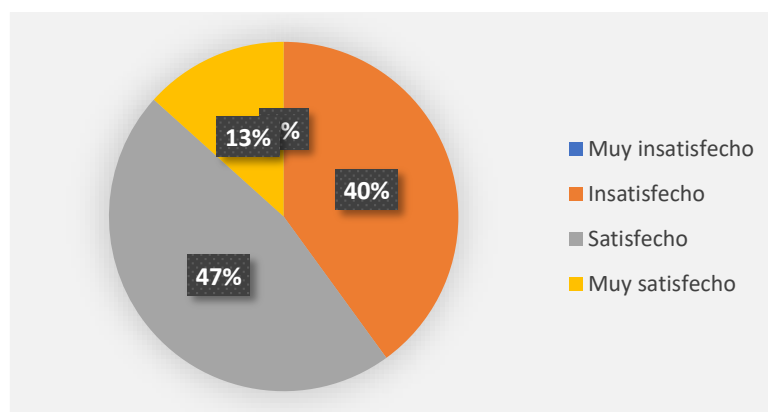
Tabla 10

Satisfacción en tiempo de respuesta

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	6	40%
Satisfecho	7	47%
Muy satisfecho	2	13%
Total	15	100%

Figura 10

Satisfacción en tiempo de respuesta



Análisis e Interpretación

Los resultados de la obtenidos de la interrogante revelan que el 40% de los encuestados se siente insatisfecho con el tiempo de respuesta del departamento de postgrado para aclarar dudas sobre inconsistencias en la documentación de pagos. Por otro lado, el 60% se considera satisfecho indicando una percepción positiva mayoritaria. Sin embargo, estos resultados indican que una parte significativa de los participantes no está completamente satisfecho con el tiempo de respuesta del departamento en la resolución de dudas, lo que podría retrasar los pagos a los docentes.

Encuesta externa

1. ¿Con qué frecuencia experimenta retrasos en sus pagos?

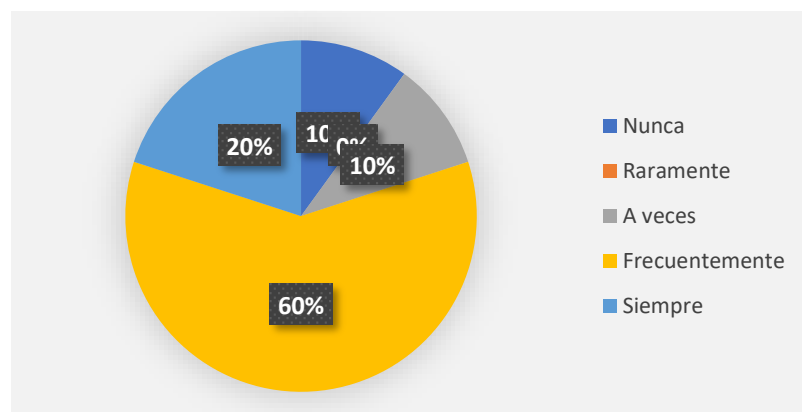
Tabla 2

Frecuencia de retrasos en los pagos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	10%
Raramente	0	0%
A veces	1	10%
Frecuentemente	6	60%
Siempre	2	20%
Total	10	100%

Figura 2

Frecuencia de retrasos en los pagos



Análisis e Interpretación

De acuerdo con los resultados, se observa que el 60% de los encuestados experimentan retrasos en sus pagos de manera frecuente. Además, un 20% indica que los retrasos son constantes, es decir, siempre se producen. Estos datos reflejan que el 80% de los participantes lidian con retrasos de manera recurrente, lo que señala un problema en la puntualidad de los pagos. Por otro lado, solo el 10% de los encuestados afirma que nunca ha experimentado un retraso, mientras que otro 10% señala que esto ocurre de forma ocasional.

2. ¿Está satisfecho con la comunicación sobre sus pagos y la información que recibe?

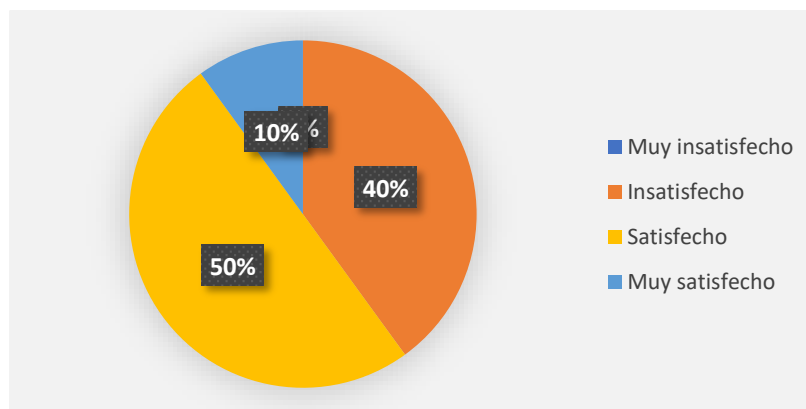
Tabla 3

Satisfacción de comunicación sobre los pagos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	4	40%
Satisfecho	5	50%
Muy satisfecho	1	10%
Total	10	100%

Figura 3

Satisfacción de comunicación sobre los pagos



Análisis e Interpretación

Tomando en cuenta los resultados de la interrogante que se visualiza en el gráfico se observa que la mayoría de los encuestados, específicamente el 60%, expresa grado de satisfacción, desglosándose en un 40% que se declara insatisfecho con la información y comunicación recibida sobre sus pagos.

3. ¿Qué tan importante considera que es implementar un sistema automatizado de gestión documental para mejorar el proceso de pagos?

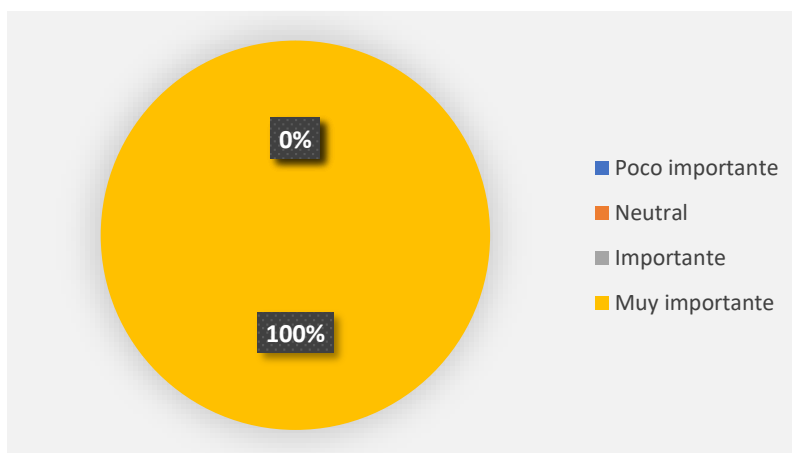
Tabla 4

Implementación de un sistema automatizado de gestión documental

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
No importante	0	0%
Poco importante	0	0%
Importante	0	0%
Muy importante	10	100%
Total	10	100%

Figura 4

Implementación de un sistema automatizado de gestión documental



Análisis e Interpretación

Tomando en cuenta los resultados que se visualizan en el gráfico se observa que la totalidad de los encuestados, específicamente el 100%, considera que es muy sustancial implementar un sistema. Es relevante destacar que ningún participante eligió las opciones de “poco importante”, “neutral” o “importante”, lo que refleja una aprobación sobre esta iniciativa tecnológica para mejorar los procesos de gestión documental.

4. ¿Qué tan satisfecho está con la rapidez en la resolución de problemas relacionados con sus pagos?

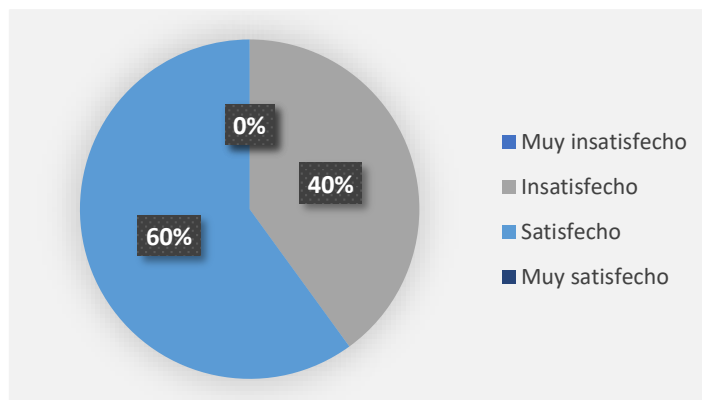
Tabla 5

Rapidez de resolución de pagos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	4	40%
Satisfecho	6	60%
Muy satisfecho	0	0%
Total	10	100%

Figura 5

Rapidez de resolución de pagos



Análisis e Interpretación

Los resultados muestran que, aunque el 60% de los encuestados se declara satisfecho, un 40% no está conforme. Este nivel de insatisfacción subraya la necesidad de realizar ajustes o mejoras para atender las expectativas de todos los usuarios y elevar la percepción positiva hacia niveles más sobresalientes.

5. ¿Cree que un sistema automatizado mejoraría su experiencia en el proceso de pago?

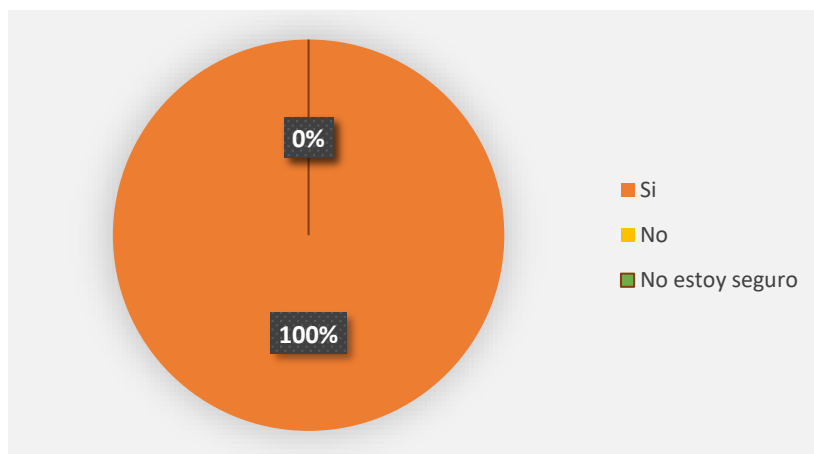
Tabla 5

Automatización y eficiencia en el proceso de pago

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
No estoy seguro	0	0%
Total	10	100%

Figura 6

Automatización y eficiencia en el proceso de pago



Análisis e Interpretación

En base a la gráfica, los resultados muestran que el 100% de los encuestados está de acuerdo en que un sistema automatizado mejoraría su experiencia en el proceso de pago. No hubo respuestas en las categorías de "No" o "No estoy seguro", lo que indica que la automatización es vista como una mejora necesaria para optimizar el proceso de pagos.

6. ¿Qué aspectos del proceso de pago le gustaría ver mejorados?

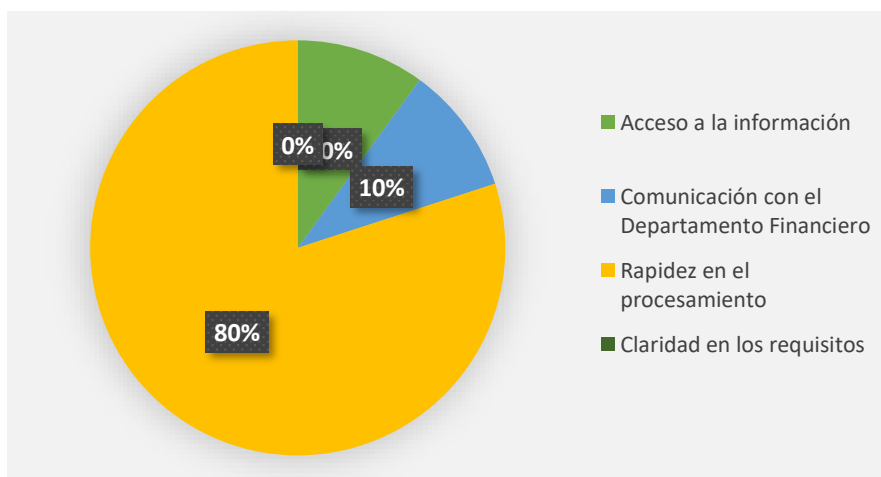
Tabla 7

Aspectos clave para la mejora del proceso de pago

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Acceso a la información	1	10%
Comunicación con el Departamento Financiero	1	10%
Rapidez en el procesamiento	8	80%
Claridad en los requisitos	0	0%
Total	10	100%

Figura 7

Aspectos clave para la mejora del proceso de pago



Análisis e Interpretación

Los resultados muestran que el 80% de los encuestados consideran que el aspecto clave que les gustaría ver mejorado en el proceso de pago es la rapidez en el procesamiento. Por otro lado, tanto el acceso a la información como la comunicación con el Departamento Financiero obtuvo un 10% cada uno, lo que indica que, aunque son importantes, no son prioritarios en comparación con la rapidez.

7. ¿Qué tan importante es para usted la comunicación con los departamentos involucrados en su pago?

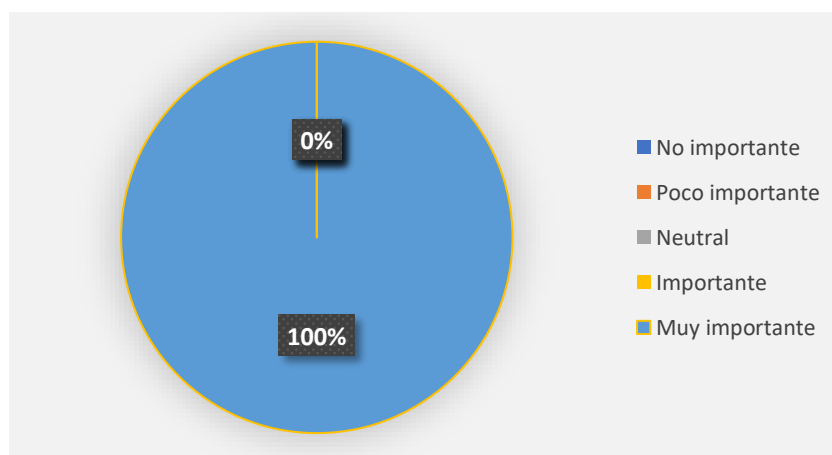
Tabla 8

Importancia de la comunicación en el proceso de pago

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
No importante	0	0%
Poco importante	0	0%
Importante	0	0%
Muy importante	10	100%
Total	10	100%

Figura 8

Importancia de la comunicación en el proceso de pago



Análisis e Interpretación

Los resultados de la encuesta muestran que el 100% de los encuestados considera que la comunicación con los departamentos involucrados en su pago es "muy importante." Esto indica que una comunicación efectiva es crucial para una experiencia de pago satisfactoria. La falta de respuestas en otras opciones resalta que no se considera que la comunicación sea menos importante.

Análisis de Resultados

Durante la observación en el área de trabajo, se evidenció una alta dependencia de archivos físicos, reflejada en la acumulación de carpetas apiladas en las mesas del departamento. Esta disposición ineficiente genera como efecto una sobrecarga organizativa que dificulta la localización de documentos y aumenta el riesgo de pérdida o deterioro. Según López y Ramírez (2020), "la acumulación de documentos en formatos físicos genera ineficiencias en los procesos administrativos y representa un riesgo significativo para la seguridad de la información". Esto coincide con la percepción de inseguridad observada entre los empleados, quienes manifestaron preocupación por el extravío de documentos.

La falta de herramientas tecnológicas adecuadas, como software para la gestión documental, limita la capacidad del departamento para organizar y resguardar la información de manera eficiente. Sánchez et al. (2019) afirman que "la implementación de sistemas de gestión documental digital permite reducir el tiempo en la búsqueda de información y mejorar la trazabilidad de los procesos". Sin embargo, la ausencia de procesos de digitalización observados en este caso refuerza la necesidad de incorporar estas herramientas para optimizar el flujo de trabajo.

Por último, la falta de estandarización en los formatos y plantillas documentales contribuye a una inconsistencia en la información, afectando la calidad del trabajo administrativo. Según Torres (2018), "el uso de plantillas estandarizadas no solo mejora la coherencia en la información, sino que también reduce errores y tiempos de procesamiento".

A partir de la entrevista realizada, se observó que el departamento reconoce la necesidad de modernizar sus procesos, pero persiste una marcada inclinación hacia métodos tradicionales. El uso de herramientas como Excel permite llevar un control preliminar de los documentos antes de realizar un pago, pero no cubre todas las necesidades del manejo de la documentación. Quijije (2017) destaca la importancia de las herramientas tecnológicas en la optimización de los procesos, lo que resalta la brecha

existente entre la tecnología actual utilizada y las posibilidades que ofrecen los sistemas digitales modernos.

La implementación de archivos electrónicos, como indica Jurado (2017), es esencial para optimizar los procesos, reducir tiempos y facilitar el acceso a la información. Sin embargo, la resistencia inicial al cambio, mencionada por Moreno (2018), es un desafío común en los procesos de transformación organizativa. A pesar de esta resistencia, el personal ha empezado a reconocer los beneficios que podrían derivarse de la adopción de herramientas digitales para mejorar la gestión documental.

Por otro lado, las encuestas realizadas tanto al personal administrativo como a los docentes de postgrado revelaron que la mayoría de los encuestados considera que los procesos actuales son ineficientes debido a la dependencia de archivos físicos, lo que trae como consecuencia la dificultad para localizar documentos y el retraso en el cumplimiento de plazos. Esta percepción coincide con la preocupación general por la falta de modernización y el impacto negativo en la eficiencia operativa.

Los encuestados coincidieron en la necesidad de adoptar herramientas digitales para optimizar los procesos, mejorar la accesibilidad y garantizar la seguridad de la información. Estos resultados son respaldados por la teoría, que destaca que "la gestión documental requiere herramientas tecnológicas específicas", como afirma Núñez (2019), lo que subraya la relevancia de un sistema automatizado.

La implementación de un sistema de gestión documental adecuado tiene el potencial de mejorar tanto la eficiencia como la efectividad en el Departamento Financiero. Esto permitiría reducir los tiempos de búsqueda, minimizar el riesgo de errores y garantizar un mejor control de la información, facilitando la toma de decisiones y el cumplimiento de normativas.

La información recopilada sugiere que el éxito en la modernización del manejo de documentos no depende solo de implementar nueva tecnología, sino de crear un ambiente donde el personal se sienta cómodo y seguro con los cambios. Esto implica considerar tanto los aspectos técnicos como los humanos en cualquier plan de mejora. Es notable cómo la teoría y la práctica coinciden en señalar la importancia de un sistema de gestión documental adecuado. Los autores consultados, como Jurado (2017) y Castro (2024), respaldan lo que el personal del departamento ha identificado en su trabajo diario: la necesidad de modernizar los procesos para mejorar la eficiencia y seguridad en el manejo de la información.

Conclusiones

O.E. 1. Los procesos administrativos del Departamento Financiero requieren una gestión documental eficiente para reducir errores, retrasos y aumentar la trazabilidad de los documentos.

O.E. 2. La dependencia de archivos físicos y la falta de digitalización afectan negativamente la eficiencia de los procesos administrativos, incrementan la carga de trabajo del personal, generan retrasos en procesos clave como el pago a docentes, y provocan insatisfacción tanto en el personal administrativo como en los usuarios finales.

O.E. 3. El uso de un sistema automatizado de gestión documental representaría un avance significativo para el Departamento Financiero de la ULEAM, al garantizar la seguridad de los datos, estandarizar los procesos y facilitar la gestión integral de la documentación.

Recomendaciones

O.E. 1. Establecer un sistema de gestión documental automatizado que optimice el acceso a la información, garantizando su control y seguridad.

La implementación de un sistema de gestión documental automatizado permite centralizar y estructurar el almacenamiento de documentos, lo que facilita un acceso rápido y preciso a la información requerida. Además, este tipo de sistema garantiza el control y la seguridad de los datos al incorporar medidas como permisos de acceso, encriptación y copias de seguridad automáticas.

O.E. 2. Digitalizar los archivos físicos para minimizar problemas de almacenamiento y facilitar la consulta de la documentación.

La digitalización de archivos físicos elimina la necesidad de mantener grandes volúmenes de papel, resolviendo problemas de almacenamiento y liberando espacio físico en el departamento. Además, los documentos digitalizados son más fáciles de buscar y recuperar, ya que pueden indexarse mediante palabras clave, categorías y fechas. Esto no solo mejora la accesibilidad, sino que también reduce el tiempo y los recursos necesarios para localizar información

O.E. 3. Automatizar tareas administrativas repetitivas para agilizar el flujo de trabajo, reducir errores y mejorar la eficiencia operativa.

Las tareas repetitivas, como la generación de reportes, el seguimiento de documentos y la verificación manual de datos, pueden ser automatizadas mediante herramientas tecnológicas. Esto no solo permite al personal concentrarse en actividades de mayor valor estratégico, sino que también minimiza la posibilidad de errores humanos.

Referencias

- Duque, O. Y. (2018). *Procesos administrativos*. Bogotá: AREANDINA. Fundación Universitaria del Área Andina.
- Jurado Huamani, E. N. (2017). DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL DIGITAL PARA UNA INSTITUCION FINANCIERA. Perú.
- Alcívar Macías , M. (2022). Gestión documental y archivo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pedernales. Jipijapa-Unesum.
- Asencios Garcia, C., & Robledo Inga, C. T. (2022). Gestión documental y la automatización en los procesos del área de cuentas por pagar en las empresas de outsourcing, en la Av. Primavera, Monterrico-en el distrito de Surco-Lima-Perú 2019. Perú.
- Berdugo Baez, L. E. (2016). Análisis de los sistemas de gestión documental que existen actualmente en Colombia, que cumplen con la legislación vigente para empresas públicas de acuerdo con el programa de gestión documental.
- Calzada Vega, M. Á. (2015). SISTEMA WEB DE GESTIÓN DOCUMENTAL DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS CASO: FONDO NACIONAL DE DESARROLLO REGIONAL. LA PAZ , BOLIVIA.
- Cano Plata, C. A. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. Bogotá: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.
- Chazo, R. M. (2018). Caracterización del cumplimiento de Norma ISO 9001-2015 en el sector carrocero de la provincia de Tungurahua. Ambato, Ecuador.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de Administración*. Mc Graw Hill.
- de Castro Lea, L. (2024). Retos y oportunidades en la preservación digital del patrimonio documental. La experiencia de Repsol. *Revista Española de Documentación Científica*.

- Dextre Flores, J. C., & Del Pozo Rivas, R. S. (2012). ¿Control de gestión o gestión de control? *Contabilidad y negocios*, 7(14), 69-80.
- Granizo Espinoza , X. P. (2023). Practicas organizacionales para la optimización en la gestión documental en las empresas. *Bibliotecas Anales de Investigación*, 19, no 2, p. 1-10.
- Guerrero Lagos , L. Y., & Guerrero Patiño, Y. M. (2011). Diseño de una propuesta de gestión documental en el fondo de seguridad social en salud de la universidad de Nariño.
- Gutiérrez Garzón, L. (2003). LA AUDITORÍA DE INFORMACIÓN COMO HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS.
Biblios.
- Herrera Leiva, S. D., Mantilla Lazo, D. M., Vega Castillo, J. N., & Castillo Herrera, B. (2020). Proceso administrativo de área de Recursos Humanos en la Empresa “Las Limas S. A.” de la ciudad de Estelí en el periodo 2018-2019. *Revista Científica de FAREM-Estelí: Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano*. Estelí, Nicaragua.
- Hidalgo Urrea, Y., & Cortés Algeciras, W. (2020). Modelo de gestión documental electrónica de archivos basado en metodología BPM para el mejoramiento de los procesos administrativos. Documentos de Trabajo ECBTI.
- ISO. (2001). ISO 15489-1:2001. Información y documentación – Gestión de documentos de archivo – Parte 1: Generalidades. Ginebra: Norma Internacional ISO.
- Márquez Ortiz, L. E., Viteri Mero, M. J., Useche Castro, L. M., & Cuétara Sánchez, L. M. (2021). Proceso administrativo y sostenibilidad empresarial del sector hotelero de la parroquia Crucita, Manabí-Ecuador. *Revista de Ciencias sociales*, 367-385.
- Moreno Rodríguez, I. C. (2018). Estrategias para la integración de Sistemas de Gestión de Calidad y Sistemas de Gestión Documental, en una institución de educación superior. *SIGNOS-Investigación en sistemas de gestión*, 113-125.

- Muños Jaime, P. L., Napa Molina, M. Y., Pazmiño Barragán, W. M., & Posligua Perez, M. L. (2020). PROCESOS ADMINISTRATIVOS: UN ESTUDIO AL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LAS PYMES. *UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*, 29-40.
- Nayar , L. (2010). La gestión documental. Conceptos básicos. 1(2), 97-111. Consultora de Ciencias de la Información.
- Núñez Quiroz, J. J. (2019). Adquisición e implementación de un sistema de digitalización de documentos y gestión documental.
- Pedraza Jimenez, S. M. (2024). Apoyo de gestión documental a nivel nacional de los colaboradores y ex colaboradores de la empresa EXPERTS COLOMBIA SAS (Webhelp) del área Metropolitana.
- Prada Rozas, O. N. (2021). La gestión documental en el ámbito de la educación superior universitaria. *Revista Kallpay*, 132–138.
- Quijije López, K. J. (2017). Herramientas Informáticas en la Gestión Documental, en el Área de Secretaria General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montecristi año 2017. Manta.
- Riquelme, M. (9 de Septiembre de 2022). *Web y Empresas*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/proceso-administrativo/>
- Risso Gauchi, V. (2012). Aproximación teórica a la relación entre los términos gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento. *Revista española de documentación científica*, 531-554.
- Rodríguez Ruiz, M. D. (2013). SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA - NICARAGUA (SIGDUNA). (Master's thesis, Universidad Internacional de Andalucía).

Rodríguez, B. R. (s.f.). Implementación de un sistema de gestión de calidad aplicando la norma ISO 9001:2015 para mejorar la gestión administrativa de la Empresa Naylamp Ingenieros S.A. 2021. Universidad Continental de Perú, Lima.

Zapata Cardenas, C. A. (2005). DIRECTRICES PARA ESTRUCTURAR UN PROGRAMA DE GESTION DE DOCUMENTOS EN LAS ORGANIZACIONES. *Revista Códice*, 1(2), 97-111.

Anexos

Anexo A. Guía de observación

Los procesos administrativos y su incidencia en la gestión documental en el Departamento Financiero de la ULEAM

Propósito de la observación: Conocer cómo se gestiona la documentación en el proceso de pago a docentes de postgrado para identificar mejoras en eficiencia y efectividad.

Características:

Fecha: (d/m/a)

Hora: (am/pm)

Lugar: Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Herramientas y sistemas de gestión documental

Indicadores:	No aplica	Si	No	Registro de lo observado
Sistemas de archivo físico				
Hardware disponible (escáneres, impresoras, etc.)				
Software utilizado para la gestión documental				
Proceso de digitalización				

Flujo de trabajo documental

Indicadores:	No aplica	Si	No	Registro de lo observado
Proceso de recepción de documentos				
Métodos de clasificación y organización				

Manejo de documentos en el proceso de pago a docentes de postgrado

Indicadores:	No aplica	Si	No	Registro de lo observado
Documentos generados durante el proceso.				
Método de revisión y aprobación.				
Acceso y seguridad de los documentos digitales.				

Consistencia en los documentos

Indicadores:	No aplica	Si	No	Registro de lo observado
Uso de plantillas estandarizadas para todos los documentos.				
Datos completos y coherentes entre diferentes áreas.				
Control de calidad para evitar errores o duplicaciones.				

Flujo de información y comunicación interdepartamental

Indicadores:	No aplica	Si	No	Registro de lo observado
Información necesaria de forma clara y completa.				
Sistemas utilizados para compartir información. (correos electrónicos, etc.).				
Consistencia en la transmisión de datos				

Anexo B. Guía de entrevista

Los procesos administrativos y su incidencia en la gestión documental en el Departamento Financiero de la ULEAM

Presentación

El propósito de la entrevista es analizar el impacto de los procesos administrativos en la eficiencia y efectividad de la gestión documental en el Departamento Financiero de la ULEAM. La información obtenida será tratada de manera formal para el trabajo de estudio de caso.

Características:

Fecha: (d/m/a)

Hora: (am/pm)

Lugar:

Duración:

Entrevistado (nombre, género, puesto, años servicio):

Visión de la Gestión Documental

- ¿Cuál es su perspectiva sobre la gestión documental en el Departamento Financiero?
- ¿Qué importancia tiene la gestión documental del Departamento Financiero?

Herramientas y Sistemas Tecnológicos

- ¿Qué herramientas tecnológicas y sistemas utiliza actualmente el Departamento Financiero para la gestión documental? Por ejemplo: software básico (como Microsoft Office), almacenamiento en la nube (como OneDrive), y sistemas de gestión documental (como Quipux)
- ¿Cómo se integran estas herramientas tecnológicas o sistemas en el flujo de trabajo diario (proceso de pago a docentes de postgrado)?

Desafíos y problemas

- ¿Cuáles son los principales desafíos y problemas que enfrenta el Departamento Financiero en términos de gestión documental (almacenamiento, recuperación y seguridad de los documentos)?
- ¿Cómo afectan estos desafíos a la eficiencia operativa?

Mejoras y Satisfacción del Personal

- ¿Qué medidas ha tomado usted para mejorar la gestión documental en el Departamento Financiero?
- ¿Qué impacto han tenido esas mejoras en la eficiencia del departamento?
- ¿Considera usted que es importante un sistema de gestión documental? ¿Por qué?
- ¿Cómo recibe el personal los cambios implementados en la gestión documental?

Anexo C. Encuesta interna

Los Procesos Administrativos y su Incidencia en la Gestión Documental en el Departamento Financiero de la ULEAM

Objetivo: Recopilar información sobre la eficiencia y efectividad de la gestión documental en el proceso de pago a docentes de postgrado en el Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

- 1) El proceso actual de gestión documental para pago a docentes de postgrado es eficiente.**
 - Muy ineficiente
 - Ineficiente
 - Neutral
 - Eficiente
 - Muy eficiente

- 2) Los documentos necesarios para el proceso de pago a docentes de postgrado son fáciles de localizar y acceder.**
 - Muy difíciles
 - Difíciles
 - Neutral
 - Fáciles
 - Muy fáciles
 -

- 3) ¿Con qué frecuencia experimenta retrasos en su trabajo debido a problemas en la gestión documental, como la falta de acceso a documentos, documentos perdidos o errores en la documentación?**
 - Nunca
 - Raramente
 - A veces
 - Frecuentemente
 - Siempre

4) ¿Considera que la falta de un sistema de gestión documental afecta la eficiencia del manejo de documentos en su departamento?

- Sí
- No
- No estoy seguro

5) ¿Cree usted que es necesario implementar un sistema de gestión documental para los procesos administrativos? (ejemplo: pago a docentes de postgrado)

- Sí
- No
- No estoy seguro

6) ¿Qué tan importante cree que sería implementar un sistema que permita monitorear los documentos de manera automatizada?

- No importante
- Poco importante
- Neutral
- Importante
- Muy importante

7) En general, ¿qué tan satisfecho está con el proceso actual de gestión documental para pago a docentes de postgrado?

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Neutral
- Satisfecho
- Muy satisfecho

8) ¿Cuál es la satisfacción del personal respecto a las herramientas y procesos actuales de gestión documental?

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Neutral
- Satisfecho
- Muy satisfecho

9) ¿Qué tan eficaz considera que es el método actual para monitorear manualmente los documentos a lo largo de su proceso (desde su creación hasta su archivo)?

- Muy ineficaz
- Ineficaz
- Neutral
- Eficaz
- Muy eficaz

10) ¿Qué tan satisfecho está con la comunicación entre los departamentos involucrados en el proceso de pago a docentes de postgrado?

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Neutral
- Satisfecho
- Muy satisfecho

Anexo D. Encuesta externa

Los procesos administrativos y su incidencia en la gestión documental en el Departamento Financiero de la ULEAM

Objetivo: Recopilar información sobre la percepción y experiencia de los docentes de postgrado respecto al proceso de gestión documental y los pagos, con el fin de identificar áreas de mejora.

1) ¿Con qué frecuencia experimenta retrasos en sus pagos?

- Nunca
- Raramente
- A veces
- Frecuentemente
- Siempre

2) ¿Está satisfecho con la comunicación sobre sus pagos y la información que recibe?

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

3) ¿Qué tan importante considera que es implementar un sistema automatizado de gestión documental para mejorar el proceso de pagos?

- No importante
- Poco importante
- Importante
- Muy importante

4) ¿Qué tan satisfecho está con la rapidez en la resolución de problemas relacionados con sus pagos?

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho

- Satisfecho
- Muy satisfecho

5) ¿Cree que un sistema automatizado mejoraría su experiencia en el proceso de pago?

- Sí
- No
- No estoy seguro

6) ¿Qué aspectos del proceso de pago le gustaría ver mejorados?

- Acceso a la información
- Comunicación con el Departamento Financiero
- Rapidez en el procesamiento
- Claridad en los requisitos

7) ¿Qué tan importante es para usted la comunicación con los departamentos involucrados en su pago?

- No importante
- Poco importante
- Importante
- Muy importante

Anexo E. Triangulación de entrevista

RECOPIACIÓN DE LAS PREGUNTAS			
Entrevista			
Pregunta	Conocimiento empírico	Conocimiento teórico	Análisis y aporte personal
Visión de la Gestión Documental			
O.G ¿Cuál es su perspectiva sobre la Gestión Documental en el Departamento Financiero?	En el Departamento Financiero la documentación física ocupa un 80%, porque no la tenemos digitalmente, y eso es uno de los inconvenientes. Si necesitamos documentación de años anteriores, tenemos que recurrir a la documentación física. Esa es una de las grandes diferencias que tenemos nosotros, pero de ahí en que tengamos toda nuestra información, eso sí lo tenemos muy bien, sino que no lo tenemos solamente digitalizado.	Según Jurado (2017) el archivo electrónico es de gran utilidad, y necesidad, en estos tiempos en los cuales la generación de documentos en formato digital crece de manera constante. Y es que son tiempos en los cuales a los archivos les toca convivir con lo digital y lo analógico (p. 28)	La gestión documental en el Departamento Financiero enfrenta un gran desafío por su dependencia de la documentación física. Aunque se reconoce la necesidad de archivos electrónicos, la realidad muestra una fuerte inclinación hacia lo tradicional, lo que dificulta el acceso a la información. Por lo tanto, es clave avanzar hacia la digitalización para optimizar procesos. Como señala Jurado (2017), los archivos electrónicos son una herramienta de gran utilidad en estos tiempos.
¿Qué importancia tiene la gestión documental del Departamento Financiero?	Tiene demasiada importancia es el factor fundamental de todos los procesos administrativos que se hacen dentro de la institución porque esto nos sirve también para que nos revisen en todos los procesos la Contraloría General del Estado.	Hidalgo & Cortés (2020) menciona que “la gestión documental actualmente representa un valor muy importante para el mejoramiento de los procesos administrativos”	La gestión documental es crucial en el Departamento Financiero, no solo como apoyo en los procesos administrativos, sino también para garantizar el cumplimiento y la transparencia ante la Contraloría. Como mencionan Hidalgo y Cortés (2020), su valor radica en mejorar estos procesos, lo que refuerza la eficiencia y el control interno.
Herramientas y Sistemas Tecnológico			
O.E 1 ¿Qué herramientas tecnológicas y sistemas utiliza actualmente el Departamento	Actualmente, no contamos con un sistema específico para la gestión documental, sin embargo, estamos realizando gestiones para considerar un sistema documental como es el	Según Núñez (2019), los sistemas de Gestión Documental han sido creado para gestionar, almacenar y controlar el flujo de documentos dentro de una empresa.	La falta de un sistema de gestión documental en el Departamento Financiero limita la eficiencia en el manejo de la información. Aunque Excel permite un control básico, no es

Financiero para la gestión documental?	Quipux, que optimice el manejo de los procesos y nos permita digitalizar la información y sobre herramientas así básicas que utilizamos es Excel para un control documental de toda la información que nos corresponde.	Son la mejor forma de organizar tanto documentos como imágenes digitales, permitiendo que la información esté centralizada y sea fácil de acceder por los empleados de manera rápida y sencilla.	suficiente para gestionar adecuadamente el flujo de documentos. Como señala Núñez (2019), los sistemas de gestión documental centralizan y facilitan el acceso a la información, por lo que implementar uno sería clave para mejorar la organización y accesibilidad de los documentos.
O.E 3 ¿Cómo se integran estas herramientas tecnológicas o sistemas en el flujo de trabajo diario (proceso de pago a postgrado)?	Como había mencionado utilizamos Excel, donde llevamos un registro detallado de todo lo relacionado con la información necesaria, de hecho, cada pequeño detalle en la documentación es importante para asegurarnos de que todo cumple con lo que se requiere para realizar el pago.	Quijije (2017) menciona que las herramientas tecnológicas están diseñadas para optimizar el desempeño laboral del personal, buscando ejecutar las actividades de manera más práctica para alcanzar los objetivos deseados. Por esta razón, las aplicaciones informáticas ofrecen diversas funcionalidades laborales tales como: generar, modificar, distribuir y conservar datos de manera integral. (p. 1)	El uso de herramientas es esencial para dar control a los procesos que se llevan en el área, una de ellas es la herramienta Excel que permite llevar un control de los documentos antes de realizar un pago. Esto se alinea con lo planteado por Quijije (2017), quien enfatiza la relevancia de las herramientas tecnológicas para optimizar el desempeño laboral. Sin embargo, es importante recalcar la falta de un sistema, dado que Excel no cubre todas las necesidades del manejo de la documentación.

Desafíos y problemas

O.E 2 ¿Cuáles son los principales desafíos y problemas que enfrenta el departamento financiero en términos de gestión documental (almacenamiento, recuperación y seguridad de los documentos)?	Primero el almacenamiento, porque usted sabe que lo físico es demasiado espacio que necesita. Y la seguridad, por temas de seguridad, imagine que por A o B motivo, todas las cosas tienen sus defectos. Si tenemos lo físico, hay un incendio y se quema todo, pero si tenemos un virtual, digamos, un sistema de estos, se nos dañan las nubes y se pierde también la información.	Según Castro (2024) Los desafíos de preservación documental varían según su formato. Los documentos en papel enfrentan riesgos por factores ambientales como temperatura, humedad, luz y agentes biológicos. Por su parte, los documentos digitales son vulnerables a fallas técnicas, ataques informáticos y virus que	Tanto el entrevistado como Castro (2024) destacan que los documentos físicos y digitales enfrentan distintos riesgos de preservación: los primeros por el entorno físico y los segundos por vulnerabilidades técnicas.
---	---	---	--

		pueden dañar los datos almacenados.	
¿Cómo afectan estos desafíos a la eficiencia operativa?	Afectando nuestro control, al día a día, porque no tenemos como el enfoque de tener un sistema para que realmente sea de buen uso.	Calzada (2015) menciona que, es crucial contar con un sistema de gestión documental digital que organice la información de documentos físicos, integrando las estrategias de cada área. Esto mejora la administración de archivos, facilita la comunicación y protege la integridad.	El entrevistado menciona que la ausencia de un sistema adecuado dificulta el control diario, afectando la eficiencia operativa. Calzada (2015) respalda esta afirmación al destacar la importancia de un sistema de gestión documental digital que integre y organice la información, mejorando así los procesos de cada área. Esto indica que el uso de un sistema eficiente podría resolver los problemas operativos y optimizar los procesos.
Mejoras y Satisfacción del Personal			
O.E 4 ¿Qué medidas ha tomado usted para mejorar la gestión documental en el área financiera?	En tener toda nuestra documentación al día y como nosotros manejamos el tema de procesos de pago, es tener todo, que llegue todo en su debido momento al proceso de gestionar cualquier inconveniente de pago.	Según Castro (2024) tener la información accesible en el momento preciso facilita una gestión institucional eficiente, optimiza el uso de recursos, mejora la calidad del servicio y protege el patrimonio documental.	La respuesta del entrevistado destaca la importancia de recibir la documentación a tiempo para evitar inconvenientes en los procesos de pago, lo cual coincide con la afirmación de Castro (2024), quien sostiene que contar con información accesible en el momento preciso facilita la eficiencia. Esta coincidencia entre la práctica y la teoría resalta el valor de una gestión documental efectiva para mejorar el funcionamiento y la seguridad en los procesos financieros.
¿Qué impacto han tenido esas mejoras en la eficiencia del departamento?	En no tener inconvenientes con la Contraloría General del Estado, tener todo el día.	(Gutiérrez Garzón, 2003) indica que, la auditoría de información permite que la gestión documental cumpla con los estándares legales y las	La mejora en la gestión documental ha aumentado la eficiencia del departamento al evitar problemas con la Contraloría General del Estado, asegurando que la

		expectativas organizacionales, alineándose con la estrategia institucional y adaptándose a las demandas del entorno.	documentación esté ordenada y accesible. Según Gutiérrez Garzón (2003), una auditoría de información garantiza el cumplimiento de normativas y expectativas organizacionales, alineándose con la estrategia institucional.
¿Considera usted que es importante un sistema de gestión documental? ¿Por qué?	Sí, es muy importante porque gestionar muchos documentos en formato físico puede hacer que el proceso sea más tedioso, ya que debemos verificar cada detalle manualmente. A menudo se cometen errores humanos, como fechas incorrectas. Sin embargo, con un sistema de gestión documental, estos procesos serían más eficientes, ya que la información estaría digitalizada y se reducirían los errores.	Núñez (2019) comenta que, un sistema de gestión documental permite organizar mejor la información. Es esencial para que las empresas logren ser más eficientes, dado que el uso de documentos en papel puede ser menos productivo. Contar con información digitalizada facilita su acceso y acelera el flujo de trabajo. (p. 32)	El entrevistado y Núñez (2019) coinciden en que un sistema de gestión documental mejora la eficiencia, ya que reduce errores y facilita el acceso a la información. Ambos destacan que la digitalización agiliza el flujo de trabajo, eliminando la tediosa revisión manual y optimizando la productividad.
¿Cómo recibe el personal los cambios implementados en la gestión documental?	Primero lo toman un poco mal, pero usted sabe que todo cambio trae un problema, pero de ahí ya a futuro te das cuenta de que son mejoras que se hacen.	Según Moreno (2018) implementar cambios en la gestión documental suele ser recibido con cierta resistencia inicial por parte del personal; Sin embargo, una política de gestión del cambio puede ayudar a que, con el tiempo, se genere una mayor conciencia sobre la importancia de estos procesos, facilitando así su aceptación y el reconocimiento de sus beneficios	Tanto el entrevistado como Moreno (2018) indican que los cambios en la gestión documental suelen ser recibidos con resistencia inicial, aunque eventualmente el personal reconoce sus beneficios. Moreno agrega que una política de gestión ayuda a crear conciencia sobre el valor de estos cambios, facilitando su aceptación.

RECOPIACIÓN DE LAS PREGUNTAS
Encuesta interna y externa

Pregunta	Conocimiento empírico	Conocimiento teórico	Análisis y aporte personal
Necesidad y Valoración de Herramientas Tecnológicas			
<p>O.E 1</p> <p>Interna: ¿Cree usted que es necesario implementar un sistema de gestión documental para los procesos administrativos?</p> <p>Externa: ¿Cree que un sistema automatizado mejoraría su experiencia en el proceso de pago?</p>	<p>Los encuestados expresan la necesidad de contar con un sistema de gestión documental que facilite los procesos administrativos, señalando que la implementación de un sistema automatizado podría mejorar significativamente su experiencia en el manejo de pagos.</p>	<p>Moreno (2018) señala que un sistema de gestión documental automatizado optimiza los recursos y consolida procesos administrativos eficientes, facilitando el acceso y control de la información y mejorando la experiencia del usuario en la gestión de pagos.</p>	<p>Los resultados de la encuesta revelan una clara necesidad por parte de los encuestados de contar con un sistema de gestión documental que facilite los procesos administrativos. Esta necesidad se alinea con los hallazgos de Moreno (2018), quien señala que estos sistemas optimizan los recursos y consolidan procesos administrativos eficientes.</p>
<p>Interna: ¿Considera que la falta de un sistema de gestión documental afecta la eficiencia del manejo de documentos en su departamento?</p> <p>Externa: ¿Qué tan importante considera que es implementar un sistema automatizado de gestión documental para mejorar el proceso de pago?</p> <p>Interna: ¿Qué tan importante cree que sería implementar un sistema de gestión documental que permita monitorear los documentos de</p>	<p>Para muchos, la falta de un sistema de gestión documental representa un obstáculo para la eficiencia. Consideran que un sistema automatizado contribuiría a mejorar la organización y el control en los procesos de pago. Asimismo, la automatización en la supervisión documental es vista como una herramienta esencial para optimizar el seguimiento y la organización de documentos en los procesos administrativos.</p>	<p>Según Asencios y Robledo (2022) la tecnología ha impulsado el crecimiento de la automatización en las organizaciones. Es fundamental que las empresas destinen parte de su presupuesto al desarrollo e implementación de herramientas digitales que mejoren su gestión documental, esto permitiría ofrecer múltiples beneficios al optimizar tiempos y procesos.</p>	<p>Tanto los encuestados internos como externos coinciden en la necesidad de un sistema de gestión documental automatizado para optimizar los procesos, especialmente en pagos. Esto se alinea con los hallazgos de Asencios y Robledo (2022), evidenciando un consenso sobre la importancia de invertir en herramientas digitales para mejorar la eficiencia y el control en la gestión documental.</p>

manera automatizada?			
Accesibilidad y Eficiencia			
<p>O.E 2</p> <p>Interna: ¿El proceso actual de gestión documental para pagos de postgrado es eficiente?</p> <p>Externa: ¿Qué tan fácil le resulta gestionar sus pagos?</p>	Los encuestados comentan que el proceso actual de gestión documental no alcanza el nivel de eficiencia deseado, y encuentran dificultades en la facilidad de gestión de los pagos.	Núñez (2019) menciona que la gestión documental implica el uso de tecnología y procesos que permiten administrar, recuperar, preservar y acceder adecuadamente a la información generada en la empresa.	Las encuestas internas y externas evidencian deficiencias en la gestión actual de pagos y documentos. Por su parte, Núñez (2019) destaca que la gestión documental requiere herramientas tecnológicas específicas. Por lo tanto, implementar un sistema automatizado, como sugiere la teoría, permitiría resolver las necesidades identificadas por los encuestados al proporcionar una administración y acceso eficiente a la información
<p>Interna: ¿Los documentos necesarios para el proceso de pago a postgrado son fáciles de localizar y acceder?</p>	La localización y el acceso a los documentos necesarios presenta algunas dificultades, lo cual sugiere posibles áreas de mejora en la organización documental que podrían optimizar el flujo de trabajo	Según Núñez (2019) actualmente, muchas empresas almacenan grandes volúmenes de documentos en formato físico, lo que puede dificultar un acceso rápido debido a la cantidad de papeles acumulados. Aunque este proceso puede ser laborioso, una vez completado, permite disponer de la información de manera más ágil y oportuna.	Los resultados internos indican dificultades en la localización y acceso a documentos de pago. Esta situación coincide con lo señalado por Núñez (2019) sobre la problemática del almacenamiento físico de documentos. Por tanto, la digitalización de estos documentos permitiría resolver las dificultades de acceso identificadas, facilitando una gestión más ágil y oportuna de la información.
<p>Interna: ¿Con qué frecuencia experimenta retrasos en su trabajo debido a problemas en la gestión documental, como la falta de acceso a documentos,</p>	Existen retrasos en los procesos debido a problemas en la gestión documental, como inconsistencias o errores en los documentos, lo cual impacta la eficiencia del trabajo.	Guerrero y Patiño (2011) mencionan que la falta de una estructura adecuada en la gestión documental genera rupturas y pérdidas en la documentación, lo cual resulta en confusiones y lentitud en los procesos	Tanto los usuarios internos como externos reportan retrasos frecuentes debido a problemas en la gestión documental. Esta situación refleja lo planteado por Guerrero y Patiño (2011) sobre cómo la falta de estructura adecuada genera

<p>inconsistencia o errores en la documentación?</p> <p>Externa: ¿Con qué frecuencia experimenta retrasos en sus pagos?</p>		<p>de recuperación de información.</p>	<p>rupturas en la documentación.</p>
Comunicación y Manejo Documental			
<p>O.E 3</p> <p>Interna: ¿Qué tan satisfecho está con el manejo de la documentación del proceso de pago a docentes de postgrado?</p> <p>Externa: ¿Está satisfecho con la comunicación sobre sus pagos y la información que recibe?</p>	<p>La satisfacción con el proceso de pago varía; algunos encuestados expresan inquietudes sobre la calidad de la comunicación y la gestión documental involucrada.</p>	<p>Según Núñez (2019) un sistema de gestión documental mejora el flujo de comunicación al centralizar la información, facilitar el acceso a documentos y permitir una colaboración más efectiva entre los miembros de la organización.</p>	<p>La insatisfacción con el proceso de pago, evidenciada por la variabilidad en las opiniones de los usuarios, pone de manifiesto la necesidad de mejorar la comunicación y la gestión documental. La falta de un sistema centralizado, como señala Núñez (2019), dificulta la claridad y el acceso a la información.</p>
<p>Interna: ¿Qué tan eficaz considera que es el método actual para manejar los documentos a lo largo de su ciclo de vida (desde su creación hasta su archivo)?</p>	<p>El ciclo de vida documental, desde la creación hasta el archivo, es percibido por algunos encuestados como un proceso que podría ser más eficaz, sugiriendo áreas de mejora en el manejo de documentos.</p>	<p>Zapata (2005) menciona que identificar problemas en la administración documental indica que la organización necesita urgentemente un programa estructurado que mejore el control.</p>	<p>La percepción de los encuestados revela que el método actual para la gestión del ciclo de vida documental presenta áreas de oportunidad para optimizar su eficacia. La referencia de Zapata (2005) apoya esta visión al señalar la necesidad de un programa formal que permita un mejor control, sugiriendo que la implementación de un sistema más estructurado contribuiría a mejorar la administración de</p>

			documentos dentro de la organización.
Externa: ¿Qué aspectos del proceso de pago le gustaría ver mejorados?	Los encuestados identifican varios aspectos en el proceso de pago que podrían optimizarse, especialmente en cuanto a rapidez de gestión de los pagos.	Asencios y Robledo (2022) menciona que la implementación de un programa de automatización en el procesamiento de documentos incrementa la calidad del servicio al usuario, mejorando la productividad y la eficiencia en los procesos administrativos.	La opinión de los encuestados enfatiza la falta de agilidad en el proceso de pago, sugiriendo la rapidez como un aspecto crítico para mejorar. La referencia de Asencios y Robledo (2022) respalda esta necesidad, proponiendo que un sistema automatizado podría incrementar la eficiencia en el proceso de pagos, mejorando simultáneamente la calidad del servicio y la productividad.
Eficiencia en los procesos administrativos			
O.E 4 Interna: ¿Qué tan satisfecho está con los procesos manuales actuales de gestión documental? Interna: ¿Qué tan satisfecho está con el tiempo de respuesta del departamento de postgrado para aclarar dudas sobre inconsistencias en la documentación de pagos?	Existen opiniones diversas sobre los procesos manuales de gestión documental, y algunos encuestados muestran descontento con los tiempos de respuesta en la resolución de inconsistencias.	Según Asencios y Robledo (2022) la organización de documentos en formato físico incrementa la carga de trabajo y puede resultar poco práctica cuando se maneja un gran volumen de documentos. No obstante, en formato digital, es más sencillo aplicar métodos de clasificación automatizada.	El descontento de los encuestados sugiere que los procesos manuales y los tiempos de respuesta actuales son ineficientes. La referencia de Asencios y Robledo (2022) respalda esta percepción, señalando que la digitalización con métodos automatizados reduciría la carga de trabajo y mejoraría la agilidad en la gestión documental y en la atención a inconsistencias.
Externa: ¿Qué tan satisfecho está con la rapidez en la resolución de problemas relacionados con sus pagos?	La rapidez en resolver problemas relacionados con los pagos es un aspecto que varios encuestados consideran importante, y muchos sienten que podría mejorarse.	Núñez (2019) indica que, la implementación de sistemas de gestión documental permite acortar notablemente los tiempos de localización y recuperación de archivos, facilitando una atención ágil y efectiva a	La insatisfacción de los encuestados sugiere que la lentitud actual afecta la calidad del servicio en la resolución de problemas de pago. La referencia de Núñez (2019) respalda que un sistema de gestión documental podría acortar

		los usuarios, quienes pueden acceder de manera simultánea a la información necesaria.	los tiempos de respuesta, mejorando la eficiencia en la atención al usuario. Esto aporta al análisis al señalar que la digitalización no solo solucionaría problemas de velocidad, sino que optimizaría la experiencia del usuario en el manejo de pagos.
Externa: ¿Qué tan importante es para usted la comunicación con los departamentos involucrados en su pago?	La comunicación entre departamentos es considerada crucial por los encuestados para asegurar un proceso de pago fluido y sin inconvenientes.	Asimismo, Núñez (2019) menciona que, la gestión documental optimiza la comunicación entre departamentos mediante la centralización de información y el acceso compartido y seguro, lo que facilita la coordinación en procesos clave como los pagos.	Los resultados internos destacan la importancia de la comunicación interdepartamental en el proceso de pago. Esto coincide con lo señalado por Núñez (2019) sobre cómo la gestión documental mejora la comunicación al centralizar información. Así, un sistema de gestión documental facilitaría la coordinación entre departamentos, asegurando un proceso de pago más eficiente.

Propuesta de solución

Tema: Optimización de la gestión documental en el proceso de pago a docentes de postgrado del Departamento Financiero mediante el uso de Alfresco.

Introducción

La gestión documental eficiente es fundamental para el correcto desarrollo de las actividades administrativas en cualquier institución. En el Departamento Financiero de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM), el pago a docentes de postgrado presenta dificultades relacionadas con el manejo de la documentación y discrepancias en los datos, lo que genera retrasos y afecta su operatividad.

En este contexto, se propone el uso de Alfresco, un sistema de gestión de contenidos empresariales (ECM) que proporciona herramientas avanzadas para la centralización de documentos, automatización de procesos y control detallado de accesos y modificaciones. Esta propuesta busca no solo resolver los problemas actuales, sino también establecer una base tecnológica escalable que pueda mejorar la eficiencia administrativa de manera sostenible.

Durante una entrevista realizada como parte de este estudio, se identificó que el Departamento Financiero ya está gestionando la implementación del sistema Quipux para optimizar la gestión documental. Sin embargo, este sistema, desarrollado para instituciones gubernamentales, está diseñado principalmente para gestionar correspondencia oficial y flujos administrativos básicos, lo que limita su capacidad para personalizarse según las necesidades específicas del proceso de pago a docentes de posgrado. Además, al no ser un sistema propio del departamento, su integración y mantenimiento pueden estar sujetos a restricciones externas que dificulten su adaptación y uso eficiente.

Por el contrario, Alfresco es una herramienta altamente adaptable que permite automatizar procesos clave, como la validación de documentos y la trazabilidad de acciones, garantizando un control efectivo y reduciendo los tiempos asociados al manejo de

la información. Su capacidad para gestionar grandes volúmenes de datos y su flexibilidad para personalizarse a los requisitos del Departamento Financiero hacen de Alfresco una opción superior.

Además, Alfresco es compatible con estándares internacionales de gestión documental, lo que asegura que se mantenga actualizado con las mejores prácticas y cumpla con normativas de seguridad y privacidad. A diferencia de Quipux, que tiene un soporte más limitado debido a su enfoque gubernamental, Alfresco cuenta con una comunidad activa y un soporte técnico constante, lo que facilita la resolución de problemas y asegura actualizaciones continuas. Estas características hacen que Alfresco sea una opción más eficaz, alineada con las necesidades del Departamento Financiero y superior en términos de flexibilidad y soporte.

Justificación

Garantizar un proceso de pagos ágil y transparente es esencial para mantener la confianza y satisfacción de los docentes de posgrado. Sin embargo, las discrepancias en los datos y las limitaciones en la trazabilidad de los documentos evidencian la necesidad de un sistema que integre automatización y control, mejorando la eficiencia y reduciendo errores. En este contexto, Alfresco Community se presenta como una solución ideal debido a su capacidad para centralizar la información, automatizar flujos de trabajo y registrar auditorías detalladas.

La implementación de este sistema es importante porque aborda directamente los desafíos actuales, asegurando que el Departamento Financiero de la ULEAM pueda gestionar los procesos administrativos de manera más eficiente y profesional. Además, la transparencia y trazabilidad en los procesos de pago fortalecerán la confianza de los docentes hacia la institución, lo que es clave para fomentar un ambiente de colaboración y compromiso mutuo.

Desde el punto de vista de la pertinencia, Alfresco Community se alinea perfectamente con las necesidades del departamento. Esto se debe a que permite optimizar la gestión documental sin incurrir en costos adicionales de licencias, al ser una solución de código abierto. Esto resulta especialmente relevante en un contexto donde los recursos económicos son limitados, pero la personalización y flexibilidad son prioritarias.

El impacto de esta propuesta es también relevante porque responde a la creciente demanda de digitalización en las instituciones académicas. La capacidad de Alfresco para registrar auditorías detalladas, reducir errores humanos y optimizar el tiempo invertido en tareas administrativas refuerza su papel como una herramienta estratégica para la universidad.

Por último, el aporte práctico de este sistema radica en los beneficios tangibles que ofrece. La centralización de la información simplifica el acceso y la organización de los documentos, mientras que la automatización de los flujos de trabajo reduce las tareas repetitivas, mejorando la eficiencia operativa. Además, la trazabilidad asegura un control transparente y preciso, fortaleciendo la capacidad de auditoría y supervisión. Al ser un sistema de código abierto, Alfresco Community permite ahorrar costos, garantizando la sostenibilidad económica del proyecto sin comprometer su funcionalidad.

De esta manera, la propuesta no solo resuelve un problema crítico en el área administrativa, sino que también sienta las bases para una gestión documental más moderna, eficiente y transparente.

Objetivo General

Optimizar la gestión documental en el proceso de pago a docentes de postgrado del Departamento Financiero mediante el uso del sistema Alfresco.

Objetivos Específicos

- Analizar el proceso actual de gestión documental en el Departamento Financiero para identificar áreas de mejora.
- Implementar el sistema de gestión documental Alfresco para agilizar los procesos en el Departamento Financiero.
- Capacitar al personal administrativo y realizar simulaciones para identificar ajustes en los procesos.
- Monitorear el uso del sistema y aplicar mejoras para optimizar los procesos documentales.

Metodología

La metodología para desarrollar esta propuesta se centra en el diseño de un plan de acción estructurado en fases, que detalla los pasos necesarios para optimizar la trazabilidad y gestión documental del proceso de pagos a postgrado en la ULEAM, utilizando Alfresco como solución recomendada.

Fases del Plan de Acción

1. Evaluación y planificación inicial

Actividades

- Identificar los recursos tecnológicos disponibles en los departamentos involucrados y evaluar su compatibilidad con Alfresco.
- Analizar la infraestructura existente y su compatibilidad con el sistema Alfresco.
- Establecer los requisitos funcionales del sistema propuesto.

2. Integración del sistema

Actividades

- Diseñar un modelo teórico para la integración del sistema Alfresco en el proceso actual.
- Definir los roles y responsabilidades del personal involucrado en el uso del sistema.
- Trasladar los documentos relevantes al nuevo sistema, asegurando la integridad de la información.

3. Capacitación y evaluación

Actividades

- Elaborar un plan teórico de capacitación para el personal administrativo en el manejo del sistema.
- Ejecutar simulaciones del proceso de pagos a postgrado utilizando Alfresco para identificar posibles ajustes.

4. Monitoreo y mejora continua

Actividades

- Esquema de monitoreo continuo para garantizar el correcto uso del sistema.
- Evaluaciones regulares para identificar y resolver problemas en los procesos documentales.

Conclusión

El uso de Alfresco modernizará la gestión documental en el Departamento Financiero, transformando los procesos administrativos con un enfoque más eficiente y automatizado. En particular, facilitará los pagos a docentes de postgrado al centralizar y simplificar el manejo de documentos. Además, el sistema incrementará la transparencia y la trazabilidad de la información financiera, reduciendo significativamente la carga operativa manual y mejorando la organización general del departamento.