

MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA EMPRESA PÚBLICA DE LA UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

DOCUMENT MANAGEMENT MODEL FOR THE PUBLIC COMPANY OF THE LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ UNIVERSITY

Jamileth Palma Chavez^{1*}

¹ Ingeniera Industrial, Estudiante de la Maestría en Tecnologías de la Información y la Comunicación en el Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Jipijapa, Manabí, Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8490-2129>. Correo: dandy.palma@unesum.edu.ec

Vicente Fray Romero Castro²

² Magíster en Sistemas de Información Gerencial. Docente de la Maestría en Tecnologías de la Información y la Comunicación en el Instituto de Posgrado, catedrático en la carrera de Tecnologías de la Información en la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Jipijapa, Manabí, Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5792-0105>. Correo: vicente.romero@unesum.edu.ec

* Autor para correspondencia: dandy.palma@unesum.edu.ec

Resumen

Este proyecto tuvo como objetivo diseñar un modelo de gestión documental con la ayuda de la NORMA ISO 9001: 2015, para la generación, recepción, conservación, control y eliminación de documentos dentro de la empresa pública de la ULEAM, de manera que los trabajadores y personal administrativo puedan llevar a cabo los procesos con un mejor control en las actividades organizacionales. El diseño metodológico del presente trabajo, se basó en el método cuali-cuantitativo identificando a través de la opinión de profesionales de la empresa pública el análisis y la estructura de aspectos ligados al cumplimiento de los procesos establecidos en el departamento de gestión documental, se aplicó técnicas como la entrevista y encuesta al personal administrativo. Se obtuvo como resultado la importancia de llevar a cabo un modelo de gestión documental para agilizar procesos y a su vez tener información de manera rápida, eficiente y eficaz brindando así un mejor servicio. Se concluyó con la importancia de llevar a cabo trabajos automatizados para lograr un buen respaldo de toda la información documental con la ayuda especial de sistemas de gestión documentales autorizados.

Palabras clave: modelo; gestión; documentos

Abstract

The research's object was design a document management model with the help of the ISO 9001: 2015 STANDARD, for the generation, reception, conservation, control and elimination of documents within the ULEAM public company, so that the workers and administrative staff can carry out processes with better control in organizational activities. The methodological design of this work was based on the qualitative-quantitative method, identifying through the opinion of professionals from the public company the analysis and structure of aspects related to compliance with the processes established in the document management department, it was applied techniques such as the interview and survey of administrative staff. The importance of carrying out a document management model to streamline processes and in turn have information quickly, efficiently and effectively, thus providing a better service. It was concluded with the importance of carrying out automated works to achieve a good backup of all the documentary information with the special help of authorized document management systems.

Keywords: *model; management; documents*

Fecha de recibido: 05/05/2023

Fecha de aceptado: 16/06/2023

Fecha de publicado: 10/07/2023

Introducción

El tema de investigación “Modelo de un sistema de gestión documental para la Empresa Pública de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí”, se deriva del desarrollo de puntos importantes que lograron promover una investigación de forma exacta y coherente a través de lineamientos conceptuales de la importancia de la Norma ISO 9001: 2015, en el control y alcance de los procesos a lo largo del trabajo.

En la empresa Pública de la ULEAM se desarrollan propuestas altas de crecimiento institucional, el desarrollo de dichas actividades genera una implementación de alianzas administrativas que sirven de apoyo desde el factor social hasta el factor económico, impulsando una buena autogestión para responder al financiamiento y cumplimiento de toda la información documental. Dentro de la entidad pública se manejan solicitudes de documentos e información que ingresan a cada momento, validando los procesos de los usuarios en general para almacenar respectivamente la información confidencial y proceder analizar los procesos generales de la institución, manteniendo una constancia en los hechos y sucesos que han sido generados en su respectivo tiempo y han sido relevantes para completar los procesos administrativos y académicos de manera oportuna.

En este contexto a partir de las diferentes necesidades que se presentan en la organización se evidencia que dentro de la empresa pública de la ULEAM existe información almacenada de documentos archivados incorrectamente; ocasionando pérdida de tiempo e inconsistencia en los registros ante la búsqueda de información relevante de convenios, escritos, oficios y demás documentos relacionados directamente con la entidad y los estudiantes.

Para estudiar la problemática de estudio se delimita como objeto de investigación: El modelo de gestión documental para cumplir con el objetivo general de diseñar un modelo de gestión documental con la ISO 9001:2015 para la generación, recepción, conservación, control y eliminación de documentos de naturaleza física y electrónica en la empresa pública de la ULEAM.

En la ley general de archivos (2020), se define gestión documental como el “conjunto de actividades técnicas y administrativas pertenecientes a la planificación, manejo y organización de toda la documentación producida y recibida para las entidades, con objeto de facilitar su utilización y conservación de todos los documentos.” Según Salazar Pereira (2019), en el marco de esta ley, se entiende por “documento” toda información escrita, independientemente de su forma, origen, fecha de creación oficialidad, independientemente de que haya sido creada por el sujeto de la obligación. Es decir, mantenerlo y clasificarlo como confidencial, independientemente de la plataforma técnica y de soporte en la que resida.

La norma internacional ISO 9001:2015 fue creada para estimular la adopción de mejores procesos que permiten a las organizaciones identificar claramente la gestión del sistema de calidad y encontrar oportunidades de mejora. Dentro de la norma ISO 9001, se han establecido requisitos que permiten a las organizaciones demostrar su capacidad y satisfacer los requisitos del cliente de tal forma que ayudan a emplear cualquier práctica o herramienta que se considera adecuada para el tipo de producto, servicio o cliente y asegurar la retroalimentación de los objetivos previstos por la dirección (Parray Godoy , 2020).

La norma ISO 9001 es el modelo más utilizado en las relaciones que tienen los clientes y proveedor tanto a nivel nacional e internacional, en un lenguaje universal este tipo de intercambios logra cumplir las necesidades y expectativas del mercado su avance ha sido increíble adaptándose a las necesidades de todo tipo de entidades con un enfoque hacia la mejora continua y gestión organizacional que promueve constantemente la eficiencia y eficacia en cada uno de sus procesos.

Para que el sistema de gestión documental sea exitoso es de crucial importancia la ubicación del área responsable de su implementación en la estructura organizacional, a mayor jerarquía mayores posibilidades de éxito en la organización, debido a que existen y requieren diferentes aspectos para lograr sus objetivos, tales como recursos humanos, técnicos, materiales y financieros.

En el diseño de un sistema de gestión documental, es necesario distinguir entre el “qué” y el “cómo”. Se trata de determinar las funciones de la organización y determinar los procesos de trabajo realizados dentro de cada función. Cuando categorizas, asignas un documento a un flujo de trabajo para que se conserve el contexto en el que se creó el documento (Zambrano Plua, Quindemil Torrijo, & Rumbaut Leon , 2021).

Por esta razón, el sistema de gestión de documentos de una organización asume que todas las instancias de documentos existentes de la organización funcionan en conjunto y, por lo tanto, debe desarrollar su propia estructura y funcionalidad más allá de la investigación inicial, incluido el contexto. La principal característica es su capacidad para integrar horizontalmente todas las áreas que conforman la organización, además de almacenar datos y brindar información relevante de manera clara, sencilla y oportuna, para que los usuarios del sistema puedan recuperarla posteriormente.

Materiales y métodos

El diseño metodológico del siguiente trabajo de investigación está basado en el método cuali-cuantitativo, donde ambos se combinan durante todo el proceso de investigación. Este estudio se aplicó en la Empresa Pública de la ULEAM, para identificar como se lleva a cabo la gestión documental y posteriormente establecer un modelo para el diseño que deberá llevarse a cabo correctamente dentro de la universidad.

Para la realización del estudio se enfoca en:

- Conocer si la estructura cumple con lo establecido en el departamento de gestión documental dentro de la empresa.
- Aspectos ligados al cumplimiento de la normativa legal referente al liderazgo, soporte, operación y manejo de la información archivística de la empresa.
- Análisis del orden de los archivos, correcta gestión

De acuerdo con Báez (2018), la investigación descriptiva tiene como objetivo describir las características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes; utilizando criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de todos los procesos. Esta investigación descriptiva ayudo a definir las características necesarias que deben tomar para las decisiones acertadas en cuanto a la gestión documental dentro de la empresa pública de la ULEAM.

Se aplicó el método histórico- lógico en el estudio de los antecedentes del uso de la gestión documental en el manejo de los procesos dentro de las organizaciones. Para dar inicio al análisis de las leyes y principios de aplicación universal y comprobados, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares en relación al tema de investigación gestión documental dentro de la empresa pública de la ULEAM.

En el desarrollo de la investigación, el hecho de partir de un conocimiento verdadero, con énfasis en la construcción de la hipótesis y en las deducciones derivadas de la aplicación de los métodos empíricos.

La observación permitió identificar y encontrar las particularidades dentro de los procesos determinados en la organización, donde se observó el entorno, se constató a través de datos de registro el análisis respectivo en las funciones que describen el área interna de gestión documental en la empresa.

Como método de recolección de datos se realizó la técnica de encuestas para explicar la realidad de los hechos, realizada a los usuarios que hacen uso del servicio de la empresa pública de la ULEAM, la aplicación de las variables para determinar la importancia de una buena gestión documental y su influencia en cada uno de los procesos a llevarse a cabo dentro de la institución.

La técnica de entrevista formal, se realizó a través de una serie de preguntas, para complementar los requisitos que deben cumplir para la buena gestión documental dentro de la empresa pública de la ULEAM, manifestando por los mismos empleados la consistencia en los registros ante la búsqueda de información relevante de convenios, escritos, oficios y demás documentos relacionados directamente con la entidad y los estudiantes.

Se utilizó el método bibliográfico para recolectar la información a través de temas específicos y relacionados al objeto de estudio, con cada una de sus variables, desde que empezó la investigación debido a que las

referencias son de utilidad al momento que se necesiten datos concretos, dando una solución cuando se muestra alguna inquietud sobre el tema en específico de gestión documental.

Para el cálculo de la muestra de investigación, según las características que presenta, se hizo uso de diferentes técnicas de recolección de la información, las cuales son la encuesta y entrevista, se realizara la construcción de los gráficos y el análisis de los resultados a partir de estos. Además, para la recolección de datos y su respectiva validación se usa el software estadístico SPSS-V21.

Resultados y discusión

Para obtener una mejor información se realizó entrevistas, tomando en consideración la opinión de los miembros con mayor representación dentro de la empresa, el Economista Ricardo Franco, su aporte represento un actor de cambio para abordar los procesos de si la gestión documental se está llevando adecuadamente y las falencias que se suelen presentar en el camino ante el manejo alto de información, la Ingeniera Ginger Pincay, Jefa de Talento Humano también contribuyo con su aporte personal, gracias a sus conocimientos se puede conocer la visión estratégica y corporativa que lleva a cabo la organización.

Tabla 1. Triangulación de la información obtenida a través de la aplicación de la entrevista.

Entrevistado	Manejo De información	Sistemas
Gerente EP ULEAM	- Se manejan los archivos a través del correo institucional, considerando que los procesos no son óptimos, siendo necesario la implementación de un sistema de gestión documental. - Los mecanismos para guardar la información es el responsable de bienes, quien es el encargado de recibir los archivos físicos y digitales. - El almacenamiento no abastece, han visto la necesidad de adquirir un sistema digital. - Los reclamos son redireccionados respectivamente al área donde se elaboró el documento. - El único mecanismo implementado es Firex, no asegura el respaldo de información. - Se sanciona al personal, en caso de que cometan errores de acuerdo a la LOSEP. - Son asignado los recursos necesarios para la gestión documental.	- No se tiene implementado una guía de buenas prácticas. - En la parte administrativa no tiene sistema para salvaguardar sus documentos. - No se cuenta con un sistema de gestión documental. - No se aplican indicadores para medir la información eficiente. - No se acogen a ninguna norma, son una institución independiente, por autogestión - Los procesos se llevan a cabo de forma manual.
Secretaria EP ULEAM	- Tipo de actividad económica de la empresa: Otros tipos de enseñanza no especificada. - La encargada de receptar la documentación es secretaria general de archivos.	- No hay políticas de acceso y control al manejo de información. - La difusión de la información se emite mediante copias que van

- El almacenamiento de los archivos se mantiene directamente en los dispositivos electrónicos de la organización.
- Se hacen las correcciones necesarias de acuerdo a las necesidades del usuario.
- En la página Web, los usuarios solo pueden hacer uso del Botón de Pago y certificados.
- direccionadas hacia la persona que pueda resolver el problema.
- No se tiene implementado una guía de buenas prácticas.
- Solo se utiliza el sistema contable Saga, emiten los reportes financieros.
- No hay una exigencia en usar herramientas tecnológicas.
- No existen políticas dentro de la empresa.

Elaborado por: Dandy Jamileth Palma Chávez

De acuerdo a la opinión profesional del personal que labora en la entidad consideraron de suma importancia aplicar un modelo de gestión documental dentro de la Empresa Pública de la ULEAM, por las siguientes razones:

Tabla 2. Puntos importantes para aplicar un modelo de gestión documental.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	12,5	12,5	12,5
Es muy importante ya que permite implementar y mantener una adecuada, transparente y fiable gestión documental en una entidad pública, brindando así un mejor servicio.	1	6,3	6,3	18,8
Optimización del tiempo	1	6,3	6,3	25,0
Para agilizar procesos, y a su misma vez tener información de una manera rápida y eficiente, manteniendo respaldos.	1	6,3	6,3	31,3
Para darle más seguridad y eficiencia a los usuarios	1	6,3	6,3	37,5
Para mantener un respaldo y mejora de gestión	1	6,3	6,3	43,8
Para obtener eficiencia en los trámites	1	6,3	6,3	50,0
Para que los usuarios sepan dónde está el proceso de documentación	1	6,3	6,3	56,3
Para tener una mejor organización y una respuesta inmediata	1	6,3	6,3	62,5
Para una mejor organización y atención al cliente	1	6,3	6,3	68,8
Por qué ayudará a controlar y gestionar de manera continua todos por procesos y de manera ordenada	1	6,3	6,3	75,0

por supuesto, es importante tener estandarizados los procesos de archivo	1	6,3	6,3	81,3
Porque agilizaría los procesos documentales	1	6,3	6,3	87,5
Porque permite llevar un registro adecuado de los procesos y mantiene informado a todas las áreas de estado actual de los trámites	1	6,3	6,3	93,8
Si es importante, porque ayudaría a la mejorar la organización de documentos, flujos de información, procesos legales, cumpliendo las necesidades de los clientes.	1	6,3	6,3	100,0
Total	16	100,0	100,0	

Elaborado por: SPSS STATISTICS 21

Los resultados nos muestran que el manejo de la información dentro de la institución no es el más adecuado, esto pone en evidencia que los procesos no están siendo óptimos y se necesita de urgencia la implementación de un sistema de gestión documental basado en una norma internacional. Los entrevistados indicaron que no se acogen a ninguna norma debido a que son una empresa independiente por autogestión, desde este espacio de discusión reflexiva se puede asumir que las partes interesadas a pesar de que no llevan un control en sus documentos ponen en la necesidad de que se ejecuten procesos que permitan salvaguardar su información, de la misma manera consideran que deben ser redireccionados a mecanismos que ayuden al sistema de gestión documental mantener los archivos a salvos y no correr el riesgo de que algún documento sea extraviado.

A pesar de ello pongo en reflexión que es responsabilidad de toda institución crear y mantener registros de manera profesional para que el derecho a la información se pueda ejercer a plenitud y de esa manera contar con las suficientes normas técnicas en el manejo y archivo de la información para impedir u obstaculizar el acceso a la misma, los usuarios se les deberá brindar la ayuda idónea para atender correctamente a su necesidad, los documentos deberán ser administrados, archivados y conservados con la información suficiente para que puedan ser utilizados correctamente sin omisión ocultación o alteración de sus archivos.

El Avance de la tecnología muestra una serie de herramientas que van a servir para ayudar a la empresa pública de la ULEAM a través de grandes servidores como es el internet, es así que se podrá manejar de una forma más correcta los archivos, permitiendo que los procesos sean de forma más ágil y oportuna garantizando la satisfacción de los usuarios al momento de solicitar el servicio, es por ello que más adelante en el trabajo de investigación se presentará una propuesta para el manejo de la documentación, el mismo que abordará la importancia de aplicar el sistema de gestión documental Quipux, un sistema ofrecido por el gobierno que permite manejar la documentación y mantener un registro de la información de forma profesional.

Los procedimientos de control de información documentada estandarizarán lineamientos detallados de gestión documentada, la información será registrada en control de información (manuales, registros, procedimientos e instructivos) se basa en la necesidad de realizar la actividad en la empresa. Quipux procesa documentos digitales en instituciones, lo que permite el registro, control, circulación y ordenamiento de documentos digitales o físicos enviados y recibidos en instituciones. Las características que ofrece Quipux incluyen:

- Crear, enviar, recibir, almacenar, recuperar y clasificar notas, cartas, circulares y archivos adjuntos.
- Elaboración conjunta de documentos. Los documentos fluyen orgánicamente como de costumbre.
- Acceso de los usuarios internos y externos del sistema (ciudadanos) a los archivos de la institución.
- Informes estadísticos sobre la creación y envío, procesamiento, espera, archivo y redistribución de documentos.
- Seguridad y auditoría mediante usuarios, archivos de configuración y archivos de auditoría.
- Generar firmas digitales para documentos.
- Recibir documentos generados por el sistema y documentos impresos registrados en línea.
- Impresión de documentos reducida
- Acceda a los documentos al instante, independientemente de la ubicación.

Conclusiones

El modelo de gestión documental hace referencia a los diseños que guían y ayudan a la empresa a lograr establecer e intercambiar correctamente la información entre todos, a lo largo de la investigación se concluye lo siguiente:

La fundamentación teórica, conceptual se llevó a cabo a través del seguimiento y revisión de fuentes bibliográficas que ayudaron a mostrar la importancia y darle un sustento de la necesidad que tienen las empresas de aplicar un correcto sistema de gestión documental y basarse en una norma de calidad que ayude a encontrar los resultados esperados dentro de la organización.

Realizando el diagnóstico de la situación actual se determinó que no se tiene implementado mecanismos para guardar la información de forma responsable, no existen políticas de acceso y control por ende es importante la aplicación de un modelo de gestión documental, que permita llevar un registro adecuado de los procesos y mantener informado a todas las áreas de la empresa cumpliendo tanto con las necesidades del personal como la de los usuarios que llegan a solicitar sus documentos.

Se definieron los procesos del modelo de gestión documental, que van a permitir el control de la información documentada con la ayuda del sistema Quipux, identificando cómo debe ir el registro de la documentación para su correcto archivo en el sistema de la empresa.

Agradecimientos

A mis padres por ser mi apoyo y mi guía para superarme, encaminándome hacia el camino correcto y brindarme su amor y comprensión en todo momento. A mi esposo, por ayudarme en todo momento y estar a mi lado siempre brindándome su total apoyo. A mis hermanas por su apoyo incondicional y ayudarme en los momentos donde necesitaba de su mano para realizar mis trabajos, gracias por confiar en mí. Dejo constancia de mi agradecimiento a todos los docentes de la Maestría en tecnologías de la información y comunicación por sus valiosos conocimientos impartidos en mi formación profesional. De manera especial mi profundo

agradecimiento al Ing. Vicente Romero Castro por su orientación, ayuda profesional y direccionamiento para culminar con el presente trabajo investigativo.

Referencias

- Alvarez Gordon, W. (2018). Modelo de gestion documental para el departamento de personal. Editorial Academica Espanola.
- Bello Moreno, I. (2020). Sistema de gestion de documental para el departamento de recursos humasnos, fundamentado en los requisitos de la norma Iso 9001:2008. Tesis doctoral, Universidad Catolica de Peru.
- Bustamante Chong, M., & Quijije Quijije , C. (2022). Gestion documental y manejo de archivo: Caso Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabi- Departamento de Talento Humano, 2019-2021. Tesis de investigacion , Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabi.
- Campos Cruz, V. (2017). Sistema de gestion documental basado en la Norma ISO 9001:2015. Tesis de Postgrado, Universidad de Guayaquil.
- Chavez Morrillo, A. (2020). Tecnicas activas para el manejo de la gestion documental de la unidad Parambas. Tesis de pregrado, Universidad Tecnica de Manabi.
- Crespo Munoz, F. (2019). La descripción archivística en el marco de la gestión documental por procesos. CSIC, 42(4), 16-32.
- Fabara Pacheco, M., & Pavon Rosero, L. (2021). Modelo gestión documental digital aplicado a los procesos frecuentes de contratación pública para la Administración Zonal Eloy Alfaro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. Tesis de Postgrado, Universidad Central del Ecuador.
- Garcia Remache, J. (2020). Diseño de un Sistema Integrado de Gestión basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 27001:2013, para la emisión de documentos de identificación militar en la matriz de la Dirección de Movilización del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas. Tesis de maestria, Universidad Andina Simon Bolivar.
- Gómez, A. E. (2018). Investigaciones y aplicaciones prácticas de la gestión de documentos en instituciones de educación superior. Tesis doctoral, Universidad central de Venezuela.
- Ministerio de inclusion economica y social. (2020). Instructivo de gestion documental y archivo del ministerio de inclusion economica y social. Obtenido de https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/tivo_de_gesti%C3%93n_documental_y_archivo_del_ministerio_de_inclusi%C3%93n_econ%C3%93mica_y_social_reformado-1.pdf
- Ministerio de turismo. (2018). Manual y politica de gestion documental y archivo. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/02/manual-de-gestion-documental.pdf>
- Molano Rojas, J. (2018). Implementacion de un sistema de gestion documental. Tesis doctoral, Universidad pedagogica y tecnologica de Colombia.

- Nino Salcedo, A. (2020). Diseño de un modelo de gestión documental para el área jurídico y de contratación de un tropico. Tesis de grado, Universidad de Bogota Jorge Tadeo Lozano.
- Parray Godoy, D. (2020). Diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para una empresa de consultoría informática. Tesis de Postgrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Perez Falco, G., & Cisneros Lopez, R. (2020). Modelo de gestión documental de la Universidad Técnica del Norte. Tesis de Postgrado, Universidad Técnica del Norte.
- Portal Melendrez, L., & Zea Monzon, P. (2022). Propuesta de mejora de la gestión documental con base en la Norma ISO 15489 de la División de Archivo Central de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria como soporte a la certificación de la Norma ISO 9001. Tesis doctoral, Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Salazar Pereira, J. (2019). Diseño de un modelo de gestión documental. Tesis doctoral, Universidad Técnica de Chile.
- Triana Torres, J., & Moreno Rodriguez, I. (2021). Armonización entre la gestión documental, la calidad y la seguridad de la información en una institución de educación superior. Redalyc, 13(2).
- Zambrano Plua, I., Quindemil Torrijo, E., & Rumbaut Leon, F. (2021). Gestión documental en universidades: Una Mirada desde Latinoamérica. 6(5), 108-119