



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

TEMA:

**“LA GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS COMO HERRAMIENTAS PARA
MEJORAR LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA DE
PUBLICIDAD “LOGO” EN MANTA AÑO 2016”**

AUTORA:

ZAMBRANO ZAMBRANO MARIUXI ELIZABETH

FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO

CARRERA DE SECRETARIADO BILINGÜE

Manta, septiembre de 2016

TEMA:

La gestión documental y archivos como herramientas para mejorar la organización administrativa en la empresa de publicidad Logo en Manta año 2016.

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En atención a la Resolución No. 07-CF-GDSE, mediante la cual me designan Director del trabajo de titulación, “La gestión documental y archivos como herramientas para mejorar la organización administrativa en la empresa de publicidad Logo en Manta año 2016” realizado por la Srta. Zambrano Zambrano Mariuxi Elizabeth, previo al título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo.

Certifico: Que se ha procedido a la revisión en su totalidad y determino que cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Por esta razón me permito acreditarlo y autorizar a su autora para su presentación.

Manta, septiembre de 2016

Lcda. Julia Marlene Garay Vera
TUTORA

AUTORÍA

La suscrita Zambrano Zambrano Mariuxi Elizabeth, portadora de la C.I. 13133632-3, hace constar que es autora del Proyecto de Investigación Científica titulado: “La gestión documental y archivos como herramientas para mejorar la organización administrativa en la empresa de publicidad Logo en Manta año 2016”; trabajo académico que constituye una labor investigativa personal realizada con la dirección de la asesora Lic. Julia Marlene Garay Vera

En tal sentido, manifiesto la originalidad del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada; además expreso que se han respetado los aportes intelectuales de otros autores y se ha hecho referencia de ellos en el texto.

Manta, septiembre de 2016

Mariuxi Elizabeth Zambrano Zambrano
AUTORA

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación lo dedico a Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día.

A mi madre Emma por ser la persona que me ha acompañado durante todo mi trayecto estudiantil y en mi vida, quien con sus consejos ha sabido guiarme para culminar mi carrera. Al hombre que me dio la vida, el cual a pesar de haberlo perdido ha estado siempre cuidándome y guiándome desde el cielo.

Ella quien fue mi motivación, una vez más mi hija trajo sentido a mi vida, una vez más ella fue la causante de mi anhelo de salir adelante, progresar y culminar con éxito mi carrera, por eso mismo dedico este proyecto de investigación a mi hija Maely, dedico a ella cada esfuerzo que realice en la construcción de esta; agradezco a Dios por darme tan hermosa compañía y motivación para día a día ser mejor.

Y gracias a todos los que me brindaron su ayuda en este proyecto.

Mariuxi Elizabeth Zambrano Zambrano
AUTORA

RECONOCIMIENTO

A la Universidad Laica Eloy Alfaro De Manabí y a la facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo por darme la oportunidad de estudiar y así poder terminar mi carrera.

A mi tutora la, Lic. Julia Marlene Garay Vera por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

A mis Hermanos Filiberto, Mallury, que me han brindado su apoyo en los momentos que más lo necesitaba en especial a Jacqueline que nunca dijo “no” que siempre estuvo a mi lado incondicionalmente deseándome la mejor de la suerte en mi vida, ella que es mi amiga, mi concejera y uno de mis pilares más importante en todo este camino.

También me gustaría agradecer a mis profesores que durante toda mi carrera profesional han aportado con un granito de arena a mi formación, son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí sueños, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

4.2.4.1.9	Definición de archivo	22
a)	Registro	23
b)	Clasificación	23
c)	Almacenamiento.....	24
d)	Acceso.....	24
e)	Trazabilidad.....	25
f)	Disposición	25
4.2.4.2	Organización administrativa.....	26
4.2.4.2.1	Administración.	26
4.2.4.2.2	Estructura y diseño organizacional.....	27
4.2.4.2.3	Diseños organizacionales.	28
4.2.4.2.4	Administración de los recursos humanos.....	29
4.2.4.2.5	Administración de operaciones y procesos.	30
4.2.4.2.6	Actividades de control.	32
4.2.4.2.7	Pequeña y mediana empresa.	33
4.3	Preguntas de investigación	34
4.4	Justificación	34
4.5	Metodología	36
a)	Diseño de estudio.....	37
b)	Sujeto y tamaño de la muestra	38
c)	Definición de las variables	38
4.6	Resultados esperados.....	40
5	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA.....	40
5.1	Web Grafía	41
6	ENUNCIACION DE LA PROPUESTA.....	42

1. DATOS GENERALES.

1.1 Título del proyecto de investigación.

La gestión documental y archivos como herramientas para mejorar la organización administrativa en la empresa de publicidad “Logo” en Manta año 2016.

1.2 Tipología del proyecto de investigación.

Investigación básica

1.3 Área del conocimiento.

Ciencias Sociales, Educación Comercial y Derecho

Sub área: Educación Comercial y Administración.

1.4 Duración del proyecto

Fecha de inicio: 15/07/2016 **fecha de culminación:** 17/07/2018

2. OBJETIVO GENERAL

Analizar la gestión documental y archivo para el mejoramiento de la organización administrativa de la empresa de publicidad Logo, en Manta periodo 2016.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Para el desarrollo de esta investigación se formularon los siguientes objetivos específicos:

- Conceptualizar los procesos de gestión documental y archivos como bases de datos organizados.
- Analizar las ventajas y desventajas de la gestión documental.
- Identificar los tipos de archivos de la empresa para la conservación, difusión y acceso a la información.
- Describir el uso de la gestión documental y archivo como herramienta, para acceso a la información en la empresa Logo en la ciudad de Manta

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROYECTO

4.1 Introducción

En los últimos tiempos las tecnologías de la comunicación han presentado una evolución acelerada, de esta manera ha originado la aparición de nuevos productos y herramientas tecnológicas, todas ellas orientadas a la gestión de documentos. Pero al momento de querer implementar estas tecnologías muchas veces la realidad, las costumbres y hasta el

desconocimiento, impiden que sean aprovechadas de la mejor manera. Las tecnologías de la información y la comunicación, la globalización e Internet son algunos de los elementos que han puesto la gestión del conocimiento en un lugar destacado, convirtiéndose en un concepto que está generalizándose cada vez más y comienza a ser usado en el entorno empresarial.

“Gestión del conocimiento (del inglés, Knowledge Management) es un término aplicado en entidades públicas y privadas, que consiste en aprovechar y obtener el mayor rendimiento del conocimiento disponible en las personas, los procesos y los recursos de las empresas, de modo que pueda ser utilizado como un instrumento disponible para otros en la organización. Para ello es necesario aplicar técnicas que capturen, organicen y almacenen el conocimiento de los trabajadores, para transformarlo en un activo intelectual que preste beneficios y se pueda compartir. Nuria San Servando Hernández. (2013)

Para un sistema de gestión documental efectivo es necesario que los conocimientos tecnológicos y de archivística moderna se unifiquen o por lo menos deberían complementarse para lograr una implementación correcta dentro de cualquier organización. La gestión documental en una organización es indispensable para conocer los trámites realizados y los que están por ejecutarse; es vital tener un control sobre esta documentación porque sin ella las decisiones de la dirección en cualquier organización no tienen bases ni orientación que vincule los hechos a los resultados esperados.

En el sector privado los procesos de archivos se han llevado de manera más tradicional, esto se ve mucho más en las empresas medianas y pequeñas, en donde confían solamente en sistemas de archivos físicos,

ordenados cronológicamente, pero que obvian otras características que mejorarían la búsqueda de documentos.

La empresa de publicidad Logo de la ciudad de Manta, se ha manejado los archivos de la manera tradicional, los documentos son guardados sin ninguna técnica y archivados generalmente en orden de llegada, utilizándolos cuando se los requiere para seguir con el trámite, es decir se manejan de forma empírica y tradicional, con las complicaciones que genera este tipo de administración de archivos.

En la empresa de publicidad Logos se recibe y se despacha gran cantidad de documentos, entre los más relevantes se encuentran memorandos, facturas, oficios, roles de pago, planillas de aportes al seguro social, pliegos de procesos con instituciones del estado, contratos, así como proformas para sector privado y público, los documentos digitales más relevantes son las facturas y los correos electrónicos; otros documentos importantes son la constitución de la compañía, hoja de vida, etc., que merecen un trato adecuado en el proceso de archivo.

Un sistema de gestión de documentos llevado de manera no tecnificada, niega la posibilidad de tener la información en digital y la facilidad de su búsqueda en cualquier momento que se requiera, lo que provoca que con el paso del tiempo el documento físico se deteriore o se pierda.

Al utilizar la gestión de documentos y archivos se facilita el envío de documentos importantes a los clientes y proveedores de forma inmediata y eficaz, mejorando así las relaciones laborales.

Román Pérez Luis Alejandro (2009.) manifiesta que “La Administración de Empresas es una disciplina que estudia la forma en que las empresas u organizaciones obtienen y utilizan los recursos que tienen a disposición para el logro de determinados fines y objetivos”

Las empresas, independiente de su tamaño u objeto, requieren de una organización administrativa que permita manejar sus recursos de una manera adecuada, que sea racional y que busque la maximización de sus fuerzas productivas, esto se logra implementando una estructura administrativa adecuada jerarquizando las funciones del personal, y asignando tareas específicas a cada uno de los trabajadores.

En virtud de lo expuesto, el presente trabajo investigativo, partiendo desde el planteamiento del problema sobre la implementación de la gestión documental en la empresa antes mencionada; desarrollará un marco teórico en donde se exponen conocimientos y experiencias previas de varios autores sobre el tema escogido, que servirán de fundamento y punto de partida para análisis posterior. Por otra parte, se trazarán los objetivos, es decir hacia donde se orientará la investigación, y que

problemas se tratará de resolver mediante la misma. Este trabajo se justifica por plantear un tema que no ha sido tratado a profundidad en nuestro medio, y darlo a conocer servirá para muchos como herramienta para mejorar procesos en cualquier organización, además puede servir como referente para otros trabajos investigativos con otros enfoques.

4.2 Marco teórico

4.2.1 Antecedentes investigativo.

En la tesis implementación de un sistema de digitalización y gestión documental para la empresa textil “Vicunha S.A.” Ecuador, elaborada por estudiantes de la Universidad Central del Ecuador en el 2015, se propone un sistema de Gestión Documental para una empresa de gran tamaño de nuestro país, el enfoque que le dan los estudiantes es desde el punto de vista informático, brindando una solución de estas características para el problema de manejo de archivos de la empresa.

Después de considerar este estudio previo, se toma en cuenta los beneficios mostrados en este trabajo, pero el presente estudio lo hace proponiendo un modelo para una empresa de menor envergadura y en otro sector económico.

El tema propuesto en el siguiente trabajo investigativo ha sido previamente tratado por varios autores, pero en enfoques generales. El tema específico tratado aquí no ha sido considerado previamente con el mismo ángulo, lo cual hace esta investigación novedosa, para nuestro medio. Toda la información previa, tratada por otros autores servirá como base para elaborar y plantear un modelo que se adapte a las necesidades de la empresa Logo, y también comprobar los beneficios que la aplicación de las herramientas de gestión documental trae consigo.

4.2.2 Fundamentación filosófica.

Los autores Mijailov, Chernii y Guiliarevskii manifiestan que “cualquier objeto material que registra o fija algún conocimiento y puede ser incluido en una recopilación. En su acepción más amplia, conviene no solo a las inscripciones, manuscritos y ediciones impresas sino también a las obras de arte, monedas y piezas de museo.”

Los primeros conceptos de gestión documental se remontan a más de 1000 años de historia humana, al ser parte tan sensible y tangible como lo son los documentos siempre han sido objeto de estudio. Ya sea por el hecho de la simple necesidad de almacenar todo tipo de información como libros, textos científicos, imágenes, escrituras, para

que perduren en el tiempo; o la necesidad de tener almacenada información indicando en inventario el dónde, el por qué, hasta cuándo y otras características indispensables.

En la actualidad existen muchos formatos y medios para almacenar información, pero la necesidad de contar con una gestión adecuada sigue con la misma relevancia. Durante la antigüedad y la edad media la archivística se manejaban de forma administrativa y patrimonial, los archiveros eran requeridos cuando el documento dejaba su función administrativa y ya se lo consideraba como parte del archivo histórico.

Luego en los siglos XVIII y XIX, buena parte de la administración de documentos se volcó en la preservación de la investigación histórica. Ya en el siglo XX surge la figura de la gestión de documentos, y luego de la mitad del mismo siglo este concepto de gestión de documentos se adapta a las necesidades de las organizaciones, sin importar el tamaño de las mismas.

4.2.3 Fundamentación legal.

En Ecuador según el Art. 30 del Código de Comercio indica que “obliga a conservar durante seis años libros y documentación que generen derechos y obligaciones de la empresa en relación con otras personas y persiste la obligación, aunque cese la actividad

empresarial”. Es decir que, aunque se interrumpan las actividades laborales es de obligatoriedad tener los respaldos de la documentación.

El actual gobierno ecuatoriano ha impulsado políticas de Gestión Documental, las mismas que se han orientado a sistematizar muchos procesos dentro del ámbito de administración pública en el país, esto debido a que los sistemas burocráticos generalmente requieren el soporte de mucha documentación, en algo estas políticas han mejorado estos la administración de los mismos, pero aún hay resistencia en ciertos sectores a utilizar estas nuevas herramientas.

De la misma manera, de acuerdo a los artículos 1 y 5 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública establecen “El derecho de las personas a conocer el contenido de los documentos que reposan en los archivos de las instituciones, organismos y entidades, personas jurídicas de derecho público y privado”.

En una empresa los entornos administrativos y productivos utilizan varios tipos de documentos que permiten la gestión de la misma; muchas veces por el volumen de esta documentación existen procesos redundantes que generan pérdidas de tiempo innecesarios. Esto genera que el empleado promedio pierde gran parte del tiempo

efectivo de trabajo en la búsqueda de documentos en las actividades diarias de la empresa.

Aplicación de las normas ISO al sistema de Gestión Documental.

La gestión documental está basada en un conjunto de procesos, cuya eficacia depende de la aplicación sistematizada de los mismos. Para obtener esta sistematización se deben seguir parámetros establecidos vinculados con la gestión documental.

Los parámetros se los puede definir como normas, pero estas no se hacen solas, por este motivo, se ha decidido basar este proyecto en la aplicación de las Normas ISO, En la normalización ISO, se define en la norma fundacional ISO 15489- Gestión de documentos, en donde se incluyen dentro de la gestión documental, todos los procesos y controles, desde la creación del documento hasta su disposición final.

Su principal meta es la integración de la gestión documental con los procesos de trabajo. Mediante esta concepción de la gestión documental se aleja más del punto de vista del archivo tradicional, en el que los procesos y controles se aplican una vez que la documentación ha sido incorporada al archivo.

Norma ISO 30300 2.

A raíz de la publicación de la norma ISO 30300 todo sistema integrado de gestión debería ser la suma de:

Calidad + medioambiente + seguridad de la información + prevención de riesgos laborales + gestión documental.

Se trata de la culminación de una tradición normativa en el ámbito de la gestión documental y derivada del incremento de la producción de documentos electrónicos, el desarrollo de la legislación entorno a la administración electrónica y la generalización del comercio electrónico, factores que han generado la necesidad de sistematizar las prácticas para gestionar los documentos de una manera eficiente y eficaz.

La diferencia entre ambas Normas ISO es que la norma ISO 30300 tiene carácter estratégico, es decir, está dirigida a definir los fundamentos y la terminología de los sistemas de gestión para los documentos, mientras que la norma ISO 15489 tiene carácter operativo, esto es, define cómo deben implementarse procesos de gestión documental.

4.2.4 Fundamentación teórica.

4.2.4.1 Gestión documental y archivo.

Se define la Gestión Documental como las herramientas, métodos y estrategias, para la gestión, el almacenamiento, la preservación, y la difusión de contenidos y documentos relacionados con los procesos administrativos de las organizaciones. Este proceso conlleva la gestión del ciclo de vida de los documentos desde la creación de estos, su fin y recorridos, al almacenamiento y conservación; y por último la disposición final.

Se puede considerar a un documento como un objeto que provee información de diversa índole, algunos autores lo califican como:

(Union Française d'Organismes de Documentation)"Todo elemento de conocimiento o fuente de información registrada, materialmente susceptible debe ser utilizada para consulta, estudio o prueba." Y (Martínez Comenche) "Todo mensaje -icónico o simbólico- incorporado a un soporte permanente y empleado con una finalidad informativa"

Queda claro que un documento contiene información, y que esta información es susceptible de almacenamiento y conservación. Aunque la definición moderna de documento incluye no solo el concepto tradicional, que implica información plasmada en papel, abarca mucho más pues, ahora se incluye como documentos mapas, fotografías, y otros materiales documentales sin consideración de sus

características o formas físicas, pues se consideran también toda la información informática intangible.

“Desde una perspectiva actual podemos convenir en un concepto algo más avanzado de archivo entendido como un sistema corporativo de gestión que contribuye de manera efectiva, mediante una metodología propia, a la definición de los procesos de producción administrativa, garantizando la correcta creación de los documentos, su tratamiento, conservación, acceso y comunicación.” La Coordinadora de Asociaciones de Archiveros y Gestores de Documentos (CAA). 2011.¹

Un documento deja de ser un objeto aislado, a convertirse en una parte esencial de varios procesos, que se unifican mediante la información contenida en dicho documento; además el concepto de documento va más allá de ser un simple papel con información escrita, pues la información en la actualidad se la distribuye de diversas formas, las cuales deben de recibir el tratamiento adecuado para que cumplan su objetivo.

Es precisamente en este punto en que un documento forma parte de un sistema, que la gestión documental cumple su principal función en vigilar y controlar todo el proceso relacionada a la información y al documento mismo, desde su creación hasta su disposición final.

4.2.4.1.1 Beneficios de la Gestión Documental.

La gestión documental implementada en una organización pública o privada genera muchos beneficios en comparación con la forma

¹ La Coordinadora de Asociaciones de Archiveros y Gestores de Documentos (CAA). 2011

tradicional de administrar la documentación y los archivos, entre sus beneficios principales se destacan:

- Ahorros de costos y tiempos, pues al ser ordenada, clasificada y tener una descripción clara, es más fácil de ubicar y de acceder a ella; y al ser digitalizada ahorra costos de copiados innecesarios y se reducen los espacios para almacenamiento.
- Mejora la productividad y procesos, al poder tener acceso rápido a los archivos las respuestas a las acciones asociadas a los procesos mejoran generando producción más eficaz. Los empleados se vuelven más eficaces.
- Preservación de la documentación, la documentación se conserva mejor al evitar la manipulación constante, la búsqueda y visualización digitalizada proporciona la misma información del documento físico en menor tiempo. Además de que se cumple el ciclo del documento y una vez cumplido el tiempo de preservación determinado, se puede dar de baja al documento sin complicaciones.
- Homologación, al tener una codificación unificada los documentos siguen un mismo modelo para ser archivados, lo que unifica procedimientos entre los departamento o áreas de la organización.

Lo antes expuesto revela que la gestión documental adecuadamente implementada genera una mejora considerable en la administración

de cualquier organización, por lo tanto, es una tendencia que debe fortalecerse en beneficio de la automatización de procesos.

4.2.4.1.2 Principios fundamentales.

Como principios fundamentales de una gestión documental efectiva, se consideran los siguientes:

- Los documentos son propiedad de la organización que los genera y da el acceso a los mismos hasta donde considere necesario. Integridad y exactitud, la información contenida en los documentos y posterior archivo deben ser contrastadas y verificadas con el objetivo de cumplir las normativas aplicables para dicho documento.
- Conservación y disponibilidad, los documentos deben ser conservados de manera adecuada y el acceso a ellos debe ser de forma fácil y rápida.
- Confidencialidad y seguridad, los accesos a los documentos solo serán para las personas autorizadas, y se garantizará que solo ellos podrían tener esta información, además se debe tener las seguridades necesarias para evitar accesos no autorizados.

4.2.4.1.3 Ciclo de vida de los documentos.

El ciclo de vida de los documentos se convirtió en la base conceptual del records management o gestión de documentos, que en la definición de Artel Ricks¹⁵:

“Se extiende al ciclo de vida completo de los documentos, desde su producción hasta su eliminación final o su envío al archivo para su conservación permanente. El objeto, está dirigido a asegurar una documentación adecuada, evitar lo no esencial, simplificar los sistemas de creación y uso del papeleo, mejorar la forma de organizar y recuperar los documentos, proporcionar el cuidado adecuado y el depósito a bajo coste de los documentos en los archivos intermedios, y asegurar el expurgo adecuado de los documentos que no se necesitan desde hace tiempo en la gestión de los asuntos del momento.” *José Ramón Cruz Mundet. Administración de documentos y archivos Textos fundamentales.*²

Con lo antes detallado se puede definir que el ciclo de un documento desde que se genera hasta su disposición final.

- Producción Documental: Momento en que se genera el documento.
- Recepción de documentos: Se refiere al momento de recibir los documentos provengan ya sea de forma interna o externa.
- Distribución de documentos: Con estas actividades se hace llegar el documento a su destinatario.
- Tramite de documentos: Es el uso que se le da al documento la función para la que fue generado.
- Organización documental: Son las actividades orientadas a la clasificación, ordenamiento y descripción de los documentos de una organización, previo a su archivo.
- Consulta de documentos: Es el acceso a la información contenida en un documento.

² Artel Ricks15. *José Ramón Cruz Mundet. Administración de documentos y archivos Textos fundamentales.*²

- Conservación de documentos: Es la forma de mantener el documento de manera que su información se mantenga a lo largo del tiempo sin deteriorarse.
- Disposición final: Es cuando un documento ha cumplido su fin y por reglamentación legal o interna, se dispone que este documento sea destruido de una manera adecuada.

4.2.4.1.4 Analizar las ventajas y desventajas de la gestión documental.

La aplicación de un modelo de gestión documental genera en una empresa las siguientes ventajas y desventajas:

a) Ventajas:

- Rapidez y acceso inmediato a toda la documentación.
- Reducción de tiempo de consultas y tareas de archivo.
- Resolución del problema de localización de documentos e información.
- Control y seguridad total sobre la documentación e información.
- Información compartida entre diferentes usuarios y niveles de accesos diferentes para cada persona.
- Ahorro en impresión de documentos (fotocopias, copias impresas...).
- Ahorro de espacio físico.
- Seguridad y fiabilidad

b) Desventajas:

- Factor económico, la aplicación de este tipo de sistemas conlleva una inversión importante.
- El coste de la implementación en la empresa y las capacitaciones de personal necesarios para su correcto manejo.
- El tiempo, aunque no es del todo malo porque si una empresa no ha implementado nunca un sistema de gestión documental y tiene muchos documentos almacenados, llevaría mucho tiempo digitalizarlos.

Hay que definir planes de redundancia de documentos, puesto que cabe la posibilidad de digitalizar documentos que ya están en la base de datos

4.2.4.1.5 Fases de Gestión Documental.

Un sistema de Gestión Documental mejora los procesos internos de cualquier organización, además de los ahorros en tiempos y recursos, para implementar un sistema de gestión documental se sugiere seguir las siguientes fases:

1. Determinar qué tipos de documentos se utilizan dentro de la organización, en este momento se analiza que documentos se utilizan generalmente dentro de la organización, de los más frecuentes, y otras consideraciones concernientes a estos.

2. Diagnosticar el estado de la documentación. Se revisa el estado de la documentación y la ubicación de esta, así como la forma de administración actual de la misma.
3. Se diseña y propone el sistema documental. En este momento de acuerdo a las necesidades de la organización se plantea un sistema de gestión documental que solvete los problemas relacionados con la administración de documentos. Esta parte es la que requiere mayor esfuerzo, pues de la propuesta de un buen sistema de gestión documental depende el éxito en el manejo de archivos.
4. Se homologan y se generan los documentos requeridos. Se generan los documentos requeridos para los procesos, también se homologan y se unifican de manera general la forma de todos los documentos de la organización, para que se identifiquen por medio de códigos que ayuden rápidamente a la búsqueda de información, independiente del área que la genera.
5. Implantación del sistema documental y evaluación. Una vez que esta todo diseñado el sistema de gestión documental es hora de ponerlo en marcha, ya en función se capacita al personal y se evalúa la efectividad de la gestión documental. También se aplican mejoras donde se las requiera.

4.2.4.1.6 Importancia.

La gestión documental permite a la dirección de la empresa disponer de la información, en el tiempo y la forma, para la correcta toma de decisiones, tanto físicamente como en soporte electrónico, disponer o no de todos los datos en el momento oportuno puede suponer importantes beneficios o pérdidas.

“Todas las organizaciones que apuesten por la calidad, por la mejora de los procesos y por su pervivencia en el mercado deberán adoptar una serie de normas y medidas relacionadas con el tratamiento de la información y de los archivos que le permitan crear, gestionar, almacenar y conservar documentos, de manera que puedan ser recuperados y consultados. La Gestión de Documentos será la llave que garantice la puesta en valor de los intangibles de toda la organización.” Gestión documental para pymes Herramientas y recomendaciones, Nuria San Servando Hernández, España, 2013.³

Tal como en líneas anteriores se ha citado, la importancia de la gestión documental en la administración moderna, implica el uso y manejo adecuado de documentos y la información contenida en estos, de manera que permitan a los principales directivos de las organizaciones tomar las decisiones en el tiempo oportuno, optimizar los recursos de la organización, evitar el reproceso de trabajo, mejorando en conjunto los procesos internos y externos de la organización.

³ Nuria San Servando Hernández (2013) Gestión documental para pymes Herramientas y recomendaciones. España,³

Como se ha mencionado previamente, esto a su vez produce, cuando su manejo sea el adecuado, una mayor productividad mejora de tiempos en procesos internos, con un orden que permita tener control, acceso rápido y restricciones de seguridad cuando el caso lo amerite, y que la información sólo sea accesible a las personas con el privilegio de hacerlo.

4.2.4.1.7 Evolución.

Las bibliotecas antiguas organizaban sus documentos por carpetas y categorías, luego con el desarrollo del sistema decimal por medio de fichas y catálogos numerados que permitió obtener ayuda para encontrar documentos de manera más fácil. Por mucho tiempo se administraron los archivos de esta manera, luego con el advenimiento de las computadoras, se comenzaron a utilizar los archivos digitales, y con el avance de la tecnología en la actualidad se han unificado la administración de documentos físicos y digitales.

Los documentos en papel pueden estar en un solo sitio al mismo tiempo, en su lugar los documentos digitales están disponibles en cualquier lugar y múltiples usuarios pueden acceder a ellos simultáneamente.

4.2.4.1.8 Incorporación (recepción) de documentos.

Dentro del procedimiento de gestión documental, deben establecerse los mecanismos que se ejecutan y permitan a un documento formar parte del sistema, es decir las acciones que se realizan cuando se recibe o se crea un documento en cualquiera de las formas actuales, física o digital, aquí también se seleccionan los documentos que hay que ingresar.

4.2.4.1.9 Definición de archivo.

La definición de archivo más común es la que considera a este como el repositorio donde reposan ordenadamente y cronológicamente la información contenida en escritos, en medios audiovisuales, fotográficos y en medios electrónicos, de cualquier organización con el fin de servir de consulta para los administradores de estas o servir de fuente de investigación para otros usuarios.

En la actualidad se considera a la ciencia del manejo de archivos, como archivística, pues esta reúne los conocimientos y técnicas para el manejo adecuado de los documentos y los archivos. Hay que dejar claro que si bien desde la antigüedad han existido los archivos para la preservación del conocimiento humano, en más bien entrado el siglo XIX que se considera ya como una ciencia la administración correcta de documentos importantes.

a) Registro

Por medio del registro se formaliza el ingreso o recepción del documento, se deja una constancia que el documento fue creado o recibido según sea el caso. Se debe emplear un identificador único y de una breve información que describa la información contenida, esto con el objetivo de la posterior recuperación del documento. Es importante que los documentos se registren inmediatamente al momento de su creación o recepción, pues este será el habilitante para poder continuar con cualquier proceso posterior.

b) Clasificación

En esta etapa se define en que categoría será incluido cada documento, se deberá tener especial cuidado verificando la actividad de la organización, relacionándola directamente al proceso involucrado. Aquí la documentación será agrupada de acuerdo a cada nivel de la organización, este proceso se deberá codificar para brindar una visión general de las actividades y procesos de la empresa u organización, con este código se podrá determinar la ubicación de determinado documento y su estado de gestión.

c) Almacenamiento

Uno de los principios recomendados mediante la Norma ISO 15489- Gestión de documentos, recomienda tener un proceso que mantenga y se preserve los documentos, y que se asegure su autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad; es decir, que se mantengan en un entorno físicamente seguro que evite riesgos debido a los aspectos climáticos y/o desastres, y se evite accesos no autorizados para destrucción y robo, también el deterioro por exceso de manipulación. Por otra parte deben estar correctamente codificados para facilitar su ubicación.

d) Acceso

Se debe garantizar que solo el responsable o en su defecto sea autorizado para que lleve o requiera una actividad relacionada con un documento (creación, modificación, consulta, disposición final...), tenga acceso al mismo, también se debe controlar en qué circunstancias requiere dicho acceso, para esto hay que aplicar los controles previstos en la tabla de acceso y seguridad.

Los derechos de acceso de los usuarios del sistema de gestión documental deben estar fundamentados en requisitos legales y en las necesidades de la organización o empresa, por ejemplo hay información estratégica a la que solo tienen acceso los gerentes así

como también información financiera requerida solo por las unidades responsables.

e) Trazabilidad

Por medio de esta actividad se determina el estado y la ubicación de un documento, mediante el control del uso y movimiento. Aquí se controla quien está manipulando o usando dicha información, además de las actividades relacionadas con dicho documento y saber siempre donde está esta información. La trazabilidad de la documentación, permite el control de la misma desde el origen hasta la disposición final de estos.

f) Disposición

Una vez que se ha terminado el plazo de conservación de un documento, ya sea por cuestiones legales o por procedimientos internos, se aplica la disposición prevista para dichos documentos (eliminación, transferencia, conservación permanente...). Este proceso solo podrá ser ejecutado luego de verificar que los documentos no tienen procesos pendientes, que ya no tiene valor para la organización y no exista ningún pleito o disputa que lo involucre. Una vez conseguida verificado esto se procede con la autorización respectiva para ejecutar la disposición final de los documentos.

4.2.4.2 Organización administrativa

El autor Robbins Coulter, (2010) manifiesta que “Es un acuerdo deliberado de personas para llevar a cabo un propósito específico”

Es decir, una organización tiene un propósito definido, esto se traduce en los objetivos que la misma planea cumplir en el tiempo propuesto para el efecto. Todas las organizaciones están conformadas por personas, quienes son los responsables de las actividades que desarrolle la organización. Además, toda organización crea una estructura dentro de la cual los miembros realizan su trabajo, y tienen asignadas sus funciones.

Los cambios de la organizaciones hacen que los procesos administrativos estén centrados en las personas, quienes son responsables que las organizaciones obtengan los resultados que de ellas se espera. Dentro de una empresa la administración consiste en el desarrollo de las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo.

4.2.4.2.1 Administración.

La administración es la ciencia social que se encarga del funcionamiento, la estructura y el rendimiento de las organizaciones; es decir es la disciplina que se encarga de la gestión de recursos tanto materiales y humanos, a fin de cumplir las metas planteadas

por la misma. El término administración se utiliza para denominar a la ciencia social conocida como administración de empresas. Esta ciencia estudia la organización de las compañías y la forma en que gestionan los recursos, los procesos y los resultados de sus actividades.

4.2.4.2.2 Estructura y diseño organizacional.

Una estructura dentro de una organización permite asignar roles a cada uno de los individuos dentro de la misma, además fija las relaciones entre las jerarquías que se mantienen para logra una efectiva interrelación entre los integrantes de cualquier tipo de organización y lograr los objetivos planteados por la administración.

Como se explicó en párrafos anteriores, la administración permite el adecuado manejo de los recursos de una organización, además del control de todos los procesos inherentes a lograr el objetivo por el cual existe la organización. Por otra parte cualquier organización genera registro de todos sus procesos y muchos de ellos deben ser manejados de diferentes maneras que garanticen su seguridad e integridad de la información que contienen.

4.2.4.2.3 Diseños organizacionales.

Las estructuras que actualmente se manejan en general son las tradicionales y las contemporáneas. Siendo las tradicionales las que se utilizan cuando una empresa arranca, o es pequeña, estos diseños organizacionales se pueden clasificar en estructuras simples, estructuras funcionales y estructura divisional, generalmente tiene una estructura vertical con una cadena de mando definida.

Las principales ventajas al utilizar este tipo de estructuras es que son rápidas y flexibles, además las responsabilidades están claramente definidas; por otro lado, no son adecuadas cuando las organizaciones crecen, además depender de un solo individuo es arriesgado. Las segundas son la que se utilizan para un entorno más dinámico para organizaciones con varias sucursales, o muchos departamentos, es decir más grandes que las primeras, razón por la cual deben tener estructuras que se ajusten a sus necesidades. Los principales diseños organizativos contemporáneos son, las estructuras de equipos, estructuras matriciales y de proyectos; y la estructura sin límites.

Las ventajas como se indicó antes, es que estas estructuras son dinámicas y existe más involucramiento de las personas que la integran, las decisiones pueden ser tomadas más rápido, y son

flexibles de acuerdo a la necesidad requerida. Por otra parte, se tiene las desventajas que las cadenas de mando no son claras, la asignación de tareas puede ocasionar dificultad además también genera en ocasiones falta de control y comunicación.

4.2.4.2.4 Administración de los recursos humanos.

Una vez que se ha definido una estructura en una organización es necesario contar con el personal que llevara a cabo cada una de las tareas que de acuerdo a su rol que dentro de la organización deberán cumplir. La administración de los recursos humanos es importante porque en base a esto las organizaciones obtienen ventajas competitivas que redundan en productividad, siempre y cuando el recurso humano de la empresa sea capacitado y considerado una parte especial de la misma.

El alto rendimiento del personal se obtiene cuando el personal tiene un trato justo dentro de la organización, generándose un compromiso entre ambas partes, siendo beneficiados recíprocamente los involucrados.

La administración de los recursos humanos en una organización nace desde el momento en que se planifican las actividades de esta, se recluta al personal que cumpla con las competencias para

ejecutar las tareas. A este personal se lo debe capacitar constantemente para conseguir la productividad esperada. Se lo evalúa continuamente para garantizar que el nivel de productividad se mantenga.

En caso de no cumplir estas expectativas, se fortalecen las debilidades en que haya flaqueado el personal y en posterior evaluación se debería mejorar. De mantenerse el bajo resultado se deberá prescindir de este personal y vincular a quienes cumplan. La desvinculación se la debe realizar por lo motivos antes descrito o por las reglamentaciones laborales, como lo es la jubilación, o en caso de fallecimiento de los empleados.

4.2.4.2.5 Administración de operaciones y procesos.

En cualquier sociedad encontramos organizaciones de diversa índole y tamaño, el fin de estas organizaciones es la de producir bienes y servicios, la producción de los mismos y a la escala que los requiere el mundo actual, hace que sea imposible producirlos por un solo individuo, razón por la cual existen las empresas de todos los tamaños.

Al principio el término “administración de operaciones”, solo se refería a la producción manufacturera, pero en la actualidad debido a

la creciente importancia económica de actividades manufactureras el término tiene un alcance más amplio.

Actualmente, el término administración de operaciones se refiere a la dirección y el control de los procesos mediante los cuales los insumos se transforman en bienes y servicios terminados. Esta función es esencial para los sistemas que producen bienes y servicios en organizaciones con y sin fines de lucro.

La administración de operaciones o administración de la producción es la gestión de los recursos productivos de una organización. Es la figura que se encarga de la planificación, organización, dirección, control y mejora de los sistemas que producen bienes y servicios.

Los recursos que se manejan en la administración de operaciones son:

- Persona: es la mano de obra y los conocimientos.
- Partes: son los materiales e insumos.
- Plantas: son los edificios, instalaciones, maquinarias.
- Planificación: sistema de planificación de la producción y recursos necesarios, la información para la toma de decisiones y el control de las operaciones.

- Procesos: las distintas fases del sistema productivo de la empresa u organización.

4.2.4.2.6 Actividades de control.

El control es una parte fundamental de la administración de cualquier organización, debe ser considerada una herramienta imprescindible al momento de la toma de decisiones en cualquier empresa, ya sea grande o pequeña. El control interno es una parte importante que debe quedar clara en la empresa y que todos deben tener presente para una adecuada operación sin riesgos.

Es una actividad que muchas veces se la hace a posteriori, para tratar de corregir desviaciones que hubiese en el proceso. Pero un sentido más amplio esta herramienta sirve para controlar y verificar el óptimo desempeño de las partes del sistema productivo, y no solo eso, sino que por medio del control se puede mantener bajo vigilancia varios aspectos de la empresa, entre ellos la seguridad de la información.

Si se desea tener un sistema de control efectivo, este debe orientarse a prevenir que sucedan eventos futuros más que a buscar culpables de hechos ya pasados. Un sistema bien diseñado permite al administrador saber conocer a fondo como avanza el trabajo rumbo al objetivo planteado al inicio, reconociendo áreas en donde

habrán de requerirse acciones correctivas, y descubriendo posibles oportunidades de desarrollo de la empresa.

4.2.4.2.7 Pequeña y mediana empresa.

Se define a las como PYMES, a la empresa que, por su capital, infraestructura, activos, número de trabajadores, además del nivel de ventas de las mismas. El origen de una pequeña empresa generalmente está asociado con la detección de una necesidad u oportunidad de negocio, buscando la independencia en términos laborales y económicos. Decidir comprar o crear una empresa propia requiere considerar factores legales, económicos, familiares, materiales, humanos y financieros.

“La ubicación de la empresa es un aspecto fundamental para el desarrollo de un plan. Una vez que se está convencido de poner en marcha una empresa propia o de adquirir una en operación, el siguiente paso es realizar un estudio con la finalidad de determinar si es factible establecerla y de averiguar cuáles serían las condiciones favorables para ello”. Louis Jacques Filion (2011) por Pearson Educación de México⁴

En Ecuador según el Servicio de Rentas Internas del Ecuador, constituyen la base de todas las actividades económicas en el país, siendo el pilar fundamental en la generación de empleo y riqueza. Estas generan riqueza produciendo bienes y servicios y requiriendo de otros optimizando la cadena productiva. Las PYMES representan sobre el 90% de las unidades productivas, dan el 60% del empleo, participan en el 50% de la producción, y generan casi el 100% de los

⁴ Louis Jacques Filion (2011) por Pearson Educación de México

servicios que un ecuatoriano usa en un día (por ejemplo: tienda, almuerzos, copias, cybers, buses, etc.). Los servicios de marketing y publicidad en pequeña escala pueden ser también consideradas como una Pymes.

4.3 Preguntas de investigación

1. ¿Cuáles son los procesos que se siguen en la gestión documental y archivos como base de datos organizados?
2. ¿Cuáles son los tipos de archivos que permiten la conservación difusión y acceso a la información
3. ¿Qué métodos permiten la búsqueda oportuna de los archivos e información en la empresa?
4. ¿Qué es la gestión Documental y archivo?
5. ¿Qué es archivo como herramienta para el acceso a la información?
6. ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de la gestión documental y archivos?

4.4 Justificación

Por lo mencionado en la descripción del problema de la presente investigación, no cabe duda la imperiosa necesidad que tiene el entorno de las empresas pequeñas de contar con métodos, herramientas y procesos que optimicen sus actividades.

En los últimos años la disciplina de la Gestión Documental ha permitido conocer nuevas teorías, metodologías y con ello de la mano con el desarrollo tecnológico que el mercado ofrece de manera abierta y permanente. Pero a pesar de ello y de las ventajas que han sido enunciadas, en la práctica ha predominado el continuismo y no hay tantas soluciones de esta naturaleza como debería esperarse.

El presente trabajo pretende contribuir a las necesidades de las pequeñas empresas, con un enfoque totalmente analítico, con un marco teórico que garantice la construcción de modelos sólidos de acuerdo a las necesidades de cada una de ellas, tomando como base el prototipo de modelo que aquí se propone. La información se plantea y se pone a consideración para ser usada en una empresa de pequeño tamaño y que aún no cuenta con un modelo de gestión documental.

Al enfocar la viabilidad de aplicación de un sistema de gestión documental en la empresa de publicidad Logo de la ciudad de Manta, se está aportando con uno de los problemas más grandes que tiene el país respecto en el manejo de información. De esta manera con esta alternativa se busca mejorar la eficiencia de la empresa y con ello mejorar su gestión en general.

El tema de la gestión documental ha sido tratado previamente por algunos autores, pero de varias perspectivas, algunos más generales que otros. Lo innovador del presente trabajo investigativo es que se enfoca a una pequeña

empresa, las cuales generalmente quedan excluidas del análisis y los beneficios que se pueden obtener a través de la aplicación de un modelo de gestión documental.

En nuestra ciudad, son pocas las personas que conocen de este beneficio y se considera que es una herramienta que solo sirve a las grandes empresas y las organizaciones de gobiernos. Por medio de este trabajo investigativo se pretende demostrar precisamente lo contrario, su aplicación en las empresas sin importar su tamaño y relevancia en el medio. Además, es un tema actual que merece ser tratado por las incidencias que tendría en las mejoras de procesos de todas las organizaciones.

4.5 Metodología

“A lo largo de la historia de la ciencia han surgido diversas corrientes de pensamiento (como el empirismo, el materialismo dialéctico, el positivismo, la fenomenología, el estructuralismo) y diversos marcos interpretativos, como el realismo y el constructivismo, que han abierto diferentes rutas en la búsqueda del conocimiento.” Hernández Sampieri (2014).⁵

La metodología aplicada a la presente investigación se basó en gran parte a los preceptos enmarcados en el libro Metodología de la Investigación.⁶ Se basó en tres atributos básicos para este tipo de trabajo, la investigación, la observación y la descripción de procesos y actividades que se desarrollan en relación a la Gestión Documental. Estos atributos se desarrollan a partir de conseguir información bibliográfica, entrevistas con las personas

⁵ Hernández Sampieri (2014)

involucradas y observación en la empresa que servirá para validar el modelo. Por último, se aclara que esta investigación posee un enfoque cualitativo del estudio y análisis de la gestión documental y archivo, se espera llegar con un criterio consolidado sobre la problemática planteada.

a) Diseño de estudio

El presente estudio se enmarcó dentro de tipo de investigación descriptiva porque se determinaron las características más importantes de los factores a investigar relacionados con la gestión documental en la empresa Logo. Por otra parte, esta información fue recolectada directamente de la fuente sin intervenir en los procesos.

También se utilizó el tipo de investigación bibliográfica, porque la información recolectada sobre el estudio previo de los tema se basó en fuentes bibliográfica y documental, se analizó de forma sistemática y se empleó elementos que servirán de base para desarrollar el presente tema. Con esta información como base permitió entre otras, definir un marco teórico que da inicio al estudio, se verificó la conexión que tiene con el tema de la gestión documental el cual se está abordando.

Por otra parte el utilizando el método analítico que ayudó a describir cada una de las partes del trabajo de investigación, mediante el cual se analizó las causas, la naturaleza y los efectos para este caso específico; el método

inductivo permitió sacar conclusiones generales a partir de las observaciones y enunciados particulares, es decir parte de lo particular a lo general; y por medio del método bibliográfico se investigó sobre la información que ha existía sobre el tema, y se fundamentaron los conocimientos de la gestión documental, que sirvió como plataforma para desarrollar el tema planteado.

b) Sujeto y tamaño de la muestra

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se considera como universo a la empresa de publicidad “LOGO”. Que se clasifica de la siguiente manera:

Un gerente, cinco personal de la empresa en el departamento de diseño y 10 proveedores.

c) Definición de las variables

Se detallará la siguiente variable independiente y dependiente:

Variable independiente:

Gestión Documental y Archivo.

La gestión documental es el conjunto de normas, técnicas, procedimientos, y tecnologías con las cuales se administra el ciclo de vida de un documento que contenga información relevante para cualquier organización, entendiéndose este ciclo desde la creación del documento hasta su disposición final. Este proceso ha ido evolucionando desde técnicas

manuales de conservación de documento, hasta en la actualidad que se utilizan la tecnología más moderna para cumplir con este objetivo.

El término *archivo* procede del latín *archivum*, aunque se puede encontrar en la antigua Grecia y significa Casa de los Magistrados, actualmente el término se lo utiliza para designar al lugar que tiene como finalidad la recopilación y la conservación de la información. También suele utilizarse para designar al lugar donde se realizan consultas sistemáticas de información.

La información contenida en los archivos es generada por personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, y la finalidad es muy diversa de acuerdo a las necesidades de las organizaciones. Es importante mantener un archivo correctamente administrado mediante el uso de una herramienta de gestión documental efectiva.

Variable dependiente:

Organización administrativa.

Una organización es un sistema social creado para cumplir metas y objetivos planteados, con el uso de recursos humanos, de capital y físicos. Es un compromiso entre un grupo de personas que cumplen con un objetivo común y se benefician de una u de otra forma. También se puede definir una organización como la agrupación de personas y las actividades generadas

por ellas en pos de un objetivo común, estas organizaciones son objeto de estudio para las ciencias sociales y económicas.

Toda organización funciona por medio de una estructura esta puede ser de diversas formas, pero permite el control y administración de los procesos, así como la asignación de funciones. Los procesos de diversa índole son asignados a los responsables y ellos generan los respaldos necesarios para cumplir los objetivos o en su defecto tener constancia del proceso terminado.

4.6 Resultados esperados

En la empresa de publicidad Logo de la ciudad de Manta, hasta la fecha se ha administrado la documentación y la información contenida en estos, de manera tradicional. Después de la implementación de un modelo de gestión documental dentro de esta empresa, se esperan los siguientes resultados:

Facilitar y agilizar el proceso de trámites de comunicaciones internas y externas, para obtener la optimización de los procesos relacionados con gestión documental.

5 REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA

- Política de gestión de documentos electrónicos MINHAP 2a edición (2014).
- Cruz Mundet José Ramón (2011) Administración de documentos y archivos Edita: Coordinadora de Asociaciones de Archiveros, sedita.
- Sistema Administrativo. Sistema Nacional de Archivos. Normas ISO (2012).
- Gumaro Damián Cervantes (2008) los documentos especiales en el contexto de las Archivísticas. México.

- Román Pérez Luis Alejandro (2009) Administración Pública. Cuba
- García Caballero Ricardo: (2005) HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS. Ed. Everest Bonifacio Martín Galán, Universidad Carlos III de Madrid.
- Ciencias de la Información Instituto de Información Científica y Tecnológica (IDICT), 1997. Última actualización: 10 de diciembre del 2003
- Norma ISO 15489- Gestión de documentos
- Hernández Serio Jorge y Rodríguez Gustavo Palafox Anda (2012) ADMINISTRACIÓN. Teoría procesos área funcionales y estrategias para la competitividad 3^{ra} Edición Pág.11
- Parera Pascual Cristina (2011) Técnicas de archivos y documentación en la empresa 5^{ta} edición. Pag.53 Madrid.
- Hernández Sampieri Roberto. Carlos Fernández Collado, María del Pilar Baptista Lucio. Metodología de la Investigación (2014).

5.1 Web Grafía

- <http://alexandratamayo.blogspot.com/2011/09/gestion-documental.html>
Recuperado en: Édison Ricardo Quito Barragán “Implementación web de un sistema de gestión de documentos” Guayaquil.
- http://www.apmarin.com/download/684_gd1.pdf
Recuperado en: Newsletter Entorno “Gestión Documental, Importancia de la Gestión documental en la empresa” México.

- <http://www.administracionpublica.gob.ec/wp-content/uploads/2015/02/Metodolog%C3%ADa.pdf>
Recuperado en: Secretaría Nacional De La Administración Pública “Metodología y normas técnicas de la gestión documental y archivos” Quito.
- <http://bid.ub.edu/23/pdf/andreu2.pdf>
Recuperado en: Profesor de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación Delegado del Rector para el Sistema de Gestión Documental y Archivo El sistema de gestión documental. Universidad de Barcelona
- <http://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>
Recuperado en: Javier Cruz y Verónica Jiménez Pérez “Proceso administrativo” Estudiantes de la Universidad del Sur.
- http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2_blv_ley_1178_soa_sp.pdf
Recuperado en: Ministerio de Hacienda “Sistema de organización administrativa normas básicas” Bolivia.

6 ENUNCIACION DE LA PROPUESTA

Promover la utilización de un modelo de gestión documental, mediante la descripción de beneficios generados a partir de la implementación de mismo, en la empresa de publicidad Logo de la ciudad de Manta durante los años 2016 a 2018.