



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

MODALIDAD ESTUDIO DE CASO

Previo a la obtención del título de:

Licenciada en Gestión de la Información Gerencial

TEMA

**Implementación de un sistema de gestión documental para garantizar la organización
archivos en el departamento de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de
Manabí, año 2024 (Estudio de Caso)**

AUTORA

ZAMBRANO CEDEÑO MARIA VICTORIA

TUTOR

Dra. Digna Margarita Quijije Zambrano, Ph.D

MANTA – MANABÍ – ECUADOR

2024- 1

Tema:

Implementación de un sistema de gestión documental para garantizar la organización archivos en el departamento de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, año 2024 (Estudio de Caso)

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

CERTIFICACIÓN

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

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular – Estudio de Caso bajo la autoría de la estudiante **ZAMBRANO CEDEÑO MARIA VICTORIA**, legalmente matriculado/a en la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2024 (2) – 2025 (1), cumpliendo el total de 240 horas (96 horas Fase de Diseño y 144 horas Fase de Resultados), cuyo tema de investigación es: **Implementación de un sistema de gestión documental para garantizar la organización archivos.**

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

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

Manta, 04 de agosto 2025

Lo certifico,


 Dra. Digna Quijije Zambrano, Ph. D
Docente Tutora

Declaración de Autoría

Quien suscribe, Zambrano Cedeño Maria Victoria, estudiante de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, declaro que el presente trabajo titulado, “Implementación de un sistema de gestión documental para garantizar la organización archivos en el departamento de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, año 2024 (estudio de caso)”, es de mi autoría y ha sido realizado con fines académicos, cumpliendo con los requisitos establecidos para la obtención del grado académico correspondiente, además constituye una elaboración personal realizada únicamente con la dirección de la tutora Dra. Digna Quijije Zambrano, PhD.

En tal sentido, manifiesto, la originalidad del trabajo, dejando establecido que aquellos aportes intelectuales de otros autores se han referenciado debidamente en el texto del trabajo.



Zambrano Cedeño Maria Victoria
CI: 1313698829
Autora

Dedicatoria

Agradezco este esfuerzo principalmente a Dios por permitirme cumplir con este objetivo y por darme fuerzas día a día para poder continuar. Considero que cada paso que he dado ha sido sostenido por su presencia, siendo él nuestro creador y el que nos permite vivir cada día.

Dedico este logro a mis padres, estoy en deuda por todo su apoyo y amor, ya que sin ellos no hubiese sido posible llegar a donde estoy, gracias por siempre ser mi inspiración de no rendirme y querer lo mejor para mí. Les aseguro que mi formación tanto personal como profesional ha sido envase a ustedes y cada logro obtenido siempre será por su motivación, con mucho amor les dedico este logro.

Debo agradecer infinitamente a mi pareja, mi compañero de vida, por creer en mí cuando incluso yo dudaba, por darme motivación cuando quise rendirme y por caminar a mi lado con amor, paciencia y valentía, gracias por ser mi apoyo incondicional y querer siempre darme lo mejor.

También valoro mucho el apoyo que recibí de todos mis familiares cercanos y de mis amigos, los cuales me acompañaron en este largo camino y siempre me motivaron a seguir adelante. Esas amistades bonitas que conocí en esta etapa y hacían ver que todo fuera más fácil gracias por cada clases compartida y por cada sonrisa que nos alegraba el día.

Zambrano Cedeño Maria Victoria

Reconocimiento

Expreso mi más sincero agradecimiento a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Institución que me ha permitido ser parte de ella y me ha brindado un espacio invaluable para crecer tanto en el ámbito académico como profesional, su compromiso institucional ha sido intachable en mi desarrollo como estudiante.

De esta manera extendiendo mi gratitud a la Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio en especial a la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, cuyo compromiso con la calidad académica y el fortalecimiento del aprendizaje ha sido determinante a lo largo de este proceso formativo. Valoro profundamente el esfuerzo y dedicación por parte de todos los docentes, quienes con su vocación experiencia y amor por la enseñanza, me motivaron constantemente. Cada Aprendizaje y orientación recibida ha dejado una huella significativa en mi preparación profesional.

Finalmente, deseo agradecer de forma especial a la Dra. Digna Quijije Zambrano, tutora de este estudio de caso. Gracias a su asesoría, guía y apoyo permanente. Ha brindado su dedicación y compromiso, los cuales han sido fundamentales para la culminación exitosa de este trabajo y representan un ejemplo de vocación y excelencia que siempre recordaré con aprecio.

Zambrano Cedeño Maria Victoria

Índice del Contenido

Portada.....	1
Tema:	2
Certificación	3
Declaración de Autoría.....	4
Dedicatoria	5
Reconocimiento.....	6
Resumen	9
Abstract	10
Introducción	11
Antecedentes Investigativos.....	13
Definición del Estudio de Caso	16
Justificación del Estudio de Caso.....	18
Objetivos del Estudio de Caso	20
Objetivo General:	20
Objetivos Específicos:	20
Marco Conceptual	21
Sistema de Gestión Documental	21
Definición de Sistemas.....	21
¿Qué son los sistemas de gestión documental?	21
Principales sistemas de gestión documental.....	22
Google Workspace.....	22
Dropbox Business	22
Adobe Document Cloud.....	22
Documental Box.....	22
Microsoft SharePoint.....	23
Zoho Docs	23
M- Files	23
DocuWare.....	23
Sistemas de gestión documental SAP Business One.....	23
Funcionalidad de SAP Business One	24

Valor de contrataciones de licencias.....	25
Ventajas del sistema de gestión documental	25
Organización de Archivos	25
Definición de archivo	25
Organización de los archivos	26
Tipo de organización de los archivos	27
Tecnología de los procesos de organización de archivos	27
Marco Metodológico	28
Resultados Obtenidos.....	31
Análisis de Resultados	39
Conclusiones	42
Recomendaciones.....	43
Referencias	44
Anexos.....	47
Propuesta de Solución	51

Resumen

El tema “Implementación de un sistema de gestión documental para garantizar la organización archivos en el departamento de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, año 2024 (estudio de caso)” surge de la importancia de querer conocer el rol que tiene un sistema para el manejo de los archivos dentro de un departamento. El departamento de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, como parte de una Institución debe asegurar el manejo eficaz y eficiente de los documentos que se manejan internamente, Por lo que un sistema de gestión documental es indispensable para llevar un controlado ciclo de vida de los documentos y el cumplimiento oportuno de la ley de los archivos.

Para este estudio se utilizó el método inductivo-deductivo y el análisis documental-bibliográfico, utilizando como técnica la observación directa y la entrevista, con el fin de obtener un análisis más concreto de los hallazgos de la investigación. Es importante destacar que en la observación se pudo conocer que los servidores públicos no han recibido ningún tipo de capacitación sobre la gestión documental, siendo evidente que existe desconocimiento sobre el tema, incluso cuando este conocimiento forma parte de algo muy común en sus procesos laborales.

De igual forma se evidenció que se padece de la ausencia de un sistema de gestión documental, es decir que el departamento de Talento Humano, almacena los archivos en línea en una herramienta básica llamada “One Drive”, en la que se hace uso de hojas de cálculo en Microsoft Excel para de este modo subirlas en la nube, esto limita la capacidad de recursos informacionales, la generación de informes confiables, la toma de decisiones fundamentadas, además de la pérdida de tiempo al requerir una información y en algunos casos hasta la pérdida de documentación importante. Por tal motivo es importante proponer un sistema de gestión documental acorde a las funciones que requiere el departamento de Talento Humano para llevar una mejor organización de los archivos.

Palabras claves: Gestión documental, sistema, Talento Humano, archivos, organización

Abstract

The topic “Implementation of a document management system to ensure the organization of files in the Human Resources department of the Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, 2024 (case study)” arises from the importance of wanting to know the role of a system for the management of files within a department. The Human Resources department of the Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, as part of an institution, must ensure the effective and efficient management of documents that are handled internally, so a document management system is essential for a controlled life cycle of documents and timely compliance with the law of archives.

For this study, the inductive-deductive method and the documentary-bibliographic analysis were used, using direct observation and interviews as techniques, in order to obtain a more concrete analysis of the research findings. It is important to point out that the observation showed that public servants have not received any training on document management, being evident that there is a lack of knowledge on the subject, even when this knowledge is part of something very common in their work processes.

It was also evidenced that there is a lack of a document management system, i.e. the Human Resources department stores files online in a basic tool called “One Drive”, in which Microsoft Excel spreadsheets are used to upload them to the cloud, which limits the capacity of information resources, the generation of reliable reports, the making of informed decisions, in addition to the loss of time when requiring information and in some cases even the loss of important documentation. For this reason, it is important to propose a document management system according to the functions required by the Human Resources department to better organize the files.

Keywords: Document management, system, Human Talent, archives, organization

Introducción

El presente estudio de caso “Implementación de un sistema de gestión documental para garantizar la organización archivos en el departamento de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, año 2024”, surge de la necesidad de querer conocer la importancia que tiene un sistema de gestión documental que permita una adecuada organización de los archivos, es aplicado al departamento en mención por ser uno de los principales ejes de organización de la Universidad, pues en él se registra la información de todo el personal de la Institución.

Este trabajo de investigación es de interés general, tanto para las instituciones públicas como privadas, puesto que la aplicación de un sistema de gestión documental determina de forma eficiente el almacenamiento y organización de los archivos dentro de un establecimiento, de tal manera que se evita la pérdida de tiempo en recuperar un documento, permitiendo el control, acceso y seguridad de la información.

Su finalidad radica, que por medio de la implementación de un sistema de gestión documental se garantice la organización de los archivos de manera eficaz y estén disponibles cuando se requieran, facilitando su recuperación almacenamiento y conservación para el cumplimiento de los procesos y leyes. Tiene como objetivo general proponer un sistema de gestión documental para garantizar la organización de archivos en el departamento de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, pretendiendo un manejo adecuado y eficiente de la información que ingresa en dicho departamento.

La metodología que utiliza el presente estudio de caso tiene un enfoque cualitativo, predominante en investigación de campo, con un alcance descriptivo- explicativo, para la recolección de información, como técnica elabora una guía de observación y una entrevista, cuyo guion de la entrevista está diseñado por un banco de siete preguntas abiertas, precisas en fomentar la recolección de datos oportunos, aplicadas de manera presencial, a la Abg. Karla Zambrano-Directora del departamento, considerada como la principal autoridad y a tres servidores públicos del departamento del Talento Humano.

Este estudio de caso está dividido estructuralmente en dos fases; fase de diseño y fase de resultado. En la primera fase, inicia con la investigación profunda de las dos variables para una amplia comprensión del desenvolvimiento de estudio. Por lo consiguiente esta primera fase se compone, del tema el cual permite conocer y comprender el problema de estudio, del

mismo modo la introducción cumple el propósito de presentar el tema al lector, en tanto que los antecedentes proporcionan un panorama de las investigaciones realizadas anteriormente por diversos autores.

Por otro lado la justificación pretende explicar los motivos que sustenta la realización del estudio de caso. Así mismo el marco conceptual, el cual define las variables involucradas y finalmente en esta primera fase se elabora el marco metodológico, en el cual se describen los métodos empleados para llevar a cabo la investigación. En la segunda fase del presente estudio de caso, se aplican las diversas técnicas o instrumentos los cuales buscan recopilar y analizar los datos, lo que permite identificar aspectos relevantes del fenómeno investigado.

La información que se obtuvo está sometida a un proceso de triangulación metodológica, lo que contribuye a una interpretación más precisa de los resultados, permitiendo aclarar la investigación. En base a este análisis posterior de la recolección de datos se elaboran las conclusiones y recomendaciones correspondientes, en torno a la problemática, persistiendo en buscar un mejoramiento para el departamento de Talento Humano.

Posteriormente se formula una propuesta de solución detallada en la que se expone un recurso hacia el problema detectado mediante la investigación, cuya propuesta presenta un sistema de gestión documental con características representativas, en base a las necesidades presentadas en el análisis de la recolección de datos, realizada en el departamento de Talento Humano.

Los resultados obtenidos revelan las situaciones que enfrentan los servidores públicos del departamento, como lo es la pérdida de documentación y evidencian desconocimiento en fundamentos teóricos relacionados a la gestión de la información, partiendo de la ausencia de un sistema de gestión documental y la falta de capacitación continua en el departamento de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Antecedentes Investigativos

En la actualidad, la implementación de un sistema de gestión documental para la organización de archivos, se vuelve imprescindible e indispensable, lo cual promueve un buen, almacenamiento, conservación y la seguridad de la información en todas las instituciones. Según Bayona y Meneses (2020) el no contar con un sistema eficiente puede provocar que el flujo de información sea lento, desordenado y propenso a errores, siendo esencial la integración de un sistema eficaz para evitar malas prácticas de los procesos.

De igual forma en el ámbito de educación superior se conoce que las Universidades manejan grandes volúmenes de documentos, de distintos tipos como, administrativos, académicos, legales, y de investigación, en el cual se debe llevar una adecuada organización, trazabilidad y acceso eficiente de los archivos, por este motivo es de vital importancia la implementación de un sistema de gestión, con la finalidad de acelerar los procesos y salvaguardar toda la información que surge dentro de toda la institución destinada a este departamento, lo cual es esencial debido a los archivos de alto valor existentes. Como sostienen la gestión documental eficiente garantiza el cumplimiento correcto de las actividades en la organización y al hacer uso de las nuevas herramientas garantiza que su disposición y manejo sea más favorable (Zambrano, Quindemil, & Rumbaut, 2021).

En el contexto actual la gestión documental desempeña un papel fundamental en todas las Instituciones, es por ello que los sistemas de gestión documental son considerados una herramienta innovadora en los departamentos, mismos que tienen como ventaja garantizar el aprovechamiento de los archivos, beneficiando su almacenamiento y conservación en su ciclo de vida y priorizando el cumplimiento de las reglas técnicas de los archivos.

Por otro lado, la información es considerada como un recurso vital y de gran valor en todas las instituciones. Al garantizar su aprovechamiento no solo impulsa su desarrollo Institucional, sino que favorece los procesos informativos que se respaldan para funciones centrales y los procesos complementarios dentro de la entidad. De este modo la información dentro del departamento de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, es un recurso esencial y el aprovechamiento correspondiente de la información garantiza que se alcancen niveles de efectividad y eficiencia en todos los procesos que maneja esta Institución.

Es importante destacar que en el campo Institucional la selección de un sistema de gestión documental adecuado puede contener un impacto significativo al ser implementado como herramienta, por lo tanto, es esencial que se realice una investigación profunda de todas las características y de cada capacidad que tienen un sistema de gestión documental, para tener certeza de los beneficios que tiene antes de ser implementada en el campo necesario.

De acuerdo con Hinojosa (2024), es importante recalcar que gracias a la innovación de las tecnologías y mejoramientos de los SGD podemos dar uso a sistemas con mejores beneficios, garantizando un buen flujo laboral. En un mundo cada vez más digitalizado, la gestión documental ha dejado de ser un proceso tedioso para convertirse en un componente estratégico, el correcto uso de la gestión documental apoyada a herramientas tecnológicas no solo mejora el flujo laboral, sino que a su vez fortalece la transparencia y la toma de decisiones basada en datos confiables y garantiza un elemento clave para el desarrollo sostenible de cualquier institución.

En Colombia, (Portillo Wilches, 2023) en un proyecto titulado “Optimización del proceso de almacenamiento de la información de los estudiantes de la institución educativa belén, a través de un sistema informático de control disciplinario y académico”. Tiene como objetivo optimizar el almacenamiento y tratamiento de la información correspondiente a los estudiantes de la Institución Educativa Belén, a través del diseño e implementación de un sistema informático de control disciplinario y académico, la propuesta surge de las necesidades diagnosticadas en aspectos como el control de expedientes de alumnos activos y egresados, la búsqueda de datos y la generación de reportes solicitados por personal interno y externo.

Mediante un análisis se pudo llegar a la conclusión que era necesario la implementación de un software llamado (sistema de información escolar), la elaboración e implementación de un sistema informático mejoró la toma de decisiones y cada uno de los procesos que se desarrollan en cuanto a la creación, almacenamiento, actualización y búsqueda de la información relacionada con los alumnos, personal docente y personal administrativo, proporcionando eficientes procesos de búsqueda y generando reportes y documentos en el momento que eran solicitados.

En Perú, (Medina V. A., 2017) en una tesis titulada “Gestión de agendas laborales mediante el aplicativo G suite en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia

Ica”, este estudio tiene como objetivo generar estrategias de gestión para el tratamiento de agendas laborales mediante el aplicativo G SUITE para fortalecer el proceso de atención al usuario en la Dirección distrital de defensa publica y acceso a la justicia ICA, en el cual se pretende abordar el problema que surge de la entrega y registro de agendas laborales por parte de los abogados.

Como resultado se obtuvo que la implantación de un sistema informático mejora la toma de decisiones y cada uno de los procesos que se desarrollan en cuanto a la creación, almacenamiento, actualización y búsqueda de la información relacionada con los abogados y el personal de mesa de parte, proporcionando eficientes procesos, registros y generación de reportes y documentos en el momento que sean necesarios. En conclusión esta investigación mejoro la calidad en el servicio de atención y mantenimiento, de esta manera se reducirán los tiempos de respuesta, se ganará rapidez y eficiencia en las atenciones y designaciones electrónicas, se reducirá la cantidad y el impacto de los problemas encontrados, se incrementara la disponibilidad de los servicios y de algunos medios de comunicación, se establecerán líneas claras de comunicación entre los usuarios solicitantes de un servicio y la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Ica, se asegurará la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios, se mejorará la imagen del área de mesa de parte y de la institución de manera general y se incrementará la confianza de los usuarios con la institución.

En Manta- Ecuador (Virginia, 2021) en un proyecto de investigación titulado “Análisis de un sistema de gestión documental en el área de secretaría de dirección, en la agencia municipal de tránsito de la ciudad de Manta, 2021” tiene como objetivo realizar un análisis de un sistema de gestión documental en la secretaría de dirección de la Agencia Municipal de Tránsito de la ciudad de Manta, 2021.

Como resultado se pudo conocer que la institución no contaba con un sistema de gestión documental para el manejo de información de los usuarios o registro de matriculación vehicular de manera segura, sino que lo realizan a través de plantillas en Excel, lo que generaba retrasos constantes en la ejecución de trámites relacionados con archivos de matriculaciones, revisiones e infracciones vehiculares. En conclusión, la búsqueda de un sistema adecuado logró dar solución y mejorar los inconvenientes por los que atravesaba la Agencia Municipal de Transito.

Definición del Estudio de Caso

La Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí 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, se encuentra ubicada en Manta en la Av. Circulación- vía San Mateo, fundada el 13 de noviembre de 1985, tiene varios datos entre ellos el departamento de Talento Humano, actualmente la Uleam tiene 2.074 funcionarios entre docentes, empleados, y trabajadores y 31 personas laboran en el departamento de Talento Humano, el cual se divide en tres secciones: las cuales se nombran área de contrato, bienestar y salud y remuneración, organizando de esta manera la información para que fluya de mejor forma.

La Dirección de Administración del Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí mantiene una misión que se siente profundamente comprometida con los valores, principios éticos y morales que definen la vida universitaria, asumiendo de forma cercana la gestión del personal docente, administrativo y de apoyo, mientras se encarga de coordinar y dar seguimiento a políticas y procesos que giran en torno al desarrollo humano dentro de la institución, todo con la finalidad de sostener un ambiente laboral saludable que nace del esfuerzo por mejorar continuamente la atención, el acompañamiento y la integración real de quienes forman parte de esta comunidad.

De igual manera, el departamento de Talento Humano proyecta su visión hacia el reconocimiento como un pilar esencial dentro de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, apostando por una atención cercana y constante a cada servidor, con una gestión administrativa que busca ser ágil y comprometida, respaldada por un equipo de profesionales con formación especializada y una vocación marcada en el área.

Hoy en día, la gestión documental se ha convertido en una pieza clave dentro de cualquier departamento, ya que permite que los procesos fluyan con mayor eficiencia y rapidez, aportando orden y agilidad en el manejo de la información, generando ventaja para toda Institución, lo cual facilita el cumplimiento de objetivos y mejora el trabajo diario de quienes forman parte de ellas. De igual forma la gestión documental hace referencia en el departamento de Talento Humano ya que es un departamento el cual se encarga de manejar numerosa información representativa de toda la Institución, es por ello que su gestión documental debe ser concreta, segura y ordenada.

El proceso de gestión documental generalmente incluye la recepción de documentos tanto en formato físico como digital, registrar su entrada, así mismo organizar y guardar los documentos de manera segura, la recuperación y acceso a los documentos de forma rápida y eficiente es de mucha importancia, de la misma forma la clasificación y el ordenen de los documentos y el aseguramiento de ellos es esencial que se conserven a largo plazo.

El departamento de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, como parte de una Institución debe asegurar el manejo eficaz y eficiente de los documentos que se manejan dentro de ella. Por tal motivo es esencial que se implemente un sistema de gestión documental para llevar un controlado ciclo de vida de los documento. Sin embargo en la observación realizada se pudo evidenciar que el departamento de Talento Humano, no cuenta con un sistema de gestión documental que le permita llevar ágilmente la organización de los archivos de manera digital. La dependencia a hojas de cálculo en Microsoft Excel limita la capacidad de recursos informacionales, la generación de informes confiables y la toma de decisiones fundamentadas. Además la manipulación manual de la información ha generado pérdida de tiempo y en algunos casos la perdida de documentación importante.

Por esta razón, se seleccionó esté departamento de esta institución, para el cumplimiento del presente trabajo de investigación en modalidad de estudio de caso, ya que permite demostrar la importancia del uso de los sistemas de gestión documental, y como este garantiza una buena organización de los archivos.

Para dar respuesta a este problema en el mareo de estudio del caso, se formulan las siguientes preguntas de investigación.

¿Cuál es el tipo de organización de archivos que maneja actualmente el departamento de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro De Manabí?

¿Qué sistema de gestión documental garantizaría la organización de archivos en el departamento de Talento Humano?

¿Cómo beneficiaría un sistema de gestión documental al departamento de Talento Humano?

Justificación del Estudio de Caso

Día a día surgen diferentes innovaciones y con ello se origina la necesidad de cambios y adaptaciones. De igual forma el departamento de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, al ser un departamento que conlleva a manejar información de todas las personas pertenecientes a la Institución, es importante que mantenga una transformación continua reajustándose a los diversos avances tecnológicos los cuales benefician el flujo de sus procesos.

La gestión documental representa un eje esencial en toda Institución, especialmente en contextos donde la información se mueve con rapidez y la capacidad de responder con eficiencia marca una diferencia real, convirtiéndose en una herramienta que permite mantener el control, la claridad y la agilidad necesaria en el día a día institucional. La forma en la que se maneja la información y los documentos pueden ser un factor determinante al éxito, además la implementación de sistemas de gestión documental ayuda a la organización a cumplir con normativas y regulaciones relevantes (Puebla, 2015). En el contexto institucional y más aún en el departamento de Talento Humano, donde la gestión documental se ve reflejada a diario y debe ser llevada de la mejor manera en todos los procesos que realizan los servidores dentro del departamento.

En este sentido, la presente investigación es relevante ya que expresa la importancia de implementar un sistema de gestión documental y destaca como esta herramienta es clave para automatizar, sintetizar la recopilación y el procesamiento de grandes volúmenes de datos relevantes, de esta manera al ser Talento Humano el departamento principal de una Institución, es el encargado de manejar mucha información de gran importancia de la mayoría de los procesos a los que se dan seguimiento dentro de la Universidad, es vital que se cuente con un sistema de gestión de documental que le permita manejar toda la información, tanto entrante como saliente, correspondiente al departamento, de esta manera los servidores públicos dejarían de atravesar por múltiples dificultades al realizar el cumplimiento de sus actividades laborales diarias.

Hoy en día la gestión documental en el departamento de Talento Humano no solo se trata de procesos que servirán para obtener utilidades a los propietarios de la empresa, sino que envuelven una serie de recursos entre ellos uno de los más importantes como lo es el factor humano. Los mismos se constituyen como el motor fundamental

de toda organización quienes con su fortaleza, conocimiento y toma de decisiones guían y motivan al resto del personal para dar un valor agregado a la Institución. (Armijos, Bermúdez, & Norman, 2019). Por este motivo es imprescindible el uso de herramientas tecnológicas como los son los sistemas de gestión, para que de este modo se genere una favorable gestión documental en todos los procesos referentes a la organización de archivos. A su vez la implementación de sistema como herramientas no solo busca la adaptación de nuevas tendencias, sino que es de mucha ayuda al generar la facilidad y la rapidez del cumplimiento de actividades que normalmente llevadas de forma manual resultan complejas, sin mencionar los errores que se pueden presentar. De este modo se ahorraría tiempo y los flujos organizacionales estarían organizados de la mejor manera.

En definitiva, el tema “Implementación de un sistema de gestión para la organización de archivos” representa una necesidad clave para que el departamento de Talento Humano asuma una mirada orientada al cambio y al mejoramiento continuo, dejando atrás los problemas habituales que surgen en el manejo diario de documentos, y dando paso a un entorno donde el trabajo en equipo se fortalece, la información fluye con mayor facilidad entre los colaboradores, se resguarda mejor la seguridad de los datos y se agiliza el acceso a todo tipo de documentación, y de este modo se da cumplimiento a la regla técnica de los archivos dentro del departamento de Talento Humano, evidenciando así los múltiples beneficios que trae consigo contar con un sistema de gestión documental.

Por tal motivo el presente estudio de caso, pretende presentar un aporte de mejora para el departamento de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, debido a que se pudo identificar los problemas y debilidades por los que atraviesa el departamento de la presente Institución, de este modo se pretende brindar una propuesta de solución la cual se origina con base a la selección de un sistema de gestión documental basado en una investigación, con la intención de garantizar un funcionamiento que cumpla con características eficaces necesarias, buscando satisfacer todas las necesidades que posee el departamento.

Objetivos del Estudio de Caso

Objetivo General:

- Proponer un sistema de gestión documental para garantizar la organización de archivos en el Departamento de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí durante el periodo 2024.

Objetivos Específicos:

- Conocer el tipo de organización de archivos que maneja actualmente el departamento de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
- Identificar las características de un sistema de gestión documental que garantice la organización de los archivos.
- Sugerir un sistema de gestión documental para mejorar la organización de los archivos en el departamento de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Marco Conceptual

Sistema de Gestión Documental

Definición de Sistemas

Mediante una investigación realizada por la Carrera de Ingeniería Informática de la Facultad de Ciencias y Tecnologías de la universidad Isabel I, se destaca que los sistemas son un conjunto de elementos físicos y lógicos, clasificados como una herramienta tecnológica poderosa que se encargan de recibir, guardar y procesar datos para luego entregarlos en forma de resultados, facilitando el intercambio de información entre otras funciones aportando grandes beneficios y favoreciendo los procesos en la organización.

Los sistemas están estrechamente relacionados con un conjunto de elementos el cual busca apoyar las actividades en la empresa. Aquello se alimenta de la información extraída por los procesos dentro de la empresa, de este modo esta información almacenada es usada para una mejor eficiencia en la toma de decisiones (Sarmentero, 2017).

¿Qué son los sistemas de gestión documental?

El sistema de gestión de documentos abarca los procesos, recursos y herramientas tecnológicas que permiten mantener un flujo ordenado y eficiente de los documentos dentro de una organización, integrando entre sus funciones esenciales el seguimiento del ciclo de vida de cada archivo, con la intención de asegurar que en todos los niveles de la empresa exista acceso a información confiable y en el momento adecuado para facilitar la toma de decisiones. Al mismo tiempo que se proteja la memoria institucional como un recurso clave dentro de la construcción y preservación del conocimiento organizacional. (Díaz, Junco, & Ruíz, 2021).

Los sistemas de gestión documental son un aspecto de gran importancia en todas las organizaciones. Ya que una gestión eficiente de los documentos puede garantizar la disponibilidad, integridad y seguridad de la información, contribuyendo a la eficiencia operativa y al cumplimiento normativo (Quiroga, 2022).

Principales sistemas de gestión documental

Existen infinitas cantidades de sistemas de gestión documental, Según Stepanets (2024), sostiene que “se destacan ocho principales sistemas (SGD) considerados entre lo más importante, puesto que sus características significativas los distinguen”.

Google Workspace

Google Workspace se trata de un sistema cuyas funciones integra aplicaciones como gestor de correo Gmail, almacenamiento en la nube Google Drive, Google calendar, servidor de videollamadas Google Meet, Google chat, también permite realizar documentos, hojas de cálculos y presentaciones, lo que favorece a los usuarios trabajar en un mismo tiempo un documento. Llanos y Machuca (2025), de igual forma, son esenciales para almacenar respaldar y compartir un documento favoreciendo el trabajo en equipo, cuenta con una versión gratuita limitada en funciones y una versión estándar con amplias funciones.

Dropbox Business

Dropbox Business como una herramienta de gestión documental, la cual permite almacenamiento en la nube y es útil para medianas a grandes empresas. Magle y McCaffrey (2023), su utilidad permite la visualización de los archivos desde el mismo sistema sin necesidad de descargarlos, se destaca por su accesibilidad, por su fácil ingreso y manejo.

Adobe Document Cloud

Este sistema permite un acceso desde cualquier dispositivo, integra algunas aplicaciones como Dropbox, Microsoft Office o SharePoint, facilita el almacenamiento en la nube, permitiendo trabajar documentos como pdf o Adobe Acrobat DC. Por otro lado, este sistema también permite convertir los documentos en varios formatos, y tiene la opción de permitir firma electrónica a través de Adobe Sign (Honig, 2025).

Documental Box

Documental Box facilita el intercambio de archivos en línea seguro y pide autorización al acceder, su versión gratuita cuenta con un almacenamiento limitado, en el cual es posible acceder a distintos tipos de almacenamientos. De igual forma, este sistema tiene la capacidad de solicitar firmas electrónicas directamente dentro de la nube de contenido con Box Sign (Honig, 2025).

Microsoft SharePoint

Microsoft SharePoint brinda servicios en la nube, ofreciendo herramientas prácticas y accesibles para aquellas organizaciones que cuentan con recursos limitados, permitiendo una gestión documental funcional que responde adecuadamente a las necesidades de control y protección de la información, sin dejar de cumplir con los estándares básicos de seguridad y organización que exige un entorno institucional eficiente. Además, brinda acceso en tiempo real a los documentos, así mismo puede utilizarse para crear intranets corporativas y portales webs internos lo que puede utilizarse para crear anuncios o noticias a los empleados (Sithembiso, 2018).

Zoho Docs

Es una plataforma en la nube pensada para facilitar el trabajo colaborativo en torno a documentos, permitiendo compartir archivos, editarlos en tiempo real y mantener una interacción fluida entre usuarios, todo dentro de un entorno seguro y sencillo de usar. Esto la convierte en una herramienta útil tanto para personas individuales como para equipos y empresas que buscan organizar, guardar y manejar su información de forma más eficiente (Honig, 2025).

M- Files

M-Files destaca por su enfoque basado en metadatos, que simplifica la organización y búsqueda de documentos. Ofrece control de versiones, automatización de flujos de trabajo e integración con Microsoft Office y otras aplicaciones. Este software también permite opciones de implementación tanto en la nube como on premise (Banerjee, 2025).

DocuWare

Banerjee (2025), describe que DocuWare “utiliza tecnologías avanzadas de reconocimiento óptico de caracteres (OCR) para convertir documentos escaneados en texto editable y searchable, mejorando significativamente la capacidad de búsqueda y recuperación de información (Sithembiso, 2018).

Sistemas de gestión documental SAP Business One

SAP Business One, sus siglas “SAP” significan sistemas, aplicaciones, y productos en procesamiento de datos, es un sistema que contiene un software ERP (Enterprise, Resource

Planning) está dirigido a las necesidades de pequeñas y medianas empresas, aunque a su vez puede ser adaptado a grandes empresas de diversos sectores. Este software de gestión empresarial conecta y optimiza los procesos de una empresa. Está diseñado para impulsar el crecimiento empresarial mediante la gestión de cada aspecto de sus actividades, desde las ventas y la relación con los clientes hasta las finanzas y las operaciones del día a día (Sithembiso, 2018).

SAP Business One se trata de una plataforma personalizable y fácil de usar, además de ser se caracteriza por su funcionalidad rápida, ofrece múltiples integraciones para conectarse a distintas soluciones de pago y comercio electrónico. Es una alternativa líder en el mercado, este sistema es considerado como una de las mejores opciones, la implementación de esta solución garantiza la adopción de las buenas prácticas de la industria y el acceso a una amplia gama de recursos para mejorar los procesos de negocio de la empresa (Díaz, 2024).

El sistema de gestión de almacenamiento de SAP Business One permite modificar sus funciones dependiendo el uso que se le dará al sistema, de esta manera se encarga de automatizar todo este flujo, donde se facilita gracias al uso de flujos de trabajo predefinidos, mediante los cuales el sistema puede procesar de forma automática la información de los documentos escaneados, ubicándolos directamente en su lugar correspondiente, actualizando su trazabilidad y asignándoles una ubicación según reglas inteligentes, lo que permite reducir al mínimo los errores y optimizar el tiempo en la gestión. En cuanto al almacenamiento este sistema utiliza base de datos como HANA, Microsoft SQL Server, o almacenamiento en la nube, es decir que la capacidad de almacenamiento va a depender del hardware del servidor y la configuración de base de datos que se seleccione (Banerjee, 2025).

Funcionalidad de SAP Business One

Se caracteriza por su precio accesible y múltiples integraciones de servicios, así como, los módulos completos para ventas, finanzas, análisis, gestión de inventario, ERP y CRM, creación de informes, paneles de control, alertas y seguimiento de indicadores, personalización por industria, implementación en la nube o en las instalaciones, business intelligence integrada, implementación fácil y escalable, funcionalidades impulsadas por IA, como análisis e informes predictivos. Además, cabe recalcar que este sistema permite direccionar la información al tipo de personal o departamento que tiene autorización a usar esa información o quienes no, así como quienes solo puede ser observadores y quienes tienen acceso a la edición de esa información (Honig, 2025).

Valor de contrataciones de licencias

SAP Business One ofrece varios tipos de licencias según la necesidad requerida, una de ellas es la licencia profesional la cual tiene un costo de \$139 USD al mes, la licencia limitada tiene un costo de \$99 USD al mes, y el paquete inicial tiene un valor de \$88 USD al mes. Estos valores de licencia tienen una variación determinando varios factores como lo es el número de usuarios, mientras que la implementación en la nube suele ser más económica en términos iniciales, ya que reduce los costes de infraestructura y mantenimiento (Díaz, 2024). Sin embargo, a largo plazo, la opción on-premise puede ser más rentable para algunas empresas.

Ventajas del sistema de gestión documental

Un estudio realizado en Continental Tire Andina ha revelado varias ventajas significativas tras la implementación de un sistema de gestión documental. Uno de los beneficios más destacados es la eliminación de la necesidad de asignar a una persona específica para el seguimiento del proceso de gestión de documentos. En su lugar, cada individuo involucrado en la aprobación de cambios o en la introducción de nuevos productos recibe notificaciones automáticas del sistema, lo que agiliza y optimiza el flujo de información.

Además, el sistema garantiza que solo esté disponible la versión más actualizada de cada documento técnico o procedimiento. Esto contribuye a reducir las no conformidades que podrían surgir del uso de especificaciones incorrectas. Por otro lado, la gestión de documentos obsoletos ha dejado de ser una tarea complicada, ya que el sistema se encarga de esta labor de manera automática. Esto elimina la necesidad de destinar un espacio físico para su almacenamiento. Cabe resaltar que, conforme a los requerimientos de los sistemas de gestión de calidad, la información sensible, como especificaciones y procedimientos, debe ser conservada durante al menos cinco años (Quiroga, 2022)

Organización de Archivos

Definición de archivo

Los archivos son considerados un conjunto de almacenamiento que guarda información de distinta clase pertinente a su uso. Según Medina y Rodríguez (2023), recalcan que gracias a las capacidades de la inteligencia artificial hoy en día es posible recolectar, almacenar y procesar gran volumen de archivos con facilidad, considerando a la (IA) como una

herramienta esencial (p.180). Es decir que gracias a las herramientas tecnológicas hoy en día existe facilidad en el almacenamiento y conservación de los archivos permitiendo tenerlos en una carpeta establecida para los diferentes tipos de documentación, logrando así facilitar la búsqueda de la información.

Organización de los archivos

La organización de archivos está relacionada con la administración controlada de la información de una entidad, con el paso del tiempo se acumulan grandes cantidades de archivos de toda información requerida en los distintos departamentos de las instituciones. Muñoz y Saltos (2022), esta información almacenada es necesitada, ya que cumple con una función, por esta razón es imprescindible que sea ordenada profesionalmente tanto manual como digitalmente para que sea accesible en el momento que se necesite.

Según el Art.1 de la Regla Técnica Nacional de Organización y Mantenimiento de los Archivos es necesario dotar de normas completas y es esencial cada una de las fases del ciclo vital del documento con el fin de asegurar en el corto, mediano y largo plazo, el cumplimiento de requisitos de autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad de los documentos de archivos. De esta manera se prioriza la accesibilidad a la información archivada, permitiendo la conservación adecuada de los archivos, facilitando la toma de decisiones, y el cumplimiento de los procesos legales y normativos.

De igual forma el Art.13, El Sistema Institucional de Gestión Documental y Archivo, es el conjunto de procesos y procedimientos que interactúan desde que se producen o generan los documentos hasta su destino final, cualquiera que sea su soporte o formato y época de Técnica. Sostiene que cada entidad pública contará con un sistema de archivo institucional que estará compuesto por; Los archivos de gestión, la Dirección de gestión documental y archivo, el archivo central, las autoridades, el talento humano calificado y suficiente, como último punto bastecerse de recursos técnicos y estructura, para una buena organización de la gestión documental y archivos.

Por lo consiguiente un sistema de gestión documental es una herramienta clave para la organización y el mantenimiento de los archivos, determinado para el cumplimiento de la regla técnica, ya que sus funciones permiten que el flujo de vida de los archivos se ejecute de manera ágil y rápida, priorizando la seguridad, el respaldo de información, y la precisión de

almacenamiento, para que la información se conserve de manera segura y este siempre disponible.

Tipo de organización de los archivos

Es importante mencionar que los archivos tienen un orden establecido dependiendo de su contenido, por lo general existen cuatro formas más utilizadas para su organización el cual se clasifican como; cronológico, por un orden alfabético, numérico, y el alfanumérico.

El orden cronológico, es un orden que se dispone según su la fecha de emisión o en la fecha en la que fueron recibidos, desde el más antiguo de acuerdo a su (año, mes, día) y finaliza o continua con el más reciente. Este método garantiza una rápida búsqueda y favorece la coherencia temporal de los archivos. Por otro lado el alfabético que se organiza de la A hasta la Z, este orden se establece a los archivos dependiendo de su clasificación, si es onomástico se ordena según el primer apellido, los que son alfabético temático, como (informes, contratos, etc...) se les asigna se según su tema o asunto, y son toponímico o geográficos, se organiza según su lugar de origen (país, ciudad o región). Del mismo modo el orden numérico, se organiza asignándole un número secuencial único a cada archivo, luego se almacena y se presenta en un orden creciente a decreciente. Por último el alfanumérico, el cual combina números y letras priorizando, su orden designado varía según el código de documento, dependiendo si su código comienza con letras o con números.

Tecnología de los procesos de organización de archivos

La organización de archivos de manera física como digital se beneficia enormemente de la tecnología actual ya que permite procesos más seguros y eficientes. Según Muñoz, Y., & Saltos, L. (2022). Las tecnologías principales de la organización de los archivos son los sistemas de gestión documental, los softwares de gestión de contenido empresarial, y soluciones de gestión de flujos de trabajos. Los cuales son herramientas que facilitan la digitalización, almacenamiento, búsqueda, consulta, y control de documentos, optimizando la gestión de datos y mejorando la colaboración.

Hacer uso de las herramientas tecnológicas como lo es un sistema para la adecuada organización de los archivos es indispensable, ya que mediante de este almacenamiento se garantiza el cumplimiento de los procesos archivísticos así como el ciclo de vida de los archivos, dándole mejor conservación a documentos que deben ser mayormente respaldados.

Marco Metodológico

La presente investigación es de enfoque cualitativo, basándonos en qué desarrollo desde el análisis y conocimiento, de igual forma se originó de una investigación de campo, la cual se basó en un análisis de datos de fuentes primarias recolectadas por el investigador, permitiendo obtener información profunda a través de una entrevista, el cual favorece a la reflexión de la investigación, así como las técnicas y metodologías aplicadas, con el fin de nutrir este estudio de caso y permita generar ideas de mejora hacia el departamento de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Metodología

Método inductivo- deductivo

El método inductivo proporcionó un argumento e ideas claras generales sobre las observaciones extraídas, por otro lado, el método deductivo permitió deducir todas las situaciones analizadas permitiendo llegar a una conclusión final.

Método de análisis documental-bibliográfico

Este método se utilizó con el fin de respaldar la investigación, por medio del análisis de varios documentos recolectados de distintas fuentes, los cuales fueron seleccionados con el objetivo de aclarar la idea del tema central de la investigación y conocer hallazgos según investigaciones anteriormente realizadas.

Tipo de investigación

Se utilizó un tipo de investigación de campo cualitativo debido a que se definió las variables de estudio y permitió conocer cada uno de los elementos incluidos. Este tipo de investigación permitió implantar el objetivo a estudiarse y reconocer las peculiaridades del estudio planteado.

Alcance de la investigación

El alcance del estudio se enfoca en analizar la relación entre las dos variables y contribuir con el objetivo de solución el cual busca proponer un sistema de gestión documental para garantizar la organización de archivos en el departamento de Talento Humano de la

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, este estudio adoptó un diseño de investigación cualitativo, descriptivo- explicativo para profundizar el análisis de la investigación.

Técnicas de la investigación

Observación directa

La técnica empleada que se aplicó fue la observación directa, desarrollada mediante la elaboración de una guía de observación que permitió seleccionar a cuatro servidores públicos del departamento de Talento Humano, los cuales serían entrevistados precisando obtener información relevante para el presente estudio de caso.

La entrevista

La técnica de la entrevista se basó en preguntas elaboradas por el investigador con el fin de precisar aspectos relevantes, generando un guion estructurado con pregunta claves, cuyo guion fue aplicado de manera directa y presencial a el grupo de servidores públicos seleccionado en el departamento, permitiendo obtener información rigurosa que compense la investigación de Estudio de Caso.

Población

Funcionarios y servidores públicos del departamento de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Muestra

El tipo de muestra que se utilizó fue el muestreo intencional, es decir que la entrevista fue realizada a las cuatro personas seleccionadas característicamente, la directora del departamento siendo esta la principal conocedora de los procesos íntegros, la secretaria, la coordinadora general y el especialista 2 del área. Debido a que se han mantenido laborando en el departamento por más de diez años y mantienen conocimiento necesario para la presente investigación.

Además, se implementó la metodología de la triangulación para valorar conocimientos vivenciales institucionales que dieron a conocer los entrevistados, así mismo esta información fue corroborada con la opinión de autores y el análisis del investigador, para garantizar resultados más completos.

Tiempos

Esta investigación fue desarrollada en dos fases, en la cual la primer fase inició desde séptimo semestre y fue desarrolla en un lapso de 16 semanas, correspondientes del periodo académico, la primer fase está conformada por el tema inicial el cual desenlaza la problemática entre sus variables, permitiendo el desarrollo de la investigación, conformándose de esta manera, la introducción, los antecedentes, definición de estudio de caso, la justificación, los objetivos, el marco conceptual y la metodología.

Por otro lado, la segunda fase cuyo propósito es concluir la investigación, fue desarrollada de igual forma en 16 semanas del periodo académico, concluye con los resultados obtenidos, el análisis de los resultados, conclusiones, recomendaciones y la propuesta de solución, la cual es desarrollada a partir de los resultados analizados en la investigación.

Resultados Obtenidos

Los resultados obtenidos se originaron con base a las técnicas aplicadas las cuales englobaron la observación directa y la entrevista, lo que permitió recopilar y analizar la información e integrar hallazgos tanto desde una perspectiva teórica como empírica. Pretendiendo de esta manera evaluar la situación actual del departamento de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

En relación a los sistemas de gestión documental, son considerados una herramienta principal en todos los departamentos, que favorece el cumplimiento de las actividades laborales y mantiene un flujo óptimo de la información. En este sentido se identificó que la información dentro del departamento de Talento Humano, no cuenta con el respaldo y la distribución necesaria, ya que existe la ausencia de un sistema de gestión documental, lo cual dificulta el cumplimiento de la regla técnica de los archivos y desenlaza muchos problemas al momento de realizar algunas de las actividades dentro del departamento.

Por lo consiguiente, se considera sumamente necesaria la capacitación continua sobre la gestión documental la cual es uno de los conocimientos principales que se debe llevar siendo servidor público de un departamento indispensable en una Institución y más aún cuando la innovación resulta un desafío que se ve reflejado a diario, de esta manera es oportuno mantenerse presto a todo tipo de nuevos conocimientos. En tal caso, se identificó que los servidores públicos del departamento de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, padece de desconocimiento sobre los sistemas de gestión documental, dicho desconocimiento es generado a través de la falta de capacitación sobre la gestión documental.

De igual forma, la organización de archivos es una actividad crucial que debe ser llevada sin excepciones, ya que facilita el acceso a la información de manera ágil y eficiente en el momento de ser requerida. Así mismo, esta actividad protege la integridad de los documentos y permite un adecuado cumplimiento en los procesos laborales. Sin embargo, se pudo observar que el departamento de Talento Humano hace uso de una herramienta básica para el respaldo digital de la información, la cual no cumple con las capacidades de organización y de gran almacenamiento requeridas.

Tabla 1 triangulación de la información de la entrevista

Interrogante	Participante 1 Directora del Departamento de Talento Humano.	Participante 2 Secretaria del Departamento de Talento Humano.	Participante 3 Especialista 2 del Departamento de Talento Humano.	Participante 4 Coordinadora del área de nómina Departamento de Talento Humano.	Cita	Análisis del autor
¿El personal ha recibido algún tipo de capacitación sobre la gestión de la información?	Desde el tiempo que yo llevo como Directora el personal no ha recibido ningún tipo de capacitación sobre la gestión documental.	Capacitaciones sobre la gestión documental no, pero cada sección tiene su jefe de área y los orienta de manera interna cuando existe algún desconocimiento sobre las herramientas que utilizan.	Capacitaciones sobre la gestión documental no.	Actualmente no se ha recibido capacitaciones.	“La capacitación de profesionales es un proceso que constituye una vía imprescindible para incrementar la preparación en gestión documental de los gestores y técnicos de archivos de las instituciones para su desempeño profesional” (Barrial, 2017)	En base a la opinión de los participantes, se destaca que no han recibido ningún tipo de capacitación sobre la gestión de la información, siendo esta fundamental para generar habilidades.
¿Qué fuentes de información utiliza	La fuente de información	Se utiliza como herramienta	Se utiliza el distributivo, yo	Por lo general utilizo mi correo institucional	Quijano y Bravo (2020) expresan que	Todos los participantes concuerdan que

usted con más frecuencia en su trabajo?	establecida es una matriz donde se registran los documentos.	tecnológica, la cual es como un distributivo de la información, exactamente se trabaja en una hoja de cálculo Excel y se sube a la nube toda la información del departamento por medio de esta matriz de Excel. La cual está organizada con datos en particulares del documento y se enlaza el link del documento escaneado para de esta manera tener	soy el encargado de mantener la matriz actualizada subiendo toda la información que debe ir siendo respaldada digitalmente en el distributivo utilizado.	para acceder a OneDrive, y de este modo ver algún documento digital, aunque con mayor frecuencia utilizo los archivos en físico.	“Las fuentes de información en una organización deben estar organizadas y accesibles, debido a que constituyen la base para tomar decisiones informadas y mejorar los procesos administrativos”.	mantienen el uso de la misma herramienta (OneDrive) y es utilizada mediante sus correos institucionales, la cual está determinada para el cumplimiento de los procesos en el departamento.
---	--	---	--	--	--	--

		un respaldo del documento digitalmente.				
¿Qué medios de seguridad desarrolla el Departamento de Talento Humano para salvaguardar la información documental generada diariamente?	Se cuenta con dos servidores encargados de las ediciones de los documentos ingresados en la nube, para que no sufra de ediciones.	Se respalda en OneDrive donde la información es elevada y no se pierde.	La información es escaneada y elevada a la nube.	Por medio de la herramienta utilizada OneDrive la cual guarda la información en la nube.	“El fortalecimiento y confianza de los documentos son determinantes para la protección de la información, principalmente para las amenazas de carácter interno o externo” (Triana et al., 2021)	El único medio de seguridad con el que cuenta el departamento es por medio de esta herramienta la cual solo es manejada por dos personas para que no sufra de cambios no requeridos.
¿Qué tipo de sistema de gestión documental utiliza usted al generar o consultar información para el cumplimiento de sus	El departamento no utiliza un sistema como tal, más bien se maneja una plantilla de Excel en cual se sube a la nube de OneDrive.	Hace mucho tiempo el departamento contaba con un sistema de gestión documental, pero por las nuevas	Sistema de gestión documental no existe en el departamento, los documento directamente se	El departamento de talento humano no cuenta con un sistema, solo me entregan los documentos de oficios en físico.	La gestión documental garantiza la creación, almacenamiento y uso de documentos en condiciones que preservan su autenticidad,	Los participantes reconocieron de igual manera que el departamento de Talento Humano no cuenta con un sistema de gestión documental.

actividades laborales diarias?		directrices se dejó de utilizar. Actualmente el departamento no cuenta aún con un sistema de gestión documental oficial, sino que maneja una matriz que se comparte en OneDrive, directamente en la nube (es un Excel como tal).	escanean y se suben por medio de un pdf al distributivo.		seguridad y disponibilidad, tanto en el presente como en el futuro” (Banco Mundial, 2020).	
¿Qué avances tecnológicos de sistemas de información considera usted que se debe implementar para administrar y	El Departamento necesitaría más equipamiento de scanner, una base de datos y de almacenamiento ilimitado para	No tengo mucho conocimiento sobre los tipos de sistemas pero considero que se cree un sistema mejor que el	Un sistema de gestión documental eficiente ya que el Departamento no cuenta con uno.	Podría ser uno similar al “Quipux”.	“La mejora operativa derivada de la automatización de los procesos documentales se manifiesta en la disminución del	Según la opinión del participantes 1 el departamento requiere de algunos equipamientos como tal para mejorar su innovación tecnológica, mientras que todos los

resguardar toda información que se maneja en este departamento?	cargar la información de manera digital.	“Quipux”, apropiado para el uso en el Departamento.			tiempo requerido para la creación, captura, almacenamiento y recuperación de información” (Estacio, 2024).	participantes concuerdan que debe ser implementado un sistema de gestión documental adecuado, se puede notar que no cuentan como mucho conocimiento sobre los sistemas de gestión pero que si conocen al sistema “Quipux” el cual es un sistema básico dispuesto por el gobierno y piden que la implementación requerida sea mejor o parecido a este.
¿Cómo accede usted a la información necesaria para realizar sus trabajos?	Se puede acceder a la información y a los documentos a través de la nube por medio de mi	Se accede directamente mediante un link que es designado	La información llegada al departamento viene de diferentes fuentes,	Mediante la herramienta en la red del área de nómina.	“Disponer de una buena información en el momento adecuado no solamente resulta práctico para resolver	Los entrevistados tienen distintas funciones laborales por lo cual su criterio sobre cuál es su fuente de información

	correo institucional.	por la Dirección de Talento Humano.	pero primeramente pasa por la directora ya que ella es la que me autoriza que información va subida al distributivo.		situaciones o ayudar en la toma de decisiones, sino que hoy es un activo esencial del día a día de cualquier organización” (Raya, 2019).	varía en dependencia del rol que le toca realizar. Aunque indirectamente su criterio recalca que por más que su rol de servidor sea distinto es utilizada de igual forma esta herramienta designada en el departamento para el cumplimiento de sus labores diarias.
¿Cuáles son los principales problemas o dificultades que enfrenta al extraer la información en su trabajo?	La herramienta utilizada no es completa y los problemas por los que más se frecuente el Departamento es la organización de los documentos, ya que en esta	Los principales problemas son las demandas de información diaria, también suele extraviarse la información ya que suelen desprenderse al ir grapados y tienden	La búsqueda de la información es uno de los problemas más comunes.	Los problemas que enfrente en mi cargo son cuando la información se encuentra incompleta, o los justificados mal anexados.	“Las dificultades de una inadecuada gestión causan la pérdida de documentos y tiempo, provocando que se afecte la eficiencia de los procesos organizacionales” (Nogueira, 2022).	Los entrevistados señalaron algunos de los problemas que enfrentan a diario, y es evidente que al no contar con un sistema de gestión documental adecuado se enfrentan muchos desafíos y se pudo analizar que la

	herramienta utilizada no hay una carpeta compartida con todos los servidores, más bien se mantiene personalizada solo para el uso de cierto servidor.	a confundirse, además existe la transpapelación				herramienta tecnológica utilizada, no tiene la funcionalidad adecuada para el manejo de la información en el departamento.
--	---	---	--	--	--	--

Análisis de Resultados

En relación con la entrevista realizada en el departamento de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, la cual fue dirigida a la Directora del área, a la secretaria general, al analista 2 y a la coordinadora del área de nómina del departamento, es importante destacar que:

Los entrevistados dieron a conocer que en los procesos que se llevan a cabo en el departamento de Talento Humano surge la necesidad de que sea guiada por una buena gestión documental; sin embargo, mediante la realización de la entrevista se pudo conocer que no han recibido ningún tipo de capacitación sobre la gestión documental, siendo evidente que existe desconocimiento sobre el tema, incluso cuando este conocimiento forma parte de algo muy común en sus procesos encargados.

Además se pudo indagar que su principal fuente de información que le permite el cumplimiento de sus labores diarias, es la información archivada o llegada en físico, y por otro lado también existe el uso de una herramienta que es utilizada en el departamento, de la cual algunos de los servidores cuenta con un acceso solo de visualización, dependiendo de su rol como servidor público.

Una de las preguntas que se realizó a los entrevistados fue como llevaban a cabo la seguridad de la información y qué tipo de seguridad utilizaban dentro del departamento de Talento Humano para respaldar los documentos, en la cual los entrevistados explicaron que su seguridad se basa en almacenar la información en la nube y que este proceso solo está encargado en explícitamente en manos dos servidores, para que de este modo la información no sufra ediciones no deseadas. Mientras que el resto de servidores públicos solo tienen acceso a esta como observador.

Según Álvarez (2022), cuando una empresa cuenta con trabajadores bien capacitados, se incrementa significativamente su capacidad de respuesta ante los desafíos que surgen en el entorno laboral, por lo que resulta fundamental que las organizaciones asuman la capacitación como un proceso formativo continuo que permita fortalecer en cada empleado las competencias y habilidades necesarias para desenvolverse con mayor seguridad, eficiencia y autonomía en sus funciones. De este modo las capacitaciones continuas nutren a los servidores públicos para que se mantenga preparados a las nuevas eras y no sufran

desconocimiento frente a facilidades tecnológicas, de este modo logren hacer uso apropiado para la facilidad de sus procesos.

De manera similar, los entrevistados mencionaron que no tienen mucho conocimiento sobre los tipos de sistemas que existen y sus funcionalidades, aunque si tienen conocimiento sobre un sistema común como lo es el Quipux. De este modo es importante recalcar que los sistemas de gestión documental permiten la organización dentro de un departamento y al no hacer uso de esta herramienta conduce a que no se realice de manera confiable y segura la administración de la información.

Por otra parte, señalaron que uno de los desafíos que enfrentan a diario en sus actividades laborales es la búsqueda de la información, ya que en el departamento de Talento Humano aún hacen uso de la información en físico y mantienen los documentos almacenados de forma manual, lo cual muchas veces tiende a desordenarse, así mismo la información llegada al departamento suele extraviarse por motivo de que se desprende y de este modo es inevitable que se confunda.

Según Beleño (2024) En un entorno empresarial cada vez más dinámico y competitivo, la gestión eficiente del Talento Humano se ha convertido en un pilar fundamental para el éxito y el crecimiento sostenible de las organizaciones. Por tal motivo la integración de nuevas tecnologías debe ser aplicada de manera estratégica para optimizar el flujo de los procesos

Además, los entrevistados dieron a conocer que en el departamento de Talento Humano no se cuenta con un sistema de gestión documental, manteniendo el uso solo de una herramienta la cual es llamada OneDrive y en ella se almacenan el documento en la nube, en forma de respaldo y para uso de ciertos servidores. Si bien es cierto esta herramienta no es completa y no contiene las habilidades necesarias para el uso en el departamento, ya que de igual forma los entrevistados expresaron ciertas dificultades por las que atraviesan al hacer uso de esta herramienta, como lo es el proceso de almacenamiento y la búsqueda de la información, ya que resulta ser un proceso tedioso, asimismo esta herramienta cuenta con un almacenamiento limitado, lo cual resulta ser un problema para toda la carga de información que maneja el departamento.

Es importante mencionar que uno de los cuatro servidores públicos entrevistados, menciona que hace ya mucho tiempo si existía un sistema de gestión documental, en este departamento, cuyo sistema fue creado por el Ing. Jonathan Ponce. El cual tendió a dejarse de

utilizar por causa de las nuevas directrices implementadas en el departamento de Talento Humano. Se puede decir que la eliminación del uso de este sistema fue desfavorable para el proceso administrativo y la organización de la información del departamento que en algún momento si se mantuvo, y que en la actual directriz se ha tenido que sobrellevar con las herramientas a la mano.

Los entrevistados mantienen una percepción positiva en que en algún momento se integre un sistema de gestión documental para la organización de los archivos, y mencionan que debe contener las características necesarias requeridas en el departamento, como que sea amigable con el usuarios, que contenga un almacenamiento ilimitado que logre almacenar el gran volumen de información que se sobrelleva, además de que sea rápido y que tenga la capacidad de permitir el acceso de los servidores de acuerdo a la sección a la que pertenecen.

De igual forma Molano (2017) determina que un sistema de gestión documental es el conjunto de normas, técnicas y prácticas que buscan darle orden y sentido al manejo de los documentos. Dentro de una organización, permitiendo que la información pueda encontrarse con facilidad cuando se la necesita, definiendo con claridad cuánto tiempo debe conservarse cada archivo, descartando de forma responsable lo que ya no tiene utilidad, y asegurando que aquello realmente valioso se mantenga intacto en el tiempo, todo bajo un enfoque que prioriza la simplicidad, el ahorro de recursos y el cuidado del conocimiento institucional. De este modo se caracteriza a un sistema de gestión como un elemento primordial en todos los departamentos para de este modo sea asegurado el cumplimiento eficiente del flujo de las actividades laborales que se mantienen y que la información siempre este a la mano y se mantenga almacenada de manera segura.

Conclusiones

O.E. 1. Conocer el tipo de organización de archivos que maneja actualmente el departamento de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

- No se lleva el manejo apropiado al hacer uso de la información, debido a que existe desconocimiento por la falta de capacitación sobre la gestión de la información, y no cuentan con un sistema de gestión documental para la organización de los archivos, manteniendo solo el uso de herramientas como One Drive y Excel para la conservación digital de los archivos.

O.E. 2. Identificar las características de los sistemas de gestión documental que garantice la organización de archivos.

- Las deficiencias por las que atraviesan, al manipular la información física y al no contar con un sistema de gestión documental apropiado, convierte limitante el aprovechamiento de los recursos dentro del departamento, además las dificultades que tiene la búsqueda y el almacenamiento de la información, basándonos en el hacer uso de una herramienta ineficiente, lo que vuelve extenso los procesos.

O.E. 3. Sugerir una propuesta de un sistema de gestión documental que influya en la organización de archivos en el departamento de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

- Un sistema de gestión documental para garantizar la organización de archivos en el departamento de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, es necesario porque busca resolver las deficiencias detectadas en el manejo del almacenamiento de los documentos, y de este modo esta herramienta permitirá contribuir a elevar la calidad de organización dentro del departamento, agilizará los procesos y permitirá potencializar las habilidades del personal, de este modo se precisará la gestión documental eficaz y se mantendrá un mejor respaldo de toda la información.

Recomendaciones

Las presentes recomendaciones fueron determinadas desde los hechos y hallazgos recopilados en la investigación, estando abierta a sugerencias e ideas que permitieran implantar soluciones de mejoras hacia la organización y manejo de la documentación dentro del Departamento de Talento Humano.

O.E. 1. Conocer el tipo de organización de archivos que maneja actualmente el departamento de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

- Capacitar al personal sobre la gestión documental y herramientas avanzadas como el uso de un sistema, para que logren poner en práctica en su área laboral y de este modo logren agilizar las actividades laborales en el departamento.

O.E. 2. Identificar las características de los sistemas de gestión documental que garantice la organización de archivos.

- Hacer uso de la implementación de herramientas tecnológicas avanzadas como los son el uso de sistemas especializados, que le permita no solo organizar los archivos sino que agilice la búsqueda de información y aumente la eficiencia y la efectividad de los procesos dentro del departamento.

O.E. 3. Sugerir una propuesta de un sistema de gestión documental que influya en la organización de archivos en el departamento de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

- Que se implemente un sistema de gestión documental funcional, que contenga características idealizadas buscando mejorar el desarrollo productivo del departamento.

Referencias

- Álvarez, P. (2022). Importancia de la capacitación del trabajador para mejorar el nivel y calidad de trabajo . *Sociedad e Industria CNCI*, 2-4.
- Armijos, F., Bermúdez, A., & Norman, V. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4).
- Banco Mundial. (2020). *Gestión documental -Principios y prácticas*.
- Banerjee, D. (2025). Revisión del modelo de negocio de Dropbox: Una visión integral del manejo de la información. *Revista de Gestión Documental*, 3, 11-23.
doi:10.13140/RG.2.2.11549.22246
- Barrial, A. (2017). La capacitación en gestión documental para gestores y técnicos de archivos de las instituciones municipales. *Revista de Educación*, 15(2), 23-47.
- Bayona, J., & Meneses, M. (2020). istema de gestión documental para la gestión de titulaciones para la vicerrectoría de calidad e innovación académica de la Universidad Europea de Madrid. *Repositorio UPC*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/648599>
- Beleño, J. (s.f.). Gestión de la información asociada a actividades y capacitaciones. *Repositorio Institucional Universidad Cooperativa de Colombia*. Universidad Cooperativa de Colombia, Colombia. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12494/58017>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos*. McGraw-Hill.
- Díaz, F. (2024). Metodología de integración del ERP SAP Business One, Business Intelligence y sistemas satélites. Caso de estudio PYME Perú. *Revista de Desarrollo Tecnológico*, 7(2).
- Díaz, Y., Junco, T., & Ruíz, M. (2021). Sistema de gestión documental para la Maestría en Gestión de Información de la UH. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 15(4), 29-44.
- Estacio, C. (2024). La gestión documental: automatización y comunicación efectiva como factores clave. *Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 5(2), 13-31. doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.14834090>
- Farias, Á., Macias, M., & Zambrano, L. (2021). Gestión del Talento Humano Y Su Influencia en el Clima Laboral en Empresas de Manabí. *Polo del Conocimiento*, 6(11), 13-19.
doi:10.23857/pc.v6i11.3310
- Hinojosa, G. (2024). Implementación de optimización de flujo del sistema de gestión documental (SGD) para generar valor público e institucional de la Dirección Distrital

- de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Este, 2024. *Repositorio USIL*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
- Honig, J. (2025). Principales casos de uso del procesamiento inteligente de documentos (IDP). *Revista de Tecnología*, 2(1), 5-8.
- Llanos, M., & Machuca, S. (2025). Gestión del conocimiento para el desarrollo de altos potenciales en empresas. *Innova*, 10(1), 150-172.
doi:10.33890/innova.v10.n1.2025.2672
- Magle, T., & McCaffrey, D. (2023). ¿Por qué no puedo usar Dropbox? Comparación de plataformas de almacenamiento en la nube para investigación. *Journal of eScience Librarianship*, 12(3), 13-31. doi:10.7191/jeslib.763
- Medina, G., & Rodríguez, P. (2023). Inteligencia artificial en los procesos documentales de los archivos digitales sonoros. *Investigación bibliotecológica*, 36(93), 31-39.
doi:10.22201/iibi.24488321xe.2022.93.58618
- Medina, V. A. (2017). Gestión de Agencias LABORALES MEDGestión de Agendas Laborales Mediante el Aplicativo G Suite en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia ICA. *UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS*. PERU. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12990/6774>
- Molano, J. (2017). *Implementación de un sistema de gestión documental en la asociación asproleche q.v.c. de santa rosa de viterbo*. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Bogotá.
- Muñoz, Y., & Saltos, L. (2022). Procesos de gestión documental y organización de archivos desde las nuevas tendencias tecnológicas: caso Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES. *Polo del Conocimiento*, 7(6), 2114-2131.
- Nogueira, B. (2022). *Análisis de las problemáticas en la gestión documental en recursos humanos*. Universidad Virtual CNCI, Venezuela. Obtenido de <https://universidadvirtualcnci.mx/analisis-de-las-problematicas-en-la-gestion-documental-en-recursos-humanos/>
- Portillo Wilches, J. Q. (2023). *Optimización del proceso de almacenamiento de la información de los estudiantes de la institución educativa belén, Colombia, a través de un sistema informático de control disciplinario y académico*. nstitución Educativa Técnico Agropecuaria Claret, Colombia. colombia: Optimización del proceso de almacenamiento de la información de los estudiantes de la institución educativa belén, Colombia, a través de un sistema informático de control disciplinario y academico.
- Puebla, J. (2015). Implementación de un Sistema de Gestión Documental para la administración y gestión de documentos, a través de servicios y aplicaciones web, necesarias para la certificación de empresas en la Norma ISO 9001: 2008. *Repositorio USFQ*. Universidad San Francisco de Quito, Quito.

- Quijano, C., & Bravo, M. (2020). La gestión de calidad como estrategia de mejora de los procesos administrativos en la distribuidora Telmo. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 4(7), 17-34. doi:<https://doi.org/10.46296/yc.v4i7.0049>
- Quiroga, L. (2022). Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones. *Acimed*, 10(5), 6-13.
- Raya, A. (2019). *Introducción a los sistemas de información en las organizaciones*. Fuoc.
- Sarmentero, I., Rodríguez, Y., Columba, C., & Arencibia, G. (2017). Propuesta para la evaluación del sistema de información en organizaciones empresariales. *Revista San Gregorio*, 2-7. doi:10.36097/rsan.v0i50.2007
- Sithembiso, M. (2018). SharePoint como facilitador de la colaboración y el intercambio eficiente de conocimientos en proyectos. *Revista Sudafricana de Gestión de la Información*, 21(1). doi:10.4102/sajim.v21i1.1044
- Triana, J., Triana, J., & Moreno, I. (2021). Armonización entre la gestión documental, la calidad y la seguridad de la información en una institución de educación superior. *Revista Signos*, 13(2), 71-83. doi:<https://doi.org/10.15332/24631140.6664>
- Virginia, M. A. (2021). ANÁLISIS DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL ÁREA DE SECRETARÍA DE DIRECCIÓN, EN LA AGENCIA MUNICIPAL DE TRÁNSITO DE LA CIUDAD DE MANTA, AÑO 2021. JIPIJAPA, Manabí, Ecuador . Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3061>
- Zambrano, I., Quindemil, E., & Rumbaut, F. (2021). Gestión documental en universidades: Una mirada desde Latinoamérica. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 108-119. doi:10.33936/rehuso.v6iEspecial.3779

Anexos

Anexo 1

GUIA DE OBSERVACIÓN ESTRUCTURADA

Sistema de Gestión Documental y Organización Archivos

Propósito de la observación: Identificar las labores diarias que realizan los servidores y cuáles son los principales desafíos que enfrentan, considerando sus conocimientos y habilidades en la gestión documental con el fin de tomar decisiones que favorezcan al Departamento.

Fecha:

Horario de Observación:

Datos de la Institución:

Nombre de la Institución:

Departamento:

Numero de Colaboradores a Observar:

a. Gestión de la información

Indicadores	Si	No	Talvez	Observación
Se considera importante que el personal cuente con conocimientos respecto a la gestión de la información				
Es imprescindible la fuente de información utilizada para la ejecución de las actividades laborales				

b. Herramientas de sistemas de gestión documental

Indicadores	Si	No	Talvez	Observación
Hacen uso adecuado de la seguridad de los documentos				
Mantienen el uso de un sistemas de gestión documental				

Las características de un sistema eficiente beneficiarían el flujo de los procesos				
--	--	--	--	--

c. Organización de los archivos

Indicadores	Si	No	Talvez	Observación
Tienen acceso de manera rápida y eficiente a la información necesita				
Suelen haber problemas al hacer uso de una información a su cargo				

Anexo 2

GUÍA DE LA ENTREVISTA

Objetivo de la Entrevista: Recolección de criterios de personal del Departamento de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro con la finalidad llevar a cabo la realización de la investigación de Estudio de Caso cuyo tema es Implementación de un Sistema de Gestión Documental para Garantizar la Organización Archivos en el Departamento de Talento Humano.

Datos generales:

- Edad _____
- Sexo _____
- ¿Cuál es su cargo laboral?
- ¿Qué tiempo lleva usted laborando en el departamento de Talento Humano?

Interrogantes:

a. Gestión de la información

1. ¿El personal ha recibido algún tipo de capacitación sobre la gestión de la información?
2. ¿Qué fuentes de información utiliza usted con más frecuencia en su trabajo?

b. Herramientas de sistemas de gestión documental

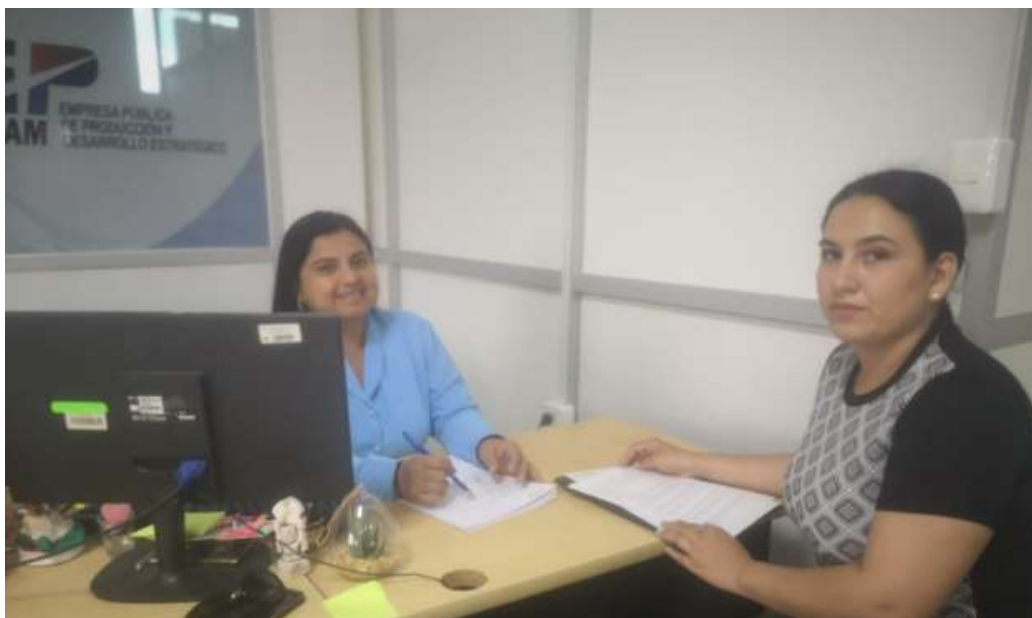
3. ¿Qué medios de seguridad desarrolla el Departamento de Talento Humano para salvaguardar la información documental generada diariamente?
4. ¿Qué tipo de sistema de gestión documental utiliza usted al generar o consultar información para el cumplimiento de sus actividades laborales diarias?
5. ¿Qué avances tecnológicos de sistemas de información considera usted que se debe implementar para administrar y resguardar toda información que se maneja en este departamento?

c. Organización de los archivos

6. ¿Cómo accede usted a la información necesaria para realizar sus trabajos?
7. ¿Cuáles son los principales problemas o dificultades que enfrenta al extraer la información en su trabajo?

Anexo 3

Entrevista a la Directora del Departamento de Talento Humano de La Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Abg. Karla Loor Zambrano

Anexo 4

Entrevista a la Secretaria General del Departamento de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Lic. María Vanessa Tóala Zambrano

Propuesta de Solución

Propuesta de un sistema de gestión documental para garantizar la organización de los archivos, utilizando SAP Business One como sistema favorable.

Fundamentación de la propuesta

Los sistemas de gestión documental, como SAP Business One, son herramientas diseñadas para facilitar el flujo y la organización de documentos dentro de un departamento, de este modo se encarga de permitir que el acceso y la búsqueda de la información sea accesible y rápida para los usuarios. En general es una herramienta funcional que permite el almacenamiento de grandes volúmenes de información como los que maneja el departamento de Talento Humano de la ULEAM.

No obstante en el departamento de Talento Humano se conoció la ausencia de sistemas, que le permitan controlar, organizar y almacenar los documentos de manera eficiente, lo que ocasiona muchas veces pérdida de información, de igual forma surgen retrasos en los procesos de innovación y brechas informativas en el personal, generando como consecuencia la ausencia de capacitaciones, al no percibirse como una demanda operativa inmediata. Por tal motivo este estudio de caso pretende proponer la implementación de un sistema de gestión documental que contenga las características que satisfaga las necesidades dentro del departamento, como lo es el sistema SAP Business One.

Justificación de la Propuesta

La inexistencia de un sistema de gestión documental en el departamento de Talento Humano, ha ocasionado limitaciones en la gestión de la información, los cuales impiden el acceso rápido a la información necesitada, el manejo oportuno de la información, y retrasos en el cumplimiento laboral. Estas deficiencias ocasionaron la dependencia del uso de herramientas como Excel manteniendo una seguridad básica en OneDrive, lo cual es limitante en almacenamiento, además de convertir la búsqueda de información en un proceso complejo. En este sentido la implementación de un sistema como SAP Business One resulta pertinente ya que cubre la necesidad de búsqueda y distribución de la información. Así mismo este sistema se encarga de automatizar los documentos repetitivos, lo que reduciría los posibles errores.

El sistema de gestión documental, es imprescindible ya que agiliza el flujo de los procesos, reduciendo el tiempo de búsqueda de información, de este modo mejora la organización de los documentos, prioriza la seguridad de la información y distribuye el manejo establecido de cada servidor público. En el contexto el uso de SAP Business One es oportuno porque no contiene una infraestructura compleja, además de contener un funcionamiento integral oportuno para el cumplimiento de cada proceso.

Objetivo General

Proponer el sistema de gestión SAP Business One, con el fin de mejorar la trazabilidad en el manejo de la información del Departamento de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Objetivos Específicos

- Presentar el sistema SAP Business One, para que los servidores públicos del departamento Talento Humano puedan conocer sus características.
- Establecer indicadores de gestión documental que permita conocer el rendimiento al implementar el sistema de gestión en el departamento de Talento Humano.
- Capacitar con un profesional a los servidores públicos que laboran en departamento de Talento Humano, para mejorar sus habilidades en torno al uso de los sistemas de gestión documental.

Beneficiarios

Directos: Todos los servidores públicos del departamento de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Indirectos: Las autoridades universitarias, los estudiantes, los agentes externos y la comunidad en general.

Desarrollo de la propuesta en base a los objetivos específicos

Presentación del sistema SAP Business One

Mediante la presentación de las características que contiene el sistema de gestión documental SAP Business One, se logra que el personal, tenga una visión más amplia de los

benéficos que aportaría la implementación de este sistema en el departamento, el cual se presenta con el fin de cubrir las necesidades analizadas en el estudio.

Recolección de información: Mediante el análisis de estudio se evidencio que el departamento no contiene un sistema y que solo mantiene el uso de herramientas básicas la cual genera dificultades en el manejo de la información, por el cual según sus necesidades surge la recomendación de la implementación del sistema SAP Business One.

Presentación de las características del sistema SAP Business One: El sistema de gestión documental SAP Business One se adapta a las funciones de requerimiento en el departamento ya que permite la adquisición de módulos adicionales, este sistema prioriza la gestión de los proyectos ya que permite la planificación y seguimiento los procesos según los roles, protege la información almacenada permitiendo solo el acceso establecido, contiene la cualidad de validar y revisar documentación, tiene la capacidad de cambiar con el tiempo la normativa y contratos según lo configurado, permite un almacenamiento en la nube o en servidores locales, además de ofrecer soporte técnico y actualizaciones.

Indicadores de gestión documental que permita conocer el rendimiento al implementar un sistema en el departamento de Talento Humano

Mediante la definición de indicadores se puede valorar las ventajas al implementar el sistema de gestión documental SAP Business One y validar su rendimiento en el departamento.

Accesibilidad y recuperación de documentos: Garantiza la recuperación y el acceso rápido a los documentos, reduciendo el tiempo de espera tras la búsqueda de una información.

Indicador de errores en la documentación: Permite la capacidad de verificar si la información cumple con los requisitos internos y si cumple con la trazabilidad y seguridad documental.

Capacidad de gran almacenamiento: Verifica si cumple con la capacidad de almacenar gran volumen de información, para comprobar que la información se guardará de manera segura.

Capacitación a los servidores del departamento de Talento Humano, para mejorar sus habilidades en torno al uso del sistema de gestión documental.

Las capacitaciones continuas permiten empoderar a los servidores públicos y generar un mejor desenvolvimiento en el manejo de las nuevas tecnologías. En este sentido se busca nutrir al personal de principales conocimientos sobre la gestión documental y la facilidad que brinda el sistema de gestión documental, para que pueda ser utilizado de forma ágil y segura en el cumplimiento de sus roles, garantizando que el servidor público obtenga los conocimientos oportunos para desenvolverse de manera precisa al disponer de la integración dicho sistema.

Talleres prácticos: Mediante los talleres se fortalecerá la práctica se crea un mayor conocimiento sobre las funcionalidades el manejo del sistema de gestión documental SAP Business One, ya que se trabaja directamente con los servidores públicos del departamento.

Cronograma de implementación del sistema SAP Business One

Etapas	Actividad Principal	Duración	Responsable	Entregable	Funcionalidad del Sistema Aplicada	Manual de Procesos
1. Planificación y Coordinación	Reunión inicial, alcance y cronograma	1 semana	Dirección + Consultor	Acta de planificación	Arquitectura modular adaptable por áreas funcionales	Diseño inicial del manual operativo general
2. Contratación y licenciamiento	Adquisición de licencias SAP Business One	1 semana	Área Administrativa	Contrato y activación de licencias	Licencias tipo profesional, limitada o starter con acceso remoto y seguro	Registro de políticas de uso y control de accesos
3. Instalación técnica	Instalación del sistema base y entorno seguro	2 semanas	Soporte SAP + TIC	Sistema activo en la nube o local	Infraestructura multiplataforma, compatible con SQL o HANA	Anexo técnico del entorno de instalación
4. Configuración funcional	Parametrización del sistema según procesos internos	2 semanas	Consultor SAP	Flujo de procesos automatizados	Automatización de tareas y flujos por departamentos	Instrucciones específicas por módulo funcional
5. Migración de datos de origen	Organización documental y registro de archivos.	1 semana	Especialistas + TIC	Archivos históricos digitalizados	Etiquetado con metadatos y seguimiento de versiones.	Proceso de escaneo y conservación digital.
6. Capacitación y validación	Talleres y uso del sistema en	2 semanas	Capacitador SAP	Personal capacitado con	Interfaz amigable, permisos	Manual de usuario final

	entorno de prueba			acceso segmentado	jerárquicos, trazabilidad	con ejemplos por rol
7. Prueba piloto	Implementación en entorno real controlado	1 semana	Dirección + Usuarios clave	Informe de retroalimentación	Seguimiento de cambios en tiempo real y alertas automáticas	Validación de procedimientos descritos en el manual
8. Implementación total	Uso oficial del sistema por todo el personal	1 semana	Dirección + Personal	Sistema activo en todos los puestos	Paneles de control, acceso multiplataforma, integración web	Difusión del manual definitivo y protocolo de soporte
9. Evaluación de desempeño	Revisión de indicadores clave del sistema	1 semana	Coordinador + Evaluador	Informe técnico de mejora	Reportes automáticos, análisis predictivo, dashboard de gestión	Actualización del manual según retroalimentación final

Nota: Elaborado Por La Autora Zambrano Victoria