



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO [DAPAL] DEL CANTÓN LATACUNGA EN EL PERÍODO**

2022-2023”

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de
Licenciadas en Gestión de la Información Gerencial.

Autores:

Cando Arequipa Lisbeth Jeaneth

Viracocha Toctaguano Dorys Yadira

Tutor:

Mg. Galo Alfredo Flores Lagla

Latacunga -Ecuador

Febrero 2023

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Cando Arequipa Lisbeth Jeaneth declaro ser autora del presente proyecto de investigación: La Gestión Documental en la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL] del Cantón Latacunga, siendo Flores Lagla Galo Alfredo tutor del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.



CANDO AREQUIPA LISBETH JEANETH

C.I. 05048583858

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Viracocha Toctaguano Dorys Yadira declaro ser autor (a) del presente proyecto de investigación: La Gestión Documental en la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL] del Cantón Latacunga, siendo Flores Lagla Galo Alfredo tutor del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.



VIRACOCHA TOCTAGUANO DORYS YADIRA

C.I. 0504378480

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título: "La Gestión Documental en la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL] del Cantón Latacunga", Cando Arequipa Lisbeth Jeaneth y Viracocha Toctaguano Dorys Yadira, de la carrera de Gestión de la Información Gerencial, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, febrero, 2023

Firma:



Mg. Galo Alfredo Flores Lagla

CC. 0501857213

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, el o los postulantes: Cando Arequipa Lisbeth Jeaneth y Viracocha Toctaguano Dorys Yadira, con el título de Proyecto de Investigación: "La gestión documental en la dirección de agua potable y alcantarillado [DAPAL] del cantón Latacunga", han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, febrero del 2023

Para constancia firman:



Lector 1 (Presidente)
Nombre: Ing. Diego Jácome Segovia
CC: 0302554082



Lector 2
Nombre: Ing. Alexandra Alajo
CC: 0502210644



Lector 3
Nombre: Ing. Wilson Trávez Moreno
CC: 0501854855

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios y a la Santísima Virgen del Cisne, que con su bendición lleno siempre mi vida de sabiduría y valentía para dar un escalón más en mi vida.

A mi madre Alida Toctaguano, por su amor, trabajo y sacrificio que día tras día me brindo, por enseñarme que por más difícil que pueda ser el camino hay que luchar y lograr cumplir nuestros sueños, gracias a ello he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

A mi hermano Edison Viracocha, por estar siempre presente, acompañándome y por el apoyo moral y económico que me brindo a lo largo de esta etapa de mi vida.

A mi pareja Henry Tipanluisa por estos 8 años que he compartido a su lado y por también ser ese apoyo incondicional en mi vida, que durante todo este tiempo se preocupó por mí en cada momento y que siempre quiso lo mejor para mi provenir.

Finalmente, a la querida Alma Mater la Universidad Técnica de Cotopaxi por abrirme las puertas de esta noble institución y permitirme adquirir los conocimientos necesarios para lograr ser una profesional.

Dorys Yadira Viracocha Toctaguano

DEDICATORIA

Este presente proyecto de investigación está dedicado a: Dios quien ha sido mi guía de luz y fortaleza que ha estado siempre conmigo.

A mi madre por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, por su esfuerzo, sacrificio y lucha constante que ha hecho por verme triunfar, pues sin ella no lo habría logrado. Tu bendición a lo largo de mi vida me ha protegido y me ha llevado por el camino del bien, gracias por tu paciencia y amor madre.

Quiero dedicar este proyecto de investigación a mi novio, ya que su ayuda ha sido fundamental, ha estado conmigo incluso en los momentos difíciles y dolorosos de mi vida. Por ser esa persona que siempre estuvo motivándome y ayudándome a cumplir este anhelado sueño.

Finalmente, al Mg. Galo flores, guía tutor del proyecto de investigación, por su valiosa paciencia y capacidad que tuvo con nosotras al revisar constantemente el trabajo que hoy lo vemos reflejado, gracias por hacer posible que este proyecto culminara de la mejor manera.

Dorys Yadira Viracocha Toctaguano

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud y agradecimiento a Dios y a la Virgen Santísima de Agua Santa, por estar presente no solo en esta etapa tan importante de mi vida, sino en todo momento ofreciéndome lo mejor y buscando lo mejor para mi persona.

Agradezco a mis padres Héctor Cando y Norma Arequipa por el amor recibido, la dedicación y la paciencia con la que cada día se preocupan por mi avance y desarrollo de esta tesis, es simplemente único.

Agradezco a mi hijo Yampito quien es el mejor regalo que he podido recibir, siendo mi mayor tesoro y también la fuente más pura de mi inspiración.

Agradezco a mis hermanos y mi familia por apoyarme en mis decisiones y proyectos en todo este transcurso de mi vida.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento al Ing. Galo Flores, quien ha sido nuestro tutor del proyecto durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este proyecto de investigación.

Lisbeth Jeaneth Cando Arequipa

DEDICATORIA

Este proyecto está dedicado en primer lugar a Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y quien me ha brindado salud y vida para cumplir poco a poco mis sueños y metas.

A mis padres Héctor Aníbal Cando Guagchinga y Norma Jeaneth Arequipa Arequipa quienes, con su amor, paciencia, esfuerzo, apoyo moral y económico me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mi hijo Fernando Yampier Chango Cando quien fue el motivo principal para lograr esta meta, quien con su muestra de amor, dulzura y carisma me entendió que fue necesario sacrificar situaciones y momentos a su lado para así poder completar exitosamente mi trabajo académico.

A mis hermanos Deysi y Héctor Cando Arequipa por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias, agradezco también a toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Lisbeth Jeaneth Cando Arequipa

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS

TITULO: “La Gestión Documental en la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL] del Cantón Latacunga”.

Autores:

Lisbeth Jeaneth Cando Arequipa.

Dorys Yadira Viracocha Toctaguano.

RESUMEN

La Gestión Documental es el conjunto de normas y prácticas especializadas que se utilizan para elaborar y supervisar documentos de diversa índole, tanto obtenidos como elaborados, que se constituyen parte del patrimonio de las instituciones públicas y empresas privadas. En tal razón, la finalidad de la presente investigación es la de dotar estrategias de Gestión Documental para mejorar el manejo de la información en la Dirección DAPAL, debido a que existe deficiencias en el manejo de la documentación lo que ha generado pérdida y destrucción de este tesoro institucional. La investigación tiene un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo, también se aplicó la investigación bibliográfica y de campo. Además, se empleó la técnica de la encuesta para la recolección de datos, misma que fue validada mediante juicios de expertos, y como instrumento el cuestionario que fue elaborado mediante la escala de Likert con 28 ítems, permitiendo recolectar la información para sustentar el trabajo y buscar estrategias de mejora en los espacios en los cuales existen debilidades a la hora de realizar una adecuada gestión documental. De esta manera, los hallazgos demuestran en un 68% que muy pocas veces se manejan protocolos y manuales para la recepción, expurgo y foliación y seguridad de los archivos además de la disposición de los documentos esto sin duda pone en riesgo la información y genera desconfianza. En consecuencia, las alternativas de solución se enfocan en la Regla Técnica Nacional, para resolver las dificultades encontradas se propuso generar estrategias de gestión documental que estén encaminadas a garantizar una adecuada gestión documental

Palabras clave: Gestión Documental, procesos administrativos, atención y servicio al cliente, archivo.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES

THEME: “Documentary management in the direction of drinking water and sewerage system [‘DAPAL’] of Latacunga canton”.

Authors:

Lisbeth Jeaneth Cando Arequipa.

Dorys Yadira Viracocha Toctaguano.

ABSTRACT

Document Management is the set of specialized rules and practices used to prepare and supervise documents of various kinds, both obtained and produced, which are part of the assets of public institutions and private companies. For this reason, the purpose of this research is to provide Document Management strategies to improve the management of information in the DAPAL Direction, because there are deficiencies in the management of documentation which has generated loss and destruction of this institutional treasure. The research has a quantitative approach of descriptive level, bibliographic and field research was also applied. In addition, the survey technique was used for data collection, which was validated by means of expert judgments, and the questionnaire was elaborated using a Likert scale with 28 items, allowing the collection of information to support the work and seek improvement strategies in the areas in which there are weaknesses when it comes to proper document management. Thus, 68% of the findings show that very few protocols and manuals are handled for the reception, expurgation, foliation and security of the files, in addition to the disposition of the documents, which undoubtedly puts the information at risk and generates mistrust. Consequently, the alternative solutions are focused on the National Technical Rule, in order to solve the difficulties encountered, it was proposed to generate document management strategies aimed at guaranteeing adequate document management.

Keywords: Document management, administrative processes, customer service, file.

AVAL DE TRADUCCIÓN



UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE
COTOPAXI



CENTRO
DE IDIOMAS

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, en forma legal CERTIFICO que:

La traducción del resumen al idioma inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: "LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO (DAPAL) DEL CANTÓN LATACUNGA" presentado por: Viracocha Tuctaguano Dorys Yadirá y Cando Arequipa Lisbeth Jeaneth, egresadas de la Carrera de: Gestión de la Información Gerencial perteneciente a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a las peticionarias hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, febrero del 2023

Acentamiento,



WILMER PATRICIO
COLLAGUAZO VEGA



MBA. WILMER PATRICIO COLLAGUAZO VEGA
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CI: 1722417571

ÍNDICE DE CONTENIDOS:

PORTADA PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iv
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
AVAL DE TRADUCCIÓN	xii
ÍNDICE DE CONTENIDOS:	xiii
ÍNDICE TABLAS.....	xvii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xix
1. INFORMACIÓN GENERAL	1
2. RESUMEN DEL PROYECTO	2
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
3.1. Formulación del problema	4
3.2. Justificación	5
3.3. Objetivos	7
3.3.1. Objetivo general.....	7
3.3.2. Objetivos Específicos	7

4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	8
5. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA.....	9
5.1. Antecedentes de la investigación.	9
5.2. Documentos	11
5.2.1.Gestión documental.....	12
5.2.2. Ciclo vital del documento.	13
5.2.3. Procesos de la gestión documental	17
5.3. Clasificación documental.....	20
5.4. Inventario general por expediente.....	22
5.5. Valoración documental	22
5.5.1. Baja Documental	26
5.5.2. Préstamo Documental	26
5.5.3. Seguridad documental	27
5.6. Archivo	28
5.6.1. Gestión archivística	29
5.6.2. Integración y ordenación de expedientes.....	31
5.6.3. Cierre, expurgo	32
5.6.4. Foliación del expediente.	33
5.6.5. Descripción archivística.....	33
5.6.6. Carátula y Etiqueta de cajas.....	34
5.6.7. Inventario.....	34

5.6.8. Descripción de los campos del formato de inventario.....	35
5.6.9. Preservación y conservación de los archivos.....	36
5.6.10. Infraestructura física.....	37
5.6.11. Medidas de conservación preventiva.	37
5.6.12. Medidas de seguridad.....	37
5.7. Documentación siniestrada o de riesgo sanitario.....	38
5.7.1. Mobiliario y Ubicación.....	38
5.7.2. Almacenamiento	39
5.7.3. Temperatura y humedad.	39
5.7.4. Documentos electrónicos y digitales	39
5.7.5. Conservación a largo plazo de los documentos electrónicos de archivo.....	40
5.7.6. Preservación documentos electrónicos de archivo	40
5.7.7. Medidas de seguridad	40
5.7.8. Control de la calidad de los procesos de digitalización	41
5.8. Atención al cliente	41
5.9. Clima Laboral	44
6. PROPUESTA METODOLÓGICA DE LA INVESTIGACIÓN	46
6.1. Marco Metodológico.....	46
6.2. Enfoque de la Investigación	49
6.3. Modalidad Básica de la Investigación	49
6.3.1. Investigación Bibliográfica.....	49

6.3.2. Investigación de Campo	49
6.4. Métodos de investigación	49
6.4.1. El método Inductivo	49
6.5. Técnicas e Instrumentos de Investigación	50
6.6. Juicio de expertos.....	51
6.7. Variables de estudio	52
6.7.1. Operacionalización de variables	52
6.8. Población y muestra.....	54
7. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	55
7.3. Discusión de los resultados	85
7.4 PROPUESTA ESTRATÉGICA.....	86
7.5 Coste/cronograma.....	99
8. IMPACTOS.....	98
8.1. Impacto técnico	98
8.3. Impactos ambientales.....	98
8.4. Impactos económicos.....	98
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	99
10. BIBLIOGRAFIA	102
11. ANEXOS	106

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de los objetivos	7
Tabla 2: Beneficiarios directos del proyecto.....	8
Tabla 3: Tipos de muestreo	24
Tabla 4: Operacionalización de las variables.....	52
Tabla 5: Población y muestra DAPAL	54
Tabla 6: Constatación de firma y sello en la documentación	55
Tabla 7: Existencia de instructivos para la organización de documentos.....	56
Tabla 8: Presencia de supervisión en la gestión documental.....	57
Tabla 9: La información se encuentra en soportes físicos y digitales.....	59
Tabla 10: Ingreso de documentos en el sistema QUIPUX	60
Tabla 11: Solicitud de documentos a través de oficios.....	61
Tabla 12: Existencia de personal para realización de la ficha técnica	62
Tabla 13: Departamento de documentación y archivo en óptimas condiciones	63
Tabla 14: Disponibilidad de mobiliario apropiado	64
Tabla 15: Existencia de personal para realización de la ficha técnica	65
Tabla 16: Presencia de documentos que hayan sufrido daño o pérdida.....	66
Tabla 17: Realización del expurgo de la documentación en la Dirección	67
Tabla 18: El expurgo documental es realizado al cierre de un expediente	68
Tabla 19: A los expedientes se retira materiales como grapas, clips, broches	69
Tabla 20: Existencia de copias de seguridad y respaldo de la documentación.....	70
Tabla 21: Presencia de procesos de foliación de los documentos.....	71
Tabla 22: Presencia de mecanismos de seguridad y prevención	72
Tabla 23: Planes de acción que permitan obtener respaldos de la información	73

Tabla 24: Existencia de seguridad en el mobiliario de preservación documental	74
Tabla 25: En la dirección existe extintores y manuales ante emergencias	76
Tabla 26: Cumplimiento de monitoreo y control ambientales de los archivos.....	77
Tabla 27: Conocimiento de la norma vigente de gestión Documental	78
Tabla 28: Presencia de capacitación y actualizaciones sobre Gestión Documental	79
Tabla 29: La Gestión Documental agiliza los procesos administrativos	81
Tabla 30: Atención y servicio a los clientes de forma oportuna y de calidad	82
Tabla 31: Eficiente comunicación entre empleados	83
Tabla 32: Compartición de información de forma rápida y oportuna.....	84

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Ciclo vital del documento	14
Figura 2: Procesos de la gestión documental física	17
Figura 3: Organigrama estructural del DAPAL.....	48
Figura 4: Constatación de firma y sello en la documentación	55
Figura 5: Existencia de instructivos para la organización de documentos	57
Figura 6: Presencia de supervisión en la gestión documental	58
Figura 7: La información se encuentra en soportes físicos y digitales	59
Figura 8: Ingreso de documentos en el sistema QUIPUX.....	60
Figura 9: Solicitud de documentos a través de oficios	61
Figura 10: Existencia de personal para realización de la ficha técnica	62
Figura 11: Departamento de documentación y archivo en óptimas condiciones	63
Figura 12: Disponibilidad de mobiliario apropiado.....	64
Figura 13: Existencia de personal para realización de la ficha técnica	65
Figura 14: Presencia de documentos que hayan sufrido daño o pérdida	66
Figura 15: Realización del expurgo de la documentación en la Dirección	67
Figura 16: El expurgo documental es realizado al cierre de un expediente	68
Figura 17: A los expedientes se retira materiales como grapas, clips, broche	69
Figura 18: Existencia de copias de seguridad y respaldo de la documentación	70
Figura 19: Presencia de procesos de foliación de los documentos	71
Figura 20: Presencia de mecanismos de seguridad y prevención	73
Figura 21: Planes de acción que permitan obtener respaldos de la información.....	74
Figura 22: Existencia de seguridad en el mobiliario de preservación documental.....	75
Figura 23: En la dirección existe extintores y manuales ante emergencias.....	76

Figura 24: Cumplimiento de monitoreo y control ambientales de los archivos	77
Figura 25: Conocimiento de la norma vigente de gestión Documental.....	79
Figura 26: Presencia de capacitación y actualizaciones sobre Gestión Documental.....	80
Figura 27: La Gestión Documental agiliza los procesos administrativos.....	81
Figura 28: Atención y servicio a los clientes de forma oportuna y de calidad.....	82
Figura 29: Eficiente comunicación entre empleados	83
Figura 30: Compartición de información de forma rápida y oportuna	84

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto:

La Gestión Documental en la Dirección de Agua Potable y alcantarillado [DAPAL] del cantón Latacunga en el periodo 2022-2023”

Fecha de inicio: Octubre 2022

Fecha de finalización: Marzo 2023

Lugar de ejecución:

Los Molinos-El Niagara-Latacunga-Cotopaxi-zona 3 e institución

Facultad que auspicia

Facultad de Ciencias Administrativas

Carrera que auspicia:

Carrera de Gestión de la Información Gerencial

Proyecto de investigación generativo vinculado (si corresponde):

No corresponde

Grupo de investigación

No participa

Equipo de Trabajo:

Lisbeth Jeaneth Cando Arequipa con C.I. 05048583858

Dorys Yadira Viracocha Toctaguano con C.I. 0504378480

Área de Conocimiento:

Gestión Documental

Línea de investigación:

Administración y economía para el desarrollo humano y social

Sub líneas de investigación de la Carrera (si corresponde):

Gestión Administrativa, Servicio al Cliente y TIC.

2. RESUMEN DEL PROYECTO

La Gestión Documental es el conjunto de normas y prácticas especializadas que se utilizan para elaborar y supervisar documentos de diversa índole, tanto obtenidos como elaborados, que se constituyen parte del patrimonio de las instituciones públicas y empresas privadas. En tal razón, la finalidad de la presente investigación es la de dotar estrategias de Gestión Documental para mejorar el manejo de la información en la Dirección DAPAL, debido a que existe deficiencias en el manejo de la documentación lo que ha generado pérdida y destrucción de este tesoro institucional. La investigación tiene un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo, también se aplicó la investigación bibliográfica y de campo. Además, se empleó la técnica de la encuesta para la recolección de datos, misma que fue validada mediante juicios de expertos, y como instrumento el cuestionario que fue elaborado mediante la escala de Likert con 28 ítems, permitiendo recolectar la información para sustentar el trabajo y buscar estrategias de mejora en los espacios en los cuales existen debilidades a la hora de realizar una adecuada gestión documental. De esta manera, los hallazgos demuestran en un 68% que muy pocas veces se manejan protocolos y manuales para la recepción, expurgo y foliación y seguridad de los archivos además de la disposición de los documentos esto sin duda pone en riesgo la información y genera desconfianza. En consecuencia, las alternativas de solución se enfocan en la Regla Técnica Nacional, para resolver las dificultades encontradas se propuso generar estrategias de gestión documental que estén encaminadas a garantizar una adecuada gestión documental

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La gestión documental desde la última década en las entidades públicas ha presentado dificultades debido a la saturación de información y a la deficiencia a la hora de receptor, almacenar y conservar los documentos, y no aplicar una manera que controle el adecuado proceso de gestión de documentos. En la actualidad algunas instituciones públicas han visto la necesidad de implementar un Sistema de Gestión Documental [SGD], el cual permite gestionar y administrar de mejor manera los documentos; permitiendo conocer desde su ingreso hasta su disposición final.

En Ecuador, las instituciones han tomado medidas empresariales para utilizar los archivos como una herramienta esencial, como recurso útil dentro de la cultura democrática de transparencia, acceso a la información y rendición de cuentas; pero, es importante enfatizar que la gestión de informes o documental no está más efectivamente involucrada con la tarea de archivar documentos, sino que además tiene un impacto en la gestión documental, desde el momento en que se producen hasta que finalmente se selecciona como información histórica. (Aguirre, 2014, p.4).

En la Provincia de Cotopaxi, es acertado afirmar que el problema de la gestión documental es la falta de recursos económicos, materiales y herramientas tecnológicas para mantener y gestionar eficazmente la documentación en condiciones físicas y digitales adecuadas. Esta carencia podría perjudicar materialmente la accesibilidad y ocasionar demoras en la ejecución de las tareas administrativas, lo que redundaría en un mal servicio al usuario.

La aglomeración de documentos en instituciones públicas y privadas prevalece en nuestros tiempos, afectando la organización y conservación de los archivos por la falta de difusión de normas y procedimientos que conlleven al manejo adecuado de la información, dificultando el seguimiento y control de los documentos que se generan diariamente e

incumpliendo con las normas establecidas para organizar, clasificar, y archivar la documentación.

En la Dirección de Agua Potable y alcantarillado [DAPAL], actualmente conocida como entidad pública, diariamente se generan documentos como: oficios, solicitudes, memorandos, informes, etc. Se pudo observar que no existe un espacio adecuado para el almacenamiento de los documentos físicos destinados al archivo, hace falta la capacitación en los funcionarios responsables del manejo del archivo, ya que ellos lo organizan y lo ubican de acuerdo con su conocimiento. Provocando de esta manera que por la falta de organización se extravían o no se encuentra de manera rápida el documento para los trámites pertinentes.

Por tal motivo se propone como proyecto de investigación el siguiente tema: “La Gestión Documental en la Dirección de Agua Potable y alcantarillado [DAPAL] en el periodo 2022-2023”, dicho proyecto investigativo permitirá realizar un análisis del proceso de gestión documental en la institución y posteriormente proponer estrategias que permitan establecer una correcta clasificación, organización y descripción documental, de esta manera lograr un buen ambiente laboral y brindar mejor atención a los clientes.

3.1. Formulación del problema

La investigación da paso a la siguiente interrogante ¿Cómo influye la carencia de estrategias de Gestión Documental, en la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL]?

3.2. Justificación

La investigación justifica la necesidad de tomar en cuenta que la información y la documentación es un recurso útil necesario y crucial que toda organización guarda cuidadosamente, ya que contiene grandes volúmenes de archivos que garantizan todos los registros, actividades, acontecimientos e historia de la empresa; por esta razón, es muy importante disponer de un área destinada únicamente al reposo y conservación de archivos, con el fin de tener una buena accesibilidad suficiente. (Valle, 2016, p.8).

La Regla Técnica Nacional para la Organización y Mantenimiento de los Archivos Públicos, es deber de las entidades presentar un registro de los servicios que prestan para garantizar el fácil acceso a la información por parte de la ciudadanía. Puesto que es un derecho que tiene la ciudadanía de acceder libremente a la información proveniente de estas entidades

Además, mediante la realización de la presente investigación se pretende mejorar las condiciones de almacenamiento de los documentos destinados a archivo, mismos que permitan a la empresa garantizar la permanencia de los mismos, ya que al ser destinados al archivo representan una gran utilidad para la organización, facilitando la búsqueda y consulta de trámites vigentes y pendientes por los usuarios. Por otra parte, el análisis permitirá a la dirección DAPAL optimizar el tiempo de respuesta a los documentos, incrementará el rendimiento laboral en los colaboradores y reducirá costos innecesarios, de este modo la organización mejorará sus funciones, no existirán fugas de información, pérdidas o extravíos de documentos de carácter relevante para la empresa, convirtiéndose en la más eficiente y capaz en el manejo de información, de manera que se cuente con la información de forma oportuna, lo cual se verá reflejado en un incremento de la productividad de los empleados y directores de área.

Es necesario que las Direcciones y en especial la Dirección de Agua Potable y alcantarillado de Latacunga [DAPAL], estén conscientes de la gran importancia del proceso de Gestión documental y Archivo, ya que, de ahí parte, para que los documentos este bien ingresado, integrado y ordenado, apoyándose en la Regla Técnica Nacional para la Organización y Mantenimiento de los Archivos Públicos. Del mismo modo, los funcionarios de la empresa deben conocer la Regla, porque gracias a ello, los documentos de entrada, salida y almacenamiento va a tener un correcto proceso.

El proyecto “La Gestión Documental en la Dirección de Agua Potable y alcantarillado [DAPAL] del cantón Latacunga en el periodo 2022-2023” permitirá garantizar el uso adecuado de los documentos y archivos. Teniendo en cuenta que los documentos representan activos importantes en una institución y su adecuada gestión sostiene la mayor parte del trabajo. Finalmente, el proyecto beneficia de forma directa a los miembros de la institución agilizando sus procesos, y eficiencia en la gestión documental y a los usuarios garantizando los trámites de manera adecuada, en cortos periodos de tiempo para responder con calidad a sus demandas y exigencias.

3.3. Objetivos

3.3.1. *Objetivo general*

Proponer estrategias de gestión documental para un manejo eficaz de la información en la Dirección DAPAL de Latacunga en el periodo 2022-2023.

3.3.2. *Objetivos Específicos*

- Indagar las bases teóricas que sustenten la investigación referente a la Gestión Documental
- Analizar la gestión documental que se empleen en la Dirección de Agua Potable y alcantarillado [DAPAL] del cantón Latacunga
- Establecer estrategias de Gestión Documental en la Dirección [DAPAL] de Latacunga.

Por otra parte, para el cumplimiento de los objetivos a continuación se detalla el siguiente plan de actividades.

Tabla 1

Operacionalización de los objetivos

Objetivo específico	Actividades	Cronograma	Productos
Indagar las bases teóricas referentes a la Gestión Documental	Operacionalización de los objetivos Realización del marco teórico.	Semana 4-7 (Primera Etapa)	Capítulo 1
Analizar la gestión documental que se empleen en la Dirección de Agua	Levantamiento de la Información receptada a través de la regla técnica nacional como	Semana 8-11 (Segunda Etapa)	Análisis e interpretación de los resultados

Potable y alcantarillado [DAPAL] del cantón Latacunga herramienta de evaluación.

Establecer estrategias de Gestión Documental en la Dirección [DAPAL] de Latacunga. Desarrollo de estrategias de Gestión Documental para optimizar los procesos administrativos. Semana 12-15 (Tercera Etapa) Presentación de la propuesta.

Elaborado por: Cando, y Viracocha (2023).

4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

Los beneficiarios directos serán los servidores públicos que trabajan en la Dirección de Agua Potable y alcantarillado [DAPAL] de Latacunga, que diariamente manejan grandes cantidades de información. Por otro lado, los beneficiarios indirectos serán los usuarios o clientes que se acercan día a día a la entidad para requerir alguna información o realizar algún trámite dentro de la misma.

Tabla 2

Beneficiarios directos del proyecto

Beneficiarios directos		
Hombres	Mujeres	Total
8	4	12

Elaborado por: Cando, y Viracocha (2023).

5. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

5.1. Antecedentes de la investigación.

Para lograr entender la presente investigación se ha indagado de investigaciones similares propuestas que ayuden a respaldar este proyecto.

En la tesis Padilla (2021) en su investigación direccionada hacia “La gestión documental como estructura en la eficiencia de las actividades en el sector público” analiza la eficacia de los procesos de la gestión documental en la institución pública, evidenciando que pese a los sistemas con los que cuentan, no se brinda un servicio de calidad, además el manejo de archivos es limitado por lo que debilita los procesos a los usuarios, en tal sentido a través de una metodología cuantitativa y aplicada se enfoca en mejorar la gestión estratégica ya que es importante mejorara los estándares de la institución y poner en marcha un correcto funcionamiento en cada uno de los procesos de la mismas para brindar un servicio eficiente y de calidad a los usuarios y funcionarios satisfaciendo cada una de sus necesidades.

En esta investigación también, se asegura que una capacitación eficiente al personal sobre el manejo óptimo de la documentación e información garantiza una seguridad dentro de la toma de decisiones y de las gestiones que los usuarios realizan, por ende, es importante un correcto desempeño laboral del personal administrativo realizando el ingreso de los requerimientos, búsqueda de información, seguridad y manejo de procesos, Para lo cual es necesario contar con personal capacitado ya que es un área muy sensible donde reposan documentos de la empresa.

Por su parte, Macías (2021) en su trabajo denominado “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” determina la responsabilidad y eficiencia del manejo de la información y de la documentación que ingresan de manera cotidiana a la secretaria de la agencia, corroborando que es indispensable que se incorpore alternativas o sistemas óptimos de gestión documental para que de esta manera se mejore los procedimientos de la institución y conservación de los documentos sin riesgo de pérdida o causa de limitación en la atención y las solicitudes por parte de los usuarios.

Así, mediante una metodología de estudio de tipo cuantitativa con aplicación de campo, se ratificó que una eficiente gestión documental garantiza mejoras en los tiempos para la búsqueda de información además permite un almacenamiento correcto, en orden cronológico lo que facilita la salida de documentos de acuerdo a las solicitudes y tramites de los usuarios, además, una actualización en temas relacionados hacia el personal y evaluaciones constantes permite rectificar falencias y cumplir eficientemente con los requerimientos y brindar servicios con calidad y de acuerdo a las exigencias de quienes acuden diariamente a la unidad.

Por su parte, Molina (2019) en su proyecto “Propuesta de diseño de un sistema de gestión documental basado en la norma NTE INEN-ISO/IEC 17025” menciona que el manejo de un sistema documental es muy importante en el desarrollo de todos los procesos que se lleven en un laboratorio, consiguiendo que los documentos de la organización estén controlados y estandarizados, cumpliendo con las funciones inherentes del laboratorio y servicio de guía y orientación al personal para sus actividades y responsabilidades, cubriendo requisitos técnicos necesarios para demostrar su competitividad en el servicio que recibe el usuario y dentro de la propia organización.

Además, este proyecto se desarrolló bajo la metodología aplicada y de diseño experimental, el cumplimiento acertado y adecuado de la norma técnica en gestión

documental garantiza una auditoría interna y revisión de los procesos, con el fin de encontrar puntos de mejora y gestionar de manera oportuna las acciones necesarias para pasar a un proceso de acreditación con la finalidad de que se garantice la seguridad y el manejo eficiente de la información, el almacenamiento, la entrada y salida de la documentación precautelando los interés de los usuarios y brindando calidad en las atenciones.

Finalmente, López (2019) en su investigación “Gestión Documental: buena práctica para el desarrollo sostenible” destaca la importancia indiscutible que representa para las instituciones educativas, empresariales, gubernamentales, de la administración pública e instituciones de investigación contar con una adecuada gestión de documentos que en los escenarios actuales representan un gran impacto.

Por lo que, mediante un estudio inductivo y cuantitativo, menciona que la incorporación de un plan estratégico en las instituciones colabore en la modernización de la gestión documental y agilite los procesos de la misma y que esté de acuerdo a las exigencias de cada uno de los usuarios con ello se puede garantizar la seguridad de los datos institucionales, además de mejorar la eficiencia en la gestión de la documentación, ahorrando papel, tiempo y espacio con respecto al archivo físico actual.

De esta manera, a continuación, se describe la principal Fundamentación científica y teórica que sustentan el tema de investigación.

5.2. Documentos

Un documento es una narración, en estructura física o virtual, realizado por establecimientos o personas regulares, legítimas, públicas o confidenciales, almacenada en una unidad de datos a través de un soporte (papel, cintas, fotos, etc.), conservando la

capacidad de evidenciar la presencia de cualquier situación, por lo que tienen un valor extraordinario.

En algunas instituciones públicas o privadas, hablar de documentación y archivo da una idea de que se trata de una colección de información, este significado tiende a darle más importancia a la colección propiamente dicha de los documentos que se gestionan en un lugar o espacio establecido (Guzmán 2012).

La documentación es importante, ya que respalda los hechos que se producen y se terminan en el tiempo, también, hay hechos cuya información puede resultar relevante pero que suceden en otro lugar, de esta manera las personas pueden percibir y analizar de diferentes maneras los hechos pues si no hay ninguna documentación sobre estos hechos, esta información puede desaparecer para siempre, y en este caso, los beneficios que podrían obtenerse se perderían.

5.2.1. Gestión documental

La gestión de la documentación surgió gracias a la necesidad de querer registrar y conservar la información; comunicarse con la sociedad. En Estados Unidos a principios de la década de 1930, al gobierno le preocupaba la acumulación desordenada de documentos en las oficinas gubernamentales e impedían su correcto funcionamiento. Esta concepción estática de la archivística dominó la teoría y la práctica profesional en el siglo XIX, pero se desmoronó a principios del siglo XX con la aglomeración documental producida por la Primera Guerra Mundial (UNESCO, 2016).

La Gestión Documental son el conjunto de normas y prácticas especializadas que se utilizan para elaborar y supervisar documentos de diversa índole, tanto obtenidos como

elaborados, que constituyen parte de una entidad y cuyo espacio ocupado, tanto digital como físico. Por lo tanto, se define a la Gestión documental como un conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación (Molano, 2017).

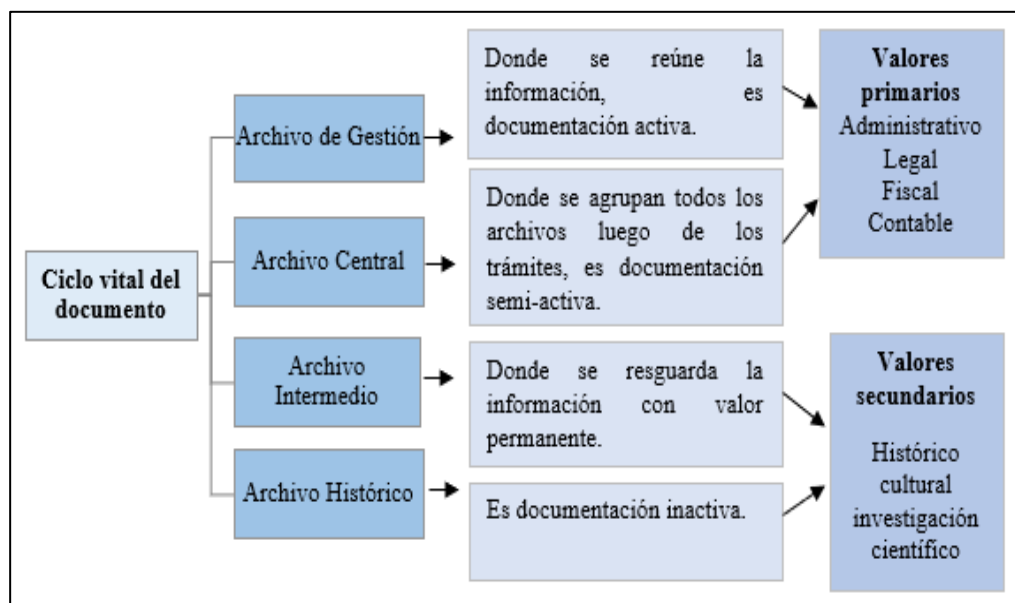
Entonces, se puede mencionar que la gestión documental es el conjunto de normas que se aplican para supervisar los archivos de todo tipo que se crean y se obtienen en una asociación, posteriormente, la gestión documental debe facilitar con su recuperación, permitir la extracción de datos, expurgación, la conservación de los documentos por el tiempo que sean útiles, así como la destrucción cuando ya no se necesitan, a través de técnicas factibles y convenientes.

Sin embargo, se debe comprender que la gestión documental abarca el ciclo de vida completo de los documentos, es decir, el tratamiento secuencial y coherente que se da a los documentos desde que se producen o reciben en las distintas unidades hasta el momento en que son eliminados o conservados, en función de su valor testimonial o histórico como fuente para el conocimiento de la trayectoria de la Universidad (Fernández, 2016). En tal sentido, las autoras manifiestan que la gestión documental debe guiarse bajo normativas y reglamentos internos, mismas que deben ser evaluadas para verificar su cumplimiento dentro de las instituciones y con ello mejorar las condiciones actuales de los procesos.

5.2.2. *Ciclo vital del documento.*

El ciclo vital de la documentación es la denominación que se le da a las distintas fases o etapas que pasa el documento, desde su creación hasta su eliminación o selección para su custodia permanente y se establece en función de los valores de los documentos y frecuencia de uso.

Figura 1



Fuente: Endara, 2021

- **Archivo de gestión**

Un archivo de gestión es el encargado de la conservación y organización de la documentación activa, a partir de su creación o recepción hasta su eliminación o transferencia (León, 2015).

De acuerdo a la Regla Técnica para el Mantenimiento de los Archivos Públicos (2019) la documentación activa es la de uso habitual en la oficina productora es así, que cada unidad administrativa, en el desarrollo de sus funciones y actividades, emite y recibe

documentos que conforman su archivo de gestión, cuya correcta organización y custodia es responsabilidad del jefe de la unidad.

Al crearse el documento tendrá que ser custodiado durante 1 año aproximadamente, luego se eliminará en el propio proceso y / o su proceso previa evaluación por parte del director del área en función de la tabla de plazos de la conservación documental.

- **Archivo central**

El archivo central es un archivo donde pasan todos aquellos documentos de archivo que se encuentran en una fase semiactiva, es decir, que ya no se consultan habitualmente pero que pueden ser requeridos en un momento dado y volver así a su fase activa (Alcázar, 2015). El archivo central son todos los documentos que ya no se encuentran activos o en uso en los diversos procesos y que, por la información contenida, son objeto de consulta ocasional. Y la custodia de la documentación es de 2 años, aunque esto varía dependiendo de la capacidad de espacio que tenga en forma física y digital de acuerdo a la capacidad de almacenamiento.

- **Archivo intermedio**

Según Piñero (2016) este archivo es al que se transfieren los documentos de los diferentes archivos centrales cuando su consulta por los centros productores resulta esporádica y en el que permanecen hasta su eliminación o transferencia al archivo histórico.

Además, en el Ecuador estará administrado por la Dirección de Archivo de la Administración Pública del ente rector y Concentra la documentación que conforme a la tabla de plazos de conservación documental haya cumplido su plazo de retención en el archivo central. Dichos documentos de archivo pueden pasar hasta 15 años de permanencia, hasta que le llegue la transferencia definitiva al archivo histórico, en el caso que no se ocupe por ninguna índole (Yebra, 2021).

- **Archivo histórico**

Según el Diccionario de Archivística se puede definir como: “Conjunto de documentos, sea cuales sean su fecha, su forma y su soporte material, producidos o recibidos por toda persona física o moral, y por todo servicio u organismo público o privado, en el ejercicio de su actividad”, estos archivos son conservados por sus creadores o por sus sucesores para sus propias necesidades en ciertos casos, su tiempo de conservación sobrepasa los 15 años.

Y para su retención se considera el valor histórico o institucional para que puedan ser conservados indefinidamente, como las publicaciones institucionales, manuales, metodologías, lineamientos, etc., y estos son considerados documentos definitivos y se deben conservar en un edificio propio, con instalaciones adecuadas para su consulta, en los denominados Archivos Históricos, estos documentos no se eliminan, se conservan en su totalidad. Mientras que para para la eliminación de archivos poco eficientes se considera su bajo valor o valor secundario y el limitado aporte que generan en la actualidad (Baratz, 2020).

Estas cuatro etapas son esenciales para un proceso archivístico, mencionando que en cada una de ellas, cambia el valor de los documentos, el respectivo tratamiento que reciben y el servicio que prestan, la progresión coherente de los registros, empezando por una etapa y pasando después a la siguiente, es un proceso de archivo, tomando en cuenta los tiempos límites para intentar no acumular los documentos en los centros de trabajo, la actividad de las dos etapas iniciales, archivo de gestión y archivo central, implica en las otras dos, ya que suponiendo que los informes estén correctamente elaborados, clasificados y trasladados de los lugares de trabajo, la elaboración por parte de los archiveros en los diferentes periodos de archivo será más sencilla, dando facilidad en el resto de las etapas de archivo para mantener la correcta conservación de los documentos.

5.2.3. *Procesos de la gestión documental*

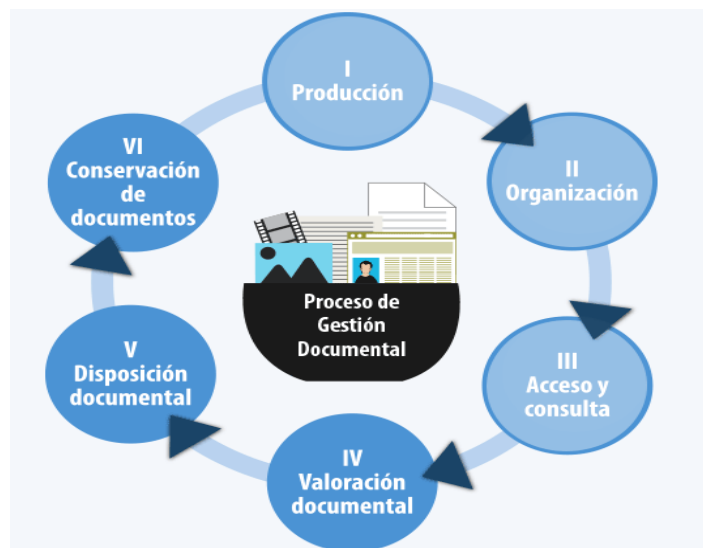
El proceso de gestión documental busca alcanzar la máxima eficiencia en la administración de los documentos, es decir, mantener la información actualizada dentro de la firma, de acuerdo a las normas vigentes, el control a los accesos para respaldar la protección de los documentos, evitar la pérdida de información y garantizar la confidencialidad y la organización de los archivos de forma jerárquica y categorizada, con la finalidad de optimizar la matriz de búsqueda de información (Benalcázar, 2020).

Es importante recalcar que no se debería llevar a cabo ninguna acción de disposición sin autorización y sin haber comprobado previamente que el documento ya no tiene valor para la organización. En tal sentido, a continuación, se detalla los procesos de la gestión documental física.

Figura 2

*Procesos de la
documental*

*gestión
física*



Fuente: Sistema Nacional de Archivos en Ecuador, 2017

a) **Producción**

Según los Lineamientos para la Organización y Conservación de los Archivos de la UNAM (2016) se refiere a todo lo relacionado con el inicio, la creación y el diseño de las plantillas documentales de acuerdo a la necesidad en específico con criterios de normalización y presentación adecuada y óptima.

Para Baratz (2021). La producción hace referencia los procedimientos de gestión documental tienen que contemplar la forma en que un documento entra a formar parte del sistema. En tal sentido, la producción se convierte en el primer paso para que un documento sea creado e ingrese a la base documental de una institución con fines administrativos o dependiendo la necesidad de este.

b) Organización

Son las actividades orientadas a la clasificación, ordenación y descripción de los documentos, con la organización de los documentos se consigue una rápida identificación de los archivos, la cual permite valorar las funciones y necesidades operacionales de cada departamento (Política de Gestión documental, 2019).

Además, la organización de acuerdo con Escobar (2021) es el conjunto de acciones técnicas y administrativas que nos permite agrupar los documentos relacionados de forma jerárquica. Por lo que, este paso permite mantener en orden para reducir problemas de tipo documental al momento de la realización de las gestiones pertinentes.

c) Acceso y consulta

En esta fase, es importante determinar a quién se permite realizar una actividad relacionada con un registro (creación, discusión, modificación, borrado, etc.) y en qué condiciones, aplicando los controles previstos en la tabla de acceso y seguridad.

Los privilegios de acceso y uso de los clientes de gestión de documentos dependerán de las necesidades legales (por ejemplo, la seguridad de la información individual) y de las necesidades de la asociación (por ejemplo, la privacidad de los informes monetarios o los registros que contengan datos vitales).

d) Valoración documental

Según los Lineamientos para la Organización y Conservación de Archivos (2021) es el proceso que consiste en analizar e identificar los valores documentales, es decir, es el análisis de la condición de los documentos que les confiere características administrativas, legales y fiscales en los archivos de trámite o concentración, o evidenciales, testimoniales e informativos en los archivos históricos con la finalidad de establecer criterios y plazos de vigencia, así como de disposición documental.

e) Disposición de documentos

En esta fase se determina qué es lo que se hará con los archivos de trámite y de concentración cuando su vigencia documental ha terminado, si serán conservados temporalmente, permanentemente o si serán eliminados (Castilla, 2021). Esto se asemeja con lo expuesto por Endara (2021) expresando que, agotado el plazo de conservación establecido para un documento determinado, se aplica la disposición prevista en el calendario de conservación: eliminación, conservación permanente y transferencia a otro sistema archivístico.

f) Conservación de documentos

Es el conjunto de medidas preventivas o correctivas adoptadas para garantizar la integridad física y funcional de los documentos de archivo, sin alterar su contenido (Lineamientos para la Organización y Conservación de los Archivos de la UNAM, 2016).

Bergaglio (2017) por su parte describe como las medidas destinadas a lograr la permanencia en el tiempo de los documentos y libros que componen su fondo, puede aplicarse tanto a las acciones que se anticipan al deterioro como a aquéllas que tratan de evitar su continuidad cuando ya se encuentra instalado. Bajo estas consideraciones la conservación de un documento depende de la necesidad y del aporte que este genere para la institución, para las gestiones o información que sea de carácter relevante.

5.3. Clasificación documental

Es la labor intelectual mediante la cual se identifican y establecen las Series y Subseries que componen cada agrupación documental, de acuerdo con la estructura orgánico funcional de la entidad (Molina, 2019). Además, la clasificación es el primer paso de la labor archivística e implica identificar la procedencia de los documentos teniendo en cuenta la estructura orgánica de la Empresa y las funciones desarrolladas por la misma a lo largo de su gestión, aplicando el principio de procedencia, el cual permite identificar a los productores de los documentos que bien pueden ser institucionales y administrativos.

Por otra, parte, el Cuadro de Clasificación, en principio, es propio de cada institución, ya que agrupa o clasifica la documentación de forma que refleje las funciones generales y las actividades concretas, de esta forma de acuerdo a la Secretaría General de Archivo Central (2020) se describe las competencias para la clasificación documental.

Uso

Se emplea para la clasificación de los documentos producidos en el ejercicio de las funciones, atribuciones, responsabilidades, productos o servicios y procesos institucionales, ya que garantiza, ordena, describe y vincula los documentos de archivo de acuerdo con la estructura orgánica por procesos.

Unicidad

Hace referencia a que debe existir uno solo por institución, para un óptimo manejo de la documentación.

Estructura

Debe constar con un esquema netamente jerárquico, de acuerdo con la estructura orgánica de gestión organizacional por procesos, mismas que deben estar vigentes y constar con los niveles de fondo, sección y serie.

Descripción de campos del formato del Cuadro General de Clasificación

Documental

- a) **Fondo:** Nombre de la entidad pública.
- b) **Sección:** División del fondo representada por el nombre de las unidades administrativas. En el caso de ser insuficientes, se podrá establecer subsecciones adicionales.
- c) **Serie:** Cada una de las divisiones de la sección que corresponden a las responsabilidades específicas derivadas de un proceso o atribución. Cada serie agrupa los expedientes producidos en el desarrollo de una responsabilidad o actividad. En los casos en los que las categorías sean insuficientes, podrán establecer subseries adicionales.
- d) **Descripción de serie documental:** Es una breve explicación del contenido de la serie o subserie documental.
- e) **Origen de la documentación:** Identifica si la documentación se encuentra en medio físico, electrónico y/o digital.
- f) **Condiciones de acceso** Permite clasificar la documentación en función de la accesibilidad que se otorgue al expediente, conforme a lo estipulado en la Ley

Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. La documentación podrá ser: público, confidencial o reservado.

- g) **Encabezado y pie de página:** El logo de la entidad deberá colocarse en la esquina superior izquierda y el número de páginas en la esquina inferior derecha.

5.4. Inventario general por expediente.

La integración de expedientes es una interacción a través de la cual se reúne determinada documentación, importante para decidir la cualificación de un individuo u organización que opta a un cargo, ventaja o acuerdo específico.

5.5. Valoración documental

Para Cermeno (2020) la valoración documental nos permite la selección de documentos que serán dados de baja y los que se transferirán a los archivos históricos, por eso se debe realizar la primera fase de organización: la identificación, proceso donde se realiza el análisis intelectual del documento, el objetivo en esta fase es el conocimiento de las funciones de la institución, su evolución orgánica, competencias administrativas y atribuciones.

Esta parte se desarrolla con la consulta de decretos, reglamentos, manuales de organización, manuales de procedimientos, lineamientos internos y legislación. Posteriormente se clasifican y ordenan los documentos, como resultado se obtendrá el cuadro clasificador y catálogo de disposición documental, donde se estipulan las funciones sustantivas y comunes de la institución, agrupándolas en expedientes homogéneos (Gestión documental, 2020).

La valoración de un archivo no tendría por qué ser una tarea difícil, debido a que debe de realizarse por un grupo interdisciplinario con conocimientos en la materia y en

coordinación con instituciones de ente competente en la rama. En tal sentido, en el proceso de valoración se deben considerar los siguientes principios:

- No se puede valorar si no está organizado y no cuenta con los instrumentos de control.
- No se valoran documentos o expedientes, sino series documentales.
- Se realiza conjuntamente con el responsable del archivo de concentración.

Por otra parte, se identifica, de acuerdo a su valor documental las siguientes, de acuerdo al valor secundario, se refiere al documento que una vez cumplido su periodo vital adquiere el valor acrecentado por el tiempo, y sirve como fuente para la investigación histórica y para la acción cultural; y el permanente o histórico, que hace mención a la cualidad atribuida a aquellos documentos que, por su importancia histórica, científica y cultural, deben conservarse en un archivo (Morales, 2020).

Las técnicas de muestreo consisten en una selección parcial de documentos que serán conservados permanentemente, siguiendo unos criterios previamente determinados por la unidad para inferir el valor de uno o varios elementos del fondo documental representado en la serie. Cuando se decide emplear técnicas de muestreo, conviene establecer criterios de selección concretos para documentos que se consideren de valor permanente.

Los estándares son definidos en base a las características de cada institución y el tipo documental que deriva de su ocupación. Así mismo, la norma técnica indica los tres tipos de muestreos que pueden ser empleados.

Tabla 3*Tipos de muestreo*

Tipo de Muestreos	Características
Selectivo o cualitativo	Selección cualitativa mediante la cual se trata de conservar los documentos más importantes o significativos, estableciendo criterios predefinidos de acuerdo a las características de la dependencia y a su tipología documental.
Sistemático	Aquél que establece una pauta y precisa necesariamente de la homogeneidad de la serie para eliminar conservando un año, un mes, o bien por alfabeto, o por períodos de tiempo.
Aleatorio	Método estadístico que toma las muestras al azar, cualquiera de los elementos puede ser igualmente representativos; Cuando se decida aplicar la técnica de muestreo, se deberán establecer los criterios específicos de selección para los expedientes que se consideren con valor permanente

Fuente: Metodología Norma Técnica Ecuatoriana de Gestión Documental y Archivo (2020)

En cuanto a la tabla de plazo, el desarrollo se determina para cada serie documental la vida útil, el valor documental, el destino final, la técnica de elección y las situaciones de acceso para cada departamento. Su estructura, tendrá como base la del cuadro general de clasificación documental. A continuación, se muestra la descripción de los campos del formato de la Tabla de Plazos de Conservación Documental.

- a) **Plazos de Conservación:** Se establecerá en número de años el tiempo en que los expedientes deberán permanecer en cada categoría de archivo. En caso de conservación se coloca la palabra “Permanente”.
- b) **Base legal:** De conformidad con las leyes vigentes, se coloca la Ley y el artículo que determine los plazos de conservación o eliminación para las series que genere la entidad pública.
- c) **Disposición final:** De acuerdo a la valoración que realice cada entidad pública, se determina la disposición final de los documentos la cual puede ser la conservación permanente o la eliminación.
- d) **Técnica de Selección:** Solamente en el caso que se establezca que la disposición final de los documentos es la conservación, se determina una técnica de selección, la cual puede ser la conservación completa o parcial, de acuerdo a las características particulares de cada entidad pública y a la tipología documental que emana de sus funciones.
- e) **Encabezado y pie de página:** El logo de la entidad pública debe colocarse en la esquina superior izquierda y el número de páginas en la esquina inferior derecha

En tal sentido la actualización de la Tabla de Plazos de Conservación Documental se debe actualizar cuando haya cambios en el Cuadro General de Clasificación Documental y en la normativa legal vigente. (Acuerdo Ministerial N° 571, 2018).

5.5.1. *Baja Documental*

La baja documental se podría decir que es la eliminación de documentación que ha perdido su valor fidedigno, legítimo, monetario o contable y que no contiene cualidades verificables. Hernández (2021) plantea la baja documental como la evacuación de los documentos especializados y reglamentarios que se acumulan en verdaderas distribuciones y que, además, se conservan en conjuntos de datos o ficheros.

Para llevar a cabo una baja documental, deben primero ser identificados aquellos que formalizaron su plazo de conservación en el archivo central, se procederá a valorarlos, confirmar o modificar en su caso, el destino final establecido en la Tabla y se elaborará el inventario y la Ficha; para validar este proceso se debe solicitar a la Dirección Nacional de Archivo de la SNAP, el dictamen de baja documental, el mismo a su vez validará la autorización en definitiva de la destrucción de la documentación. En este sentido, todos los expedientes sin importar su soporte, deben ser destruidos de acuerdo con los ordenamientos establecidos por el Ministerio del Ambiente, las reglas determinadas por cada dependencia y las mejores prácticas internacionales.

5.5.2. *Préstamo Documental*

La prestación de documentos sólo se otorgará a unidades productoras en posesión de documentos por medio de funcionarios autorizados. Cada archivo debe tener el registro de las firmas válidas para requerir el préstamo y para hacer una solicitud de préstamo debe realizarse a través de una Ficha de Préstamo de Expediente; sea electrónica o impresa.

Cáceres (2020) menciona que el préstamo documental evita la deficiencia de tiempo en la recuperación de la documentación y permite el control de acceso y la seguridad de los datos, impidiendo que personas no autorizadas accedan a dicha información. (p.12).

Estos registros deben contar con la firma electrónica del solicitante y de la persona que presenta el documento o expediente. El préstamo se coordina entre el titular del expediente y el solicitante y se registra en la Ficha; en caso de ser preciso, se acordará un plazo de renovación de acuerdo con las necesidades del usuario, y la nueva amortización se indicará en la Ficha que será firmada entre el responsable y el usuario.

El responsable de esta función debe utilizar la etiqueta en la que se encuentra el documento, retirarla sin cambiar el orden en que se guarda el resto del documento y verificar que la información esté completa y en buen estado. Por lo tanto, los documentos emitidos para el préstamo serán responsabilidad del solicitante, quien deberá pagar en su totalidad al final del período especificado o confirmar el préstamo.

Al devolver los registros de préstamo, la persona responsable del archivo debe asegurarse de que estén intactos y completos. De no existir anomalías que justifiquen una actuación posterior, se sellará el pedido con la leyenda “Devuelto”, mostrando la fecha y hora de devolución en representación del usuario, y se hará reflejar la devolución en el Sistema Informático Integral de Gestión Documental y Archivo

5.5.3. Seguridad documental

Son todas las medidas que se llevan a cabo para garantizar la integridad de la información de un documento y asimismo proteger a los usuarios que lo utilizan, las mismas se realizan durante su fabricación o durante su impresión, resulta especialmente resistente e irreproducible (Pírela, 2019, p.15). El papel de seguridad puede ir provisto de características de autenticidad, claramente identificables para el ojo humano y las máquinas.

Por lo tanto, la seguridad documental es el marco utilizado para los registros excepcionalmente importantes que se elaboran, documentan, guardan, mantienen, transportan y, por último, se eliminan cuando no se necesita de forma general, siendo un elemento crítico para garantizar la integridad de la información de las asociaciones y que se ajustan a la normativa vigente, sin poner en peligro a los usuarios del sistema y al cliente final.

Cabe recalcar que en la Dirección de Agua Potable y alcantarillado [DAPAL] del cantón Latacunga, en donde está basado nuestro proyecto de investigación los tipos de seguridad aplicados para el resguardo de la información son copias de seguridad en un disco duro y el servicio de almacenamiento en la nube.

5.6. Archivo

Archivo como un departamento destinado a preservar toda la información de una institución pública o privada, para tener el archivo o expediente de la documentación teniendo en cuenta su importancia. Dicha documentación puede ser documentos profesionales, contratos de empleados, auditorías y muchos otros.

Según López F. F. (2015) menciona que:

“Archivo es un fondo documental, conjunto de documentos producidos o adquiridos por una persona física o jurídica dentro del ejercicio de sus actividades. Institución o soporte responsable de la custodia y tratamiento archivístico del acervo. Edificio o local donde se almacena el fondo documental” (p. 50).

Cruz Mundet (2011), define archivo como:

La suma de numerosos factores que se complementan, cualquiera que sea su costo administrativo: Documentos, Organización y proveedor. De aquí surge la importancia de archivar todos los documentos en las corporaciones, grupos y establecimientos considerando el hecho de que son la memoria de todo el control que se realiza y para ello es imprescindible aplicar los principios archivísticos, en razón de que es necesaria una organización eficiente de los documentos y una búsqueda eficaz de cualquier información requerido (p.13).

En este sentido, la información desempeña una función vital dentro del control documental de las organizaciones o establecimientos debido a su valor en términos de material de contenido y a la cantidad de trámites que pueden realizarse a través de esas copias, por lo que su mantenimiento garantiza la eficacia y la transparencia en las actividades para las que están destinados.

5.6.1. Gestión archivística

El control de archivo proporciona funcionalidades para la utilización, admisión, gestión y conservación de la documentación de archivo generada. Los expedientes de archivo pueden ser: informes, investigaciones, actas, resoluciones, expedientes, acuerdos, directivas, circulares, contratos, convenios, instructivos, memorandos, información, o algún otro registro creado o adquirido como resultado del ejercicio de las facultades y obligaciones de los entes públicos, independientemente de su fuente o fecha de elaboración.

Los documentos pueden estar en cualquier soporte, sea o no papel, magnético, óptico o de otra tecnología que pueda ser reproducido con ayuda de acceso público.

En Ecuador existe el Sistema Nacional de Archivos (SNA) para el control archivístico y de acuerdo con el artículo 23.- Son deberes del Sistema Nacional de Archivos (SNA) y del

Archivo General de la Nación (AGN) actuar con pleno apego a las normas de admiración de los establecimientos, transparencia de los hechos, accesibilidad y servicio a los residentes.

El SNA y el AGN son responsables del control eficiente de los archivos de las instituciones que pueden formar parte del Sistema, promoviendo la modernización administrativa y técnica de los procedimientos archivísticos, el buen funcionamiento de las unidades técnicas de acceso y servicio de datos a los ciudadanos, mediante el uso adecuado de los equipos metodológicos y técnicos.

La documentación de archivo es actualmente una herramienta de moderna creada por las organizaciones como parte del perfeccionamiento de sus actividades cotidianas, debido a que con el paso del tiempo esos documentos se convierten en una ventana que permite el acceso a acontecimientos que ocurrieron en el pasado (Endara, 2020). Por lo tanto, se conoce como archivo a un documento, que informa sobre un hecho o acción administrativa, judicial o económica, ya sea que se trate de creadas, recibidas, gestionadas y utilizadas para la ejecución de directrices y el funcionamiento de las unidades subordinadas. Sin embargo, en el (Acuerdo Ministerial N° 571, 2018). Existen consideraciones para ciertos documentos que no cumplen el proceso archivístico:

- **Documentos que no son de archivo**, los documentos de comprobación administrativa y de ayuda informativa no se consideran documentación de archivo, por lo que todos los responsables u organismos determinarán el tiempo y forma para su eliminación con una duración que no exceda el año. Se trata de asuntos que colaboran en la gestión, entre los que se incluyen boletines, revistas, guías o informes elaborados por diferentes organismos, en esta situación ya no serán transferidos al archivo central, sino que podrán ser destruidos dentro del propio centro de trabajo.

- **De los documentos de comprobación administrativa inmediata.** Estos documentos ya no cumplen un ciclo de vida y se anulan básicamente de inmediato al dejar de utilizarse, aunque pueden considerarse expedientes creados o recibidos en el transcurso de un procedimiento, ya sea administrativa o gubernamental, y, por consiguiente, no son documentos establecidos para un asunto concreto, la vigencia administrativa del documento es inmediata o no superior a un año.
- **De los documentos de apoyo informativo.** De igual forma, esta documentación no requiere de ningún tipo de técnica de archivo o seguimiento en un ciclo de vida, por el contrario, se conserva por el tiempo de su utilidad que puede ser de seis meses a un año, comúnmente estos expedientes se generan y conservan dentro de la oficina para atender obligaciones administrativas, algunos ejemplos pueden ser impresiones de internet, libros, fotocopias de manuales. (p.12)

5.6.2. Integración y ordenación de expedientes

El documento de archivo es aquel que deja constancia de un hecho, administrativo, judicial o fiscal, entre otros. Estos documentos pueden estar en cualquier medio, ya sea publicado, sonoro, visible, digital, o de alguna otra tecnología que pueda producirse por medios y acceso público, por lo tanto, los expedientes que se emitan deben tener un archivo, valoración, transferencia y destino final (Secretaría de Archivo Central, 2020).

Para que la integración de los expedientes se realice con calidad, se debe seguir un procedimiento seguro; todas las áreas encargadas tienen la responsabilidad de elaborar un acta por cada uno de los expedientes que se les entreguen con motivo de sus actividades laborales reglamentadas; es muy útil elaborar un acta por persona, por obra o por cualquier otro tipo de asunto, ya que los documentos se integran por asuntos y no por temas.

Además, hay que evitar que haya documentos falsos, por lo que cada documento se incorpora con su registro conectado desde su elaboración hasta su recepción, también hay que evitar que haya duplicidad, hay que dificultar el expurgo y foliado al concluir su trámite o asunto, para la integración de los documentos se pueden utilizar cajas adecuadas a la ayuda, disposición y extensión del informe. Además, podría organizarse de la siguiente manera:

- a) **Ordenación cronológica:** El criterio de ordenación se decide a través de la fecha de los documentos (año, mes y día), de mayor a menor, de más antiguo a más reciente, dentro de cada año con la ayuda de los meses y dentro de éstos a través de los días.
- b) **Ordenación alfabética:** Los documentos se ordenan según las letras del alfabeto; este enfoque se aplica a los documentos que hacen referencia a personas, entidades y lugares.
- c) **Ordenación numérica:** Los documentos se ordenan de acuerdo con la cantidad de registro correlativa dada a través de la oficina productora para controlarlos.
- d) **Ordenación por conceptos:** los expedientes se ordenan siguiendo un índice previamente elaborado. Este dispositivo es legítimo para la correspondencia, por ejemplo, donde los expedientes se ordenan por conceptos y, dentro de éstos, por orden cronológico.

Los archivos organizados aseguran el flujo y suministro de la información de manera ágil y oportuna, simplifican los trámites, evitan la acumulación innecesaria de información, facilitan la toma de decisiones y se puede mantener reservada la documentación en la institución. Esto significa que el trabajo que se está realizando va hacer más eficiente y eficaz por el hecho de que la búsqueda de información se va a realizar de forma rápida y sencilla.

5.6.3. Cierre, expurgo

Una vez tramitado el expediente, puede iniciarse el último proceso, que consiste en deshacerse de la documentación repetida, incluidos borradores, versiones preliminares, un par de copias del mismo informe, copias fotostáticas de expedientes vigentes en único, hojas de mensajes telefónicos, mensajes y notas en tarjetas, hojas autoadhesivas, entre otros elementos. “De estos elementos, sólo deben archivarse los expedientes definitivos; si el auténtico no existe, puede conservarse un duplicado del documento y pasar a formar parte del archivo” (Yagual.J.,2015,p.7).

Del mismo modo, hay que eliminar las sustancias perjudiciales para el papel, como grapas, clips, broches, entre otros factores que ponen en peligro la integridad del documento.

5.6.4. Foliación del expediente.

Una vez logrado el expurgo y la eliminación de los factores perjudiciales, cada una de las hojas beneficiosas que componen el documento puede ser foliada de acuerdo con el orden de los expedientes archivísticos, lo que permite controlar la cantidad de hojas beneficiosas de un expediente, asegurando el orden único, integridad y seguridad de la unidad documental. (Yagual., 2015, p.7).

La foliación es requisito para las transferencias y bajas documentales, se realiza en la esquina superior derecho del anverso del documento y en la esquina superior izquierdo del reverso de cada página y para finalizar la cantidad total de folios debe registrarse en la caratula de la documentación y en la hoja del registro. A veces, la foliación puede hacerse a medida que se introducen los documentos; esto puede ocurrir cuando la unidad administrativa desee seguirla, dependiendo de la forma de archivo que se utilice.

5.6.5. Descripción archivística.

La descripción archivística se realiza para identificar, controlar, localizar y explicar los documentos de archivo, así como para presentarlos contextualizados dentro del sistema institucional que los ha producido, y es importante para facilitar la localización y consulta de los datos.

“Es la acción y el impacto de describir, es explicar o representar en detalle a través del lenguaje las capacidades de función de un elemento, persona, área, estado de cosas u ocasión, en el que el objeto de la unidad de descripción es el propio informe o el conjunto de archivos, para los que se recogen las estadísticas y los registros contenidos en el mismo.” (Cruz Mundet, 2015). Como resultado de la descripción documental, las entidades públicas elaborarán:

5.6.6. Carátula y Etiqueta de cajas.

La unidad productora colocará la carátula en la parte delantera de la carpeta, la numeración de las cajas se ajustará a un orden consecutivo, empezando por el número uno. Los campos de los formatos de rotulación deberán regirse en forma obligatoria a la información del Cuadro General de Clasificación Documental.

5.6.7. Inventario.

Los inventarios documentales son las unidades control, gestión y consulta de la información contenida en cada uno de los documentos de los entes públicos, en los que se pueden definir los datos generales de la información dentro del contexto del Cuadro General de Clasificación Documental. Todos los Archivos de Gestión deberán elaborar el inventario general por expediente y el Archivo Central elaborara el inventario global de los documentos de todo el ente público. Según Martín Gavilán (2009):

“El inventario se establece como instrumento esencial dentro de los archivos y esencialmente a través de la conformación que se define, que representa la unidad archivística ya sea un libro o un expediente. Es el archivero experto quien determina la forma de inventario que se debe preparar para la descripción de las series documentales” (p.27).

El inventario documental es un requerimiento para las transferencias, así como para efectuar la baja documental.

5.6.8. Descripción de los campos del formato de inventario.

Contendrá lo siguiente:

- **Serie/Subserie documental:** Corresponde a lo establecido en el Cuadro General de Clasificación Documental.
- **Número de caja:** Corresponde al identificador numérico que tendrá la caja.
- **Número de expediente:** Pertenece al número que se le establecerá al expediente.
- **Descripción:** Es el elemento documental del registro.
- **Fechas extremas:** Es el período de tiempo en el que se abre y cierra el expediente.
- **Número de fojas:** Es el número de páginas útiles que puede tener el documento una vez cerrado.
- **Destino:** Primer destino del documento.
- **Destino final:** Podrá ser conservación o eliminación, según se determine en la Tabla de Plazos de Conservación Documental.
- **Soporte:** Se establece el soporte en el que se contienen los documentos.

- **Ubicación topográfica:** Se utiliza para identificar el sitio en el que se encuentra el documento.
- **Observaciones:** Utilizadas para recoger cualquier particularidad con respecto a los expedientes.
- **Encabezado y pie de página:** El logo de la entidad deberá ubicar en la esquina superior izquierda y el número de páginas en la esquina inferior derecha.

5.6.9. Preservación y conservación de los archivos

La preservación y conservación de las series documentales incluye un conjunto de medidas encaminadas a asegurar cada uno de los documentos físicos y digitales.

“Este proceso se despliega en tres fases: preservación, conservación y recuperación; normalmente es deseable permanecer en la primera o segunda fase, por lo que la planificación previa de estos métodos es vital, ya que el propósito es evitar tener que llegar al último segmento de restauración, ya que incluye la intervención de documentos ya dañados”. (Murgath, 2020).

En tal sentido la preservación de los archivos se debe efectuar de manera correcta y bajo los criterios que emitan las normativas correspondientes con la finalidad de garantizar eficiencia y transparencia en los procesos.

Según la Real Academia Española (2018), preservar es proteger, resguardar anticipadamente a alguien o algo, de algún daño o peligro. Por lo tanto, la preservación es la primera fase y abarca toda clase de actividades económicas y administrativas al servicio de la prevención con el deterioro de los documentos. Para ello se considera las siguientes componentes:

5.6.10. Infraestructura física.

La construcción debe responder a las circunstancias del terreno y las cargas de construcción y debe cumplir con las normas de edificación actual. Las paredes, pisos y techos deben estar hechos de materiales con alta capacidad de absorción de calor y humedad, con aislamiento adecuado para los sistemas de construcción. Se deben evitar los elementos estructurales de madera ya que pueden ser atacados por ciertas plagas, debido a que requieren un mantenimiento frecuente y son altamente inflamables. (Russo, 2009.p45).

En las edificaciones rehabilitadas con elementos útiles de madera no reemplazables, estos serán fortalecidos y tratados con productos ignífugos e insecticidas, y los elementos estructurales de la bodega deberán brindar cuatro horas de resistencia al fuego, ya sea en la bodega interna o externa.

5.6.11. Medidas de conservación preventiva.

Dentro de las acciones que deben llevar contener el plan de prevención de riesgos, el archivero corresponderá tomar las medidas necesarias, o informar al personal apropiado o gestionar según corresponda.

5.6.12. Medidas de seguridad.

Todas las instalaciones deberán contar con al menos, las siguientes medidas de seguridad para precautelar la integridad de los colaboradores y de los archivos.

- a) Sistema de alarma contra incendios.
- b) Extintores de gas en lugares destacados.
- c) Señalización y rutas de evacuación en caso de un incidente.
- d) Dispositivos y materiales de trabajo para los empleados que laboran en la unidad.
- e) Entradas y salidas para facilitar la entrada y evacuación.

- f) La circulación entre el funcionamiento del archivador.
- g) Aspiradora para facilitar la limpieza de la propiedad, medidas de control de plagas, inundaciones y entrada inadecuada.

5.7. Documentación siniestrada o de riesgo sanitario.

En caso de un evento que dañe o ponga en peligro el documento, debe autorizar lo siguiente: Reportar el incidente a la Dirección Nacional de Archivo de la SNAP, internamente en los 10 días posteriores al evento y presentar en anexos: el acta con sus hechos y firmada por la máxima autoridad o su representante y el Director de Gestión Documental y Archivo, unas fotografías, con sello institucional y firmas originales de los funcionarios responsables, que manifiesten la condición de la documentación.

Por otra parte, en el caso de que el documento, por su estado, suponga un peligro para la salud por contaminación, también se comunicará a la dirección, para que ésta tome una decisión sobre las actuaciones oportunas. Su participación y dictamen deben ser documentadas en el Acta Administrativa y el archivo intermedio de la Dirección Nacional de Archivo (SNA) no garantiza el aviso de baja documental para documentación siniestrada o de riesgo sanitario (Acuerdo Ministerial N° 571, 2018).

5.7.1. Mobiliario y Ubicación

Las estanterías metálicas deben estar ancladas al suelo, con una altura máxima de 2,20 m junto con la balda superior (techo); la bandeja inferior de la estantería debe tener una distancia mínima de 0,10 m del suelo, para evitar daños por inundación. En el caso de requerir estanterías o comparables, se deben incorporar mecanismos de acceso para la gestión de los registros. Mientras que la ubicación de las estanterías deberá colocarse a una distancia mínima de 0,20 m de la pared. La zona de paso entre estanterías deberá tener una distancia de

0,70 a 0,90 m para facilitar el acceso, tomando en cuenta un pasillo central de al menos 1,20 m.

En el caso de almacenar archivos como; planos, mapas, carteles u otras ayudas no en papel, no hay que olvidar la implantación de mobiliario para mantener y garantizar esta documentación.

5.7.2. Almacenamiento

Cada entidad pública determinará en su cobertura institucional interna el tipo de dispositivos de almacenamiento que se utilizarán en función del soporte, con el fin de evitar el deterioro físico de los archivos, incluida la deformación, rotura, desgarró, etc., de acuerdo con las siguientes indicaciones:

5.7.3. Temperatura y humedad.

Se debe entender que no existe una temperatura y una humedad relativa perfectas, ni los mejores grados y valores que ayudan a minimizar los cambios bruscos en los materiales; por lo tanto, una temperatura o humedad que es aceptable para un documento puede ser desastrosa para otra. Sin embargo, existen soportes documentales únicos o soportes aparte del papel y en estos casos los niveles de temperatura y humedad relativa variarán.

5.7.4. Documentos electrónicos y digitales

Para García, M (2013). Los documentos de archivo electrónicos y virtuales que se hayan producido en cualquier momento y en cualquier soporte distinto del papel, forman parte del Sistema Institucional y del Sistema Nacional de Gestión Documental y Archivo. Su identidad como archivos se basa en la misma metodología técnica que se aplica a los archivos en papel.

Del mismo modo, las informaciones digitales tienen estructura, contenido y contexto, derivados de los poderes que les dan impulso ascendente. Emanan del ejercicio de las capacidades y atribuciones de la entidad pública general, al igual que los expedientes en papel, son: autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad.

5.7.5. Conservación a largo plazo de los documentos electrónicos de archivo

Para la conservación a largo plazo de los archivos electrónicos, hay que tener en cuenta como mínimo lo siguiente:

El uso de un formato estándar y un sistema abierto.

- Un plan de transición a los avances de la era de la información, disposiciones específicas de técnicas que garanticen la conservación de la información. Las características auténticas del método de producción, su seguridad, disponibilidad o claridad.
- El uso de almacenamiento modular y metadatos hábiles para optimizar el intercambio entre sistemas y departamentos.
- Considerar la aplicación de auditorías de almacenamiento digital para evaluar el cumplimiento de las necesidades de originalidad, fiabilidad, integridad, disponibilidad o legibilidad.

5.7.6. Preservación documentos electrónicos de archivo

Los sistemas que gestionen documentos digitales deberán contar con todas las medidas de seguridad importantes para resguardar los hechos y metadatos en procura de garantizar su recuperación. Para Torres (2017) detalla la siguiente:

5.7.7. Medidas de seguridad

La Dirección de Gestión Documental y Archivo o quien haga sus veces, en conjunto con la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, deberán considerar medidas de seguridad que cubran, como mínimo, los siguientes temas:

5.7.8. Control de la calidad de los procesos de digitalización

Las entidades públicas deberán recordar las acciones orientadas a controlar la calidad de la digitalización e indexación, consistentes en la autenticidad, confiabilidad e integridad de la información generada y recibida.

Estas acciones permitirán verificar que el documento digital sea igual al registro original, para lo cual las entidades públicas deben decidir en su política institucional interna los parámetros a ser tomados en cuenta en el método de digitalización. Los siguientes son algunos de los consejos a tener en cuenta:

- Determinar el responsable de llevar a cabo esta actividad en todo el sistema de digitalización.
- Establecer un listado de requisitos que debe cumplir el archivo digitalizado.
- Determinar si el control de calidad puede realizarse sobre toda la documentación o con ayuda de un muestreo.
- Indicar en qué situaciones está justificada una nueva digitalización.
- Número de expedientes digitalizados frente a gran variedad de documentos físicos.
- Si procede, acceso para ajustes de metadatos o fotos y administración de un sistema de archivo digital.

5.8. Atención al cliente

La atención al cliente es importante para toda organización sea pública o privada, ya que les permite interactuar con el cliente, tratando de cumplir todos sus objetivos a través de

diferentes técnicas que cada empresa puede tener, además, como resultado final el crecimiento de un gran posicionamiento suficiente y de calidad. Una excelente atención al cliente es la misión primordial de cualquier agencia, sin importar el tipo de servicios o productos que se suministren a una población determinada, y tiene que ser el motivo que impulse a todo el grupo de trabajadores a llevar a cabo cada interés pensando en el cliente (Calapiña, 2019).

Dependiendo de la atención proporcionada, será factible evaluar si fue de primera o insatisfactorio, si es de alta excelencia va a funcionar como promotor y si es deficiente provocara una imagen no deseada de la entidad sea o no pública. Esto tiene una relación con los niveles de conformidad de cada una de las personas, a quienes se les brinda ofertas dentro de los procesos de las actividades a implementar dentro de la institución.

Según Alfaro (2012) Menciona los sietes faltos de la atención al cliente o usuario:

- a) **Apatía:** Lo contrario de la iniciativa en los encuentros de servicio. Es realmente una señal de desgana total por parte del trabajador, que muestra tácitamente que ya no le importa nada. Aburrido de su trabajo, transmite una pérdida total de interés al cliente. Los síntomas aparecen mientras el trabajador deja de preocuparse por su trabajo, por sus clientes y, posteriormente, por sí mismo. Este es un factor importante a la hora de atender a un cliente, demostrar nuestro profesionalismo hacer que el cliente se sienta parte de la empresa, atender sus necesidades de la mejor manera, de esta manera lograremos una buena imagen de la empresa.
- b) **Falta de atención:** Tiene lugar cuando el empleado intenta desentenderse de un cliente, deja de prestar atención a sus problemas o deseos. No es raro que intente "tapar la boca" del cliente con unas pocas normas o falta de competencia para tratar el problema. Por eso es importante ser eficientes y poder cumplir con los requerimientos o

necesidades que el usuario o cliente tenga en su momento, de esta manera tendremos un cliente satisfecho por el trabajo realizado.

- c) **Frialdad:** Parece existir una relación de razón e impacto entre sentirse cansado y tratar a los clientes con frialdad. Actitudes de hostilidad, frialdad, impaciencia, que rompen el vínculo con el consumidor. Por eso es importante mostrar al cliente la buena predisposición de solucionar sus problemas, siendo amables y buscando las mejores soluciones que ayude a cumplir su requerimiento.

- d) **Aire de superioridad:** Menospreciar el potencial del cliente puede conducir a una mentalidad excesivamente proteccionista que le haga sentirse incómodo o insatisfecho. Abrumar a los clientes utilizando jerga (lenguaje técnico) que no pueden reconocer, gritar a los adultos mayores y/o a las personas que ahora no entienden el lenguaje correctamente, y apartar a los niños es una forma de trabajar hacia este aire de superioridad. Debemos entender que el cliente es una parte fundamental de toda organización, es por ello que hay que respetarlos sobre todas las cosas, hacerle saber que sus requerimientos serán atendidos y resueltos a la brevedad posible, sin menospreciar o faltarle el respeto.

- e) **Robotismo:** El trabajador claramente mecanizado repite sus ejercicios sin ninguna aportación personal que individualice al usuario. Cuando una persona se mecaniza tanto que hace todo de la misma manera, el pecado del robotismo puede arrastrarse lentamente en el comportamiento diario hacia los clientes.

- f) **Reglamento:** Hacer todo según el manual. Poner las directrices del empleador por encima de los deseos del cliente, sin ningún discernimiento por parte del personal a la hora de impartir el servicio. También se produce cuando las normas y directrices de una organización se crean más en beneficio de la empresa que del cliente.

g) Evasivas: Es obligar al cliente a ir "de un lugar a otro" dentro de la empresa. Es, en realidad, pasarle la pelota a otra persona. Es una forma de deshacerse del cliente. Es retrasar la selección de los problemas del cliente. Es por ello que todo profesional que este prestando sus servicios este capacitado, de esta manera será él quien resuelva el problema suscitado por parte del cliente y de buscar la mejor manera de solucionarlo eficientemente y rápido.

Estas son las siete faltas que algunas secretarias y servidores públicos dedican con los clientes, cuando asisten a la institución a realizar gestiones o solicitar expedientes, es millas aconsejables que el personal de la entidad sea más experto e intente acabar con estas pésimas conductas, salvo que produzca como efecto una imagen foto de ellos y de la institución.

Una correcta Gestión Documental permite mejorar las técnicas productivas y administrativas y esto termina en una mejor prestación y atención a los clientes. Otro factor relevante que se produce con una correcta gestión de archivos, es que facilita potenciar las relaciones interpersonales entre el personal, mejora el clima organizativo, que se contempla en la fabricación empresarial, el personal, los clientes y el control empresarial.

5.9. Clima Laboral

Palma (2004) define al clima organizacional como La percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales. (p. 21). Mientras que Loreto (201) menciona que es la percepción compartida por los miembros de una organización respecto al trabajo, al esfuerzo físico en que éste se da, las relaciones interpersonales y las diversas regulaciones formales e

informales que afectan a dicho trabajo. (p.16). Según Chiavenato (2016) el clima organizacional se direcciona en seis dimensiones:

- a) **Estructura.** Percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización.
- b) **Responsabilidad individual.** Sentimiento de autonomía, sentirse su propio patrón.
- c) **Remuneración.** Percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho.
- d) **Riesgos y toma de decisiones.** Percepción del nivel de reto y de riesgo tal y como se presentan en una situación de trabajo.
- e) **Apoyo.** Los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo.
- f) **Tolerancia al conflicto.** Es la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o cómo puede asimilar sin riesgo las divergencias de opiniones.

En tal sentido, el estudio del clima organizacional es importante ya que permite conocer en forma científica y sistemática las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, pues repercute en el comportamiento dentro del sistema y en forma individual para la mejora de la productividad del potencial humano.

En consecuencia, para lograr el cumplimiento de los objetivos planteados dentro de una organización, es imprescindible encontrar un equilibrio entre los recursos con los que cuenta, considerando entre estos no solo los recursos tangibles como los financieros, tecnológicos, materiales o comerciales, sino además el recurso humano, debido a que actualmente este último factor es el más valioso de las organizaciones, con el cual se agrega un componente de diferencia entre estas; y las habilidades, el entusiasmo, la satisfacción en el trabajo y la lealtad hacia la organización por parte de sus colaboradores, influye no solo sobre

sus resultados sino además en su productividad, calidad, eficiencia, imagen, rentabilidad y competitividad.

6. PROPUESTA METODOLÓGICA DE LA INVESTIGACIÓN

6.1. Marco Metodológico.

Dirección de Agua Potable y Alcantarillado de Latacunga [DAPAL]

La Dirección de Agua Potable y alcantarillado de Latacunga (DAPAL), inició su labor de apoyo en el Cantón de Latacunga y su entorno realizando investigaciones, planes y emprendimientos de recursos de captación y conducción para cumplir con la notable necesidad de las diferentes administraciones de agua potable a nivel cercano, brindando en consecuencia el suministro del líquido a pequeñas áreas e incrementando los canales de agua para avanzar en el mejoramiento de la población.

Misión

“Somos una empresa pública encargada de dotar del servicio de agua potable y alcantarillado a la población del cantón Latacunga, dentro de los parámetros de economía, seguridad y protección ambiental, con la finalidad de conservar y optimizar la calidad de sus servicios, contando con recurso humano calificado, insumos de bienestar a los usuarios”.

Visión

“Ser una empresa líder en la provisión de los servicios de agua potable y Alcantarillado, utilizando tecnología de punta y una infraestructura adecuada, con personal altamente capacitado, y preocupados por el mejoramiento continuo de los procesos para satisfacer a nuestros clientes internos y externos”.

Estado Actual

La Dirección de agua potable y alcantarillado, sigue brindando servicios a toda la comunidad que requiera de sus actividades, actualmente la empresa en el área de obras de gestión de agua y alcantarillado ha tenido un gran avance y rendimiento, visto que ha cumplido con la mayoría de las necesidades de cada una de las comunidades del cantón Latacunga. El mismo que está a cargo del Arquitecto. Fernando López Coba, y este se ubica en el panamericano sur, barrio Los Molinos, sector el Niagara

Cabe mencionar que la dirección cuenta con una guía de procedimientos de archivo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Latacunga, del cual no se está llevando a cabo en su totalidad ya que existe procesos que no se maneja de forma adecuada para los documentos físicos.

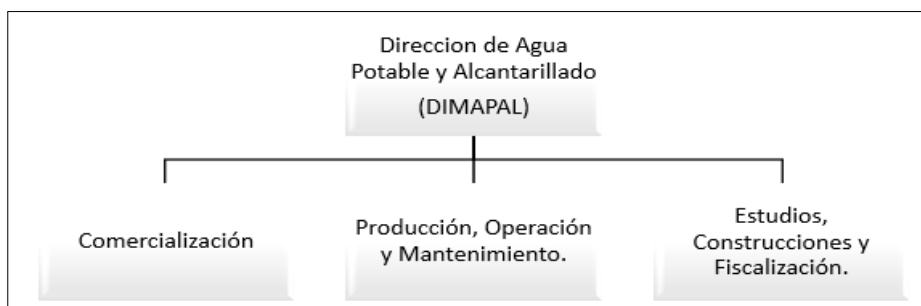
Por lo tanto, en la Dirección de Agua Potable y alcantarillado [DAPAL], actualmente conocida como entidad pública, manejan el sistema QUIPUX desde el año 2019, mismo que les permite la organización, control, flujo y seguridad de los documentos digitales, facilitando

así el rápido acceso de la información, permitiendo el respaldo de los documentos y la mejora continua de los procesos.

Estructura organizacional

La Dirección de Agua Potable y alcantarillado de Latacunga (DAPAL) cuenta con la siguiente estructura organizacional.

Figura 3



Organigrama
estructural del
DAPAL.

Fuente: DAPAL, 2022

6.2. Enfoque de la Investigación

El enfoque es cuantitativo de carácter descriptivo, de corte transversal debido a que se utilizó la recolección de información mediante un cuestionario la misma que dio paso a medir la variable correspondiente a la gestión documental que está reflejada en tablas y gráficos como elemento sustancial de los datos recogidos sin alterar ni manipular la información.

6.3. Modalidad Básica de la Investigación

El trabajo de investigación que se realizó, fue bajo las siguientes modalidades:

6.3.1. *Investigación Bibliográfica*

La investigación es de modalidad bibliográfica la misma permitió indagar de diferentes fuentes y permite conceptualizar el marco teórico, el mismo que está estructurado con temas relacionados a la gestión documental, variable objeto de estudio.

6.3.2. *Investigación de Campo*

La investigación de campo consiste en la recolección de datos en el lugar en donde se generan los hechos y permite estudiarlos de la manera como se presentan, los involucrados son aquellos funcionarios que desarrollan las actividades cotidianas en la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado (DAPAL) del cantón Latacunga y se logró entender y evidenciar los procesos que no son los adecuados en cuanto a la Gestión Documental.

6.4. Métodos de investigación

Los métodos implicados en la realización de este presente trabajo de investigación son los siguientes.

6.4.1. *El método Inductivo*

Este método permitió al investigador abordar los procesos de gestión documental de manera particular en cada departamento, para luego desarrollar un análisis general y obtener resultados para inducir o permitir derivar de ello los fundamentos del plan de desarrollo como vía a proponer.

6.5. Técnicas e Instrumentos de Investigación

La encuesta es una técnica de investigación científica, mediante el cual se pueden obtener datos sistemáticos de los encuestados a través de preguntas personales, telefónicas o digitales (López, 2015).

Para la obtención de la información, la técnica será la encuesta y el instrumento el cuestionario respectivamente. Se elaboró un cuestionario sobre la gestión documental, tomando como referencia la Regla Técnica Nacional de Organización y Mantenimiento de los Archivos Públicos, la cual nos permitió la realización de cada pregunta con respecto al proceso que esta hace mención.

El objetivo de este instrumento es recoger información sobre dimensiones que incluían: recepción de documentos, administración de los documentos, expurgo-foliación, seguridad de los archivos y el clima laboral y la atención al cliente, con un total de 28 ítems, respectivamente. Para el procesamiento de la información se utilizará el programa Microsoft Office Excel, Asimismo, se utilizó este estadístico para realizar las tablas de frecuencia de cada uno de los 28 ítems, utilizado para realizar la captura y análisis de datos y crear tablas y gráficos con data compleja. Y de esta manera se obtendrá las recomendaciones y soluciones necesarias para que la dirección DAPAL pueda mejorar su proceso de gestión documental.

Para el diseño del cuestionario se utilizó la escala de Likert, el mismo que nos permitió medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado, teniendo en

cuenta la dirección del reactivo, donde la primera alternativa de respuesta constituye el máximo valor y la última el mínimo, que se detalla a continuación:

Ponderación	5	4	3	2	1
Alternativa de Respuesta	Siempre	Casi Siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca

El tiempo de aplicación fue de 30 minutos aproximadamente y los materiales usados fueron el cuestionario con escala de Likert, así como lápices y borradores.

6.6. Juicio de expertos

Una vez diseñado el instrumento, se sometió a una revisión técnica para establecer su validez de contenido, en función de los objetivos específicos. Para Arias (2012, p. 79), la validez del cuestionario significa que las preguntas o ítems deben tener una correspondencia directa con los objetivos de la investigación. Es decir, las preguntas consultarán simplemente aquello que se pretende conocer o medir.

En este marco, en la presente investigación se ejecutó un proceso de validación de instrumentos, que de acuerdo con Arias (2012), incluye la comprobación de si el instrumento mide lo que pretende medir, así como la comprobación de su pertinencia o correspondencia con los objetivos y dimensiones de la investigación. Este sistema puede realizarse a través del juicio profesional (p.35).

Así, la validez de contenido de la presente investigación, comprende la evaluación por parte de tres (3) expertos, a través del tutor de tesis, Mg. Galo Flores, docentes de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, Mg. Diego Jácome y Mg. Angelita Falconi, docentes pertenecientes a la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, quienes revisaron la coherencia de los ítems con las dimensiones e indicadores establecidos a través del instrumento de validación (Anexo 1). Posteriormente, el último modelo del instrumento se elaboró en enero de 2023 (Anexo 2).

6.7. Variables de estudio

Variable independiente: Gestión Documental

Variable dependiente: Atención al cliente

6.7.1. Operacionalización de variables

Tabla 4

Operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores
------------------	------------------------------	--------------------	--------------------

	Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación (Molano, 2017).	Recepción de documentos	Adecuada organización y recepción de los documentos.
Independiente		Administración de los Documentos	Correcto almacenamiento de los documentos físicos.
Gestión Documental		Expurgo y Foliación	
		Seguridad de los archivos	Seguridad de los documentos físicos
	Una excelente atención al cliente es la misión principal de toda empresa, independientemente del tipo de servicio o producto que se preste a una población determinada, y debe ser el propósito que impulse a todo el grupo de trabajadores a llevar a cabo cada interés pensando en el cliente. (Calapiña, 2019).	Rapidez y eficiencia	Agilizar los procesos administrativos.
Dependiente		Atención al cliente	Atención oportuna y de calidad.
Atención al cliente		Comunicación Eficiente interna y externa	

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

6.8. Población y muestra

Para (Hernández R. F., 2014). La muestra se caracteriza como un subconjunto de operaciones que se pueden realizar para estudiar caracteres positivos en su totalidad de una población universo o colectivo. Mientras que la población es un conjunto de todos los casos que se ajustan a ciertas especificaciones limitadas por el estudio.

Debido a que la población es pequeña, se ha tomado como muestra la misma cantidad de persona que están en la población. La población con la que se realizó la investigación pasó a ser el personal administrativo, personal operativo y el personal de mantenimiento de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL] del cantón Latacunga, considerando en los departamentos más vitales, además se había tomado como criterio el equipo de trabajadores de ambos sexos. El personal tomado en total son $N= 12$ de éstos se seleccionó el muestreo que conforman en el grupo administrativo 2 mujeres y 2 hombres; en el grupo operacional 3 hombres y 2 mujeres y el grupo de mantenimiento 3 hombres dando así un total de 12 trabajadores.

Tabla 5

Población y muestra DAPAL

Departamento	Frecuencia
Administrativo	4
Operacional	5
Mantenimiento	3
TOTAL	12

Fuente: Dirección de DAPAL, 2022

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

7. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

7.1. Análisis e interpretación de resultados

Una vez realizado el levantamiento de la información, a través del enfoque de investigación cuantitativo con la técnica de recolección de datos a una población de 12 colaboradores de la Dirección DAPAL, se procedió a realizar las respectivas tabulaciones gráficas y el análisis de los 28 ítems, tras lo cual se sacarán conclusiones y recomendaciones, y se establecerá estrategias respecto a la Gestión Documental (ver anexo 2).

1. ¿La documentación interna y externa que se receipta en la Dirección, cuenta con la firma y sello?

Tabla 6

Constatación de firma y sello en la documentación

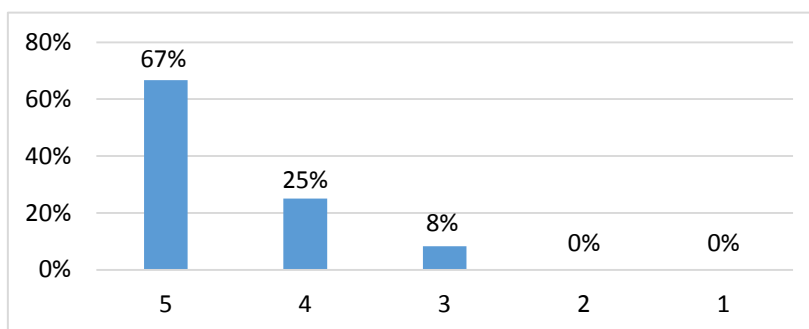
Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
1	Siempre	8	67%
	Casi siempre	3	25%
	A veces	1	8%
	Muy pocas veces	0	0%
	Nunca	0	0%
TOTAL		12	100%

Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Figura 4

Constatación de firma y sello en la documentación



Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Análisis e interpretación

En cuanto al indicador que habla sobre la documentación interna y externa que se receipta en la Dirección la cual debe contar con la firma y sello, se puede mencionar que el personal da una valoración de, Siempre un 67%, Casi Siempre que corresponde al 25%, A veces el 8% y el muy pocas veces y Nunca con el 0%. Esto significa que en su gran mayoría los documentos internos y externos que se receiptan en la Dirección tiene firma y sello de respaldo correspondiente al 67%, cabe señalar que la persona natural agrega la firma y una organización agrega el sello, la firma y sello es importante en un documento para asegurar la integridad del documento.

2. ¿Existe una adecuada organización de los documentos en base a instructivos dentro de la Dirección?

Tabla 7

Existencia de instructivos para la organización de documentos.

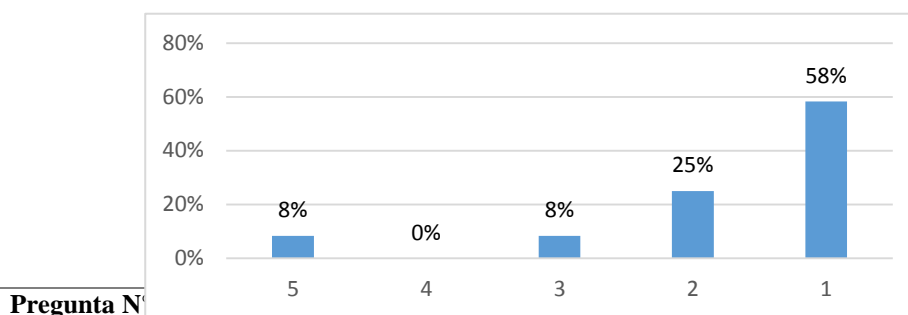
Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
2	Siempre	1	8%
	Casi siempre	0	0%
	A veces	1	8%
	Muy pocas veces	3	25%
	Nunca	7	58%
TOTAL		12	100%

Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Figura 5

Existencia de instructivos para la organización de documentos



Pregunta N°

3	Siempre	1	8%
	Casi siempre	1	8%
	A veces	5	42%
	Muy pocas veces	4	33%
	Nunca	1	8%

Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Análisis e interpretación

En cuanto al indicador que hace referencia sobre si existe una adecuada organización de los documentos en base a instructivos, se puede manifestar que el 8% lo realiza Siempre, 0% Casi Siempre 8% A veces el, 25% muy pocas veces y Nunca con el 58%. Esto significa que aproximadamente un 83% menciona que no existe una adecuada organización de la información siendo de vital importancia porque permite tramitar los documentos en menor tiempo y de manera eficiente.

3. ¿Existe algún tipo de supervisión en la gestión documental dentro de la institución?

TOTAL

12

100%

Tabla 8

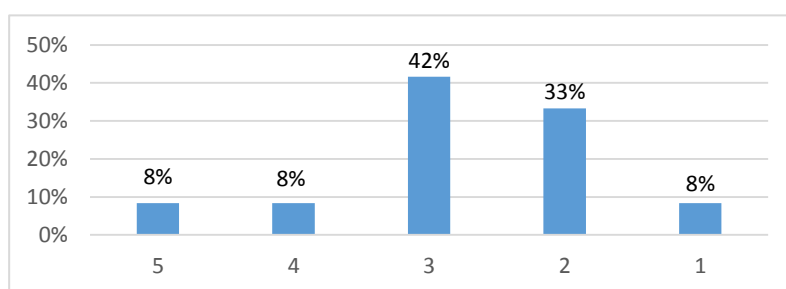
Presencia de supervisión en la gestión documental

Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Figura 6

Presencia de supervisión en la gestión documental



Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Análisis e interpretación

En cuanto al indicador que habla sobre si existe algún tipo de supervisión en la gestión documental, se puede evidenciar existe un porcentaje del 8% que manifiesta que Siempre y Casi Siempre, A veces el 42%, Muy pocas veces el 33% y Nunca con el 8%. Es importante señalar que el 42% menciona que a veces existe supervisión, mientras que el 41% que nunca existe algún tipo de control en la gestión documental, por lo tanto, sería importante implementar algún tipo de supervisión adecuada debido a que cada documento es de relevancia para la constatación y manejo del trabajo individual de cada departamento.

4. ¿Los soportes en los que se encuentra la información son físicos y digitales?

Tabla 9

La información se encuentra en soportes físicos y digitales.

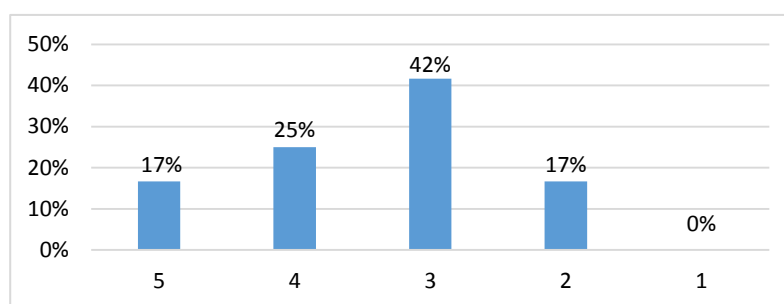
Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
4	Siempre	2	17%
	Casi siempre	3	25%
	A veces	5	42%
	Muy pocas veces	2	17%
	Nunca	0	0%
TOTAL		12	100%

Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Figura 7

La información se encuentra en soportes físicos y digitales



Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Análisis e interpretación

En cuanto al indicador que habla de los soportes en los que se encuentra la información, se expresa que Siempre con un 17%, Casi Siempre que corresponde al 25%, A veces el 42%, muy pocas veces el 17% y Nunca con el 0%. Se interpreta que solo el 42% de los encuestados dan una respuesta positiva, lo que se evidencia que los soportes en que se encuentran los documentos son de físicos y digitales.

5. ¿Al recibir la documentación el ingreso se lo realiza mediante el sistema QUIPUX?

Tabla 10

Ingreso de documentos en el sistema QUIPUX

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
5	Siempre	0	0%
	Casi siempre	5	42%
	A veces	2	17%
	Muy pocas veces	4	33%
	Nunca	1	8%
TOTAL		12	100%

Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

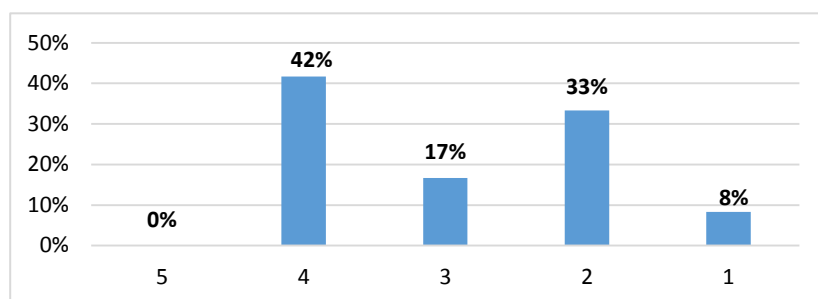
Figura 8

Ingreso de

en el sistema

documentos

QUIPUX



Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Análisis e interpretación

En cuanto al indicador que habla sobre el ingreso de documentos en el sistema QUIPUX, se expone que el 42% Casi Siempre lo realiza, 17% A veces, 33% muy pocas veces y Nunca con el 8%. Se interpreta que el 42% de los encuestados utilizan el sistema QUIPUX para la gestión documental, todos tienen la posibilidad de manejarlo o manipularlo.

6. ¿A la hora de solicitar un documento a secretaría se lo realiza mediante oficios?

Tabla 11

Solicitud de documentos a través de oficios

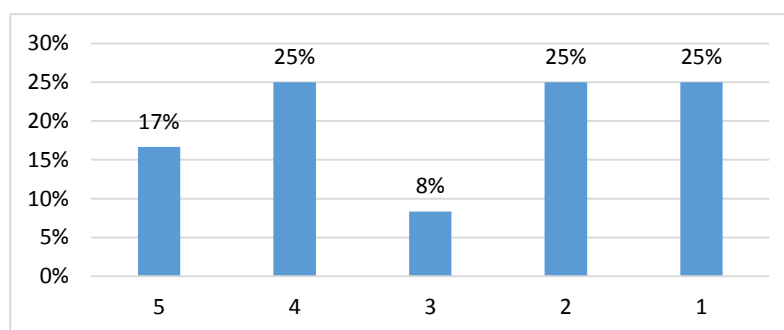
Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
6	Siempre	2	17%
	Casi siempre	3	25%
	A veces	1	8%
	Muy pocas veces	3	25%
	Nunca	3	25%
TOTAL		12	100%

Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Figura 9

Solicitud de documentos a través de oficios



Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

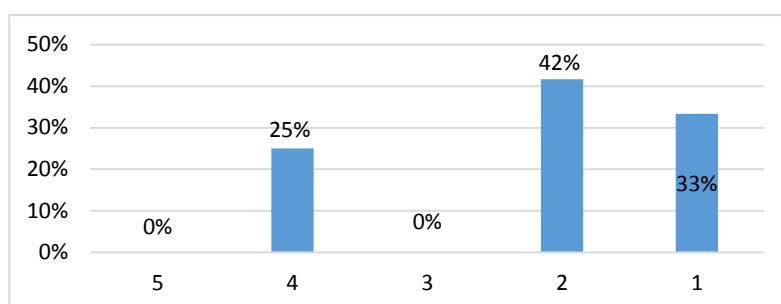
Análisis e interpretación

En cuanto al indicador que habla sobre la forma de solicitar un documento a secretaría, se conoce existe una valoración de, Siempre con el 17%, Casi Siempre que corresponde al 25%, A veces el 8%, y Muy pocas veces y Nunca con el 25%. En el cual se interpreta que el 50% no realizan oficio al momento de solicitar documentación a la secretaria de la Dirección, debido a que dicha persona maneja un registro manual.

7. ¿Dentro de la Dirección existe personal responsable de la elaboración de la ficha técnica?

Tabla 12*Existencia de personal para realización de la ficha técnica*

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
7	Siempre	0	0%
	Casi siempre	3	25%
	A veces	0	0%
	Muy pocas veces	5	42%
	Nunca	4	33%
TOTAL		12	100%

Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].**Elaborado por:** Cando y Viracocha (2023).**Figura 10***Existencia de personal para realización de la ficha técnica***Fuente:** Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].**Elaborado por:** Cando y Viracocha (2023).

Análisis e interpretación

En cuanto al indicador que habla sobre la existencia de personal que realice la ficha técnica dentro de la Dirección, siempre con un 0%, Casi Siempre que corresponde al 25%, A veces el 0%, muy pocas veces el 42% y Nunca con el 33%. Se interpreta que solo el 25% de los encuestados responden que, si existe un encargado de realizar la ficha técnica, mientras que el resto del personal valorado en un 75% dan a conocer que la ficha técnica no lo utilizan en su gran mayoría por desconocimiento.

8. ¿Para el funcionamiento del departamento de documentación y archivo existe un espacio exclusivo y en óptimas condiciones?

Tabla 13

Existencia de departamento de documentación y archivo en óptimas condiciones

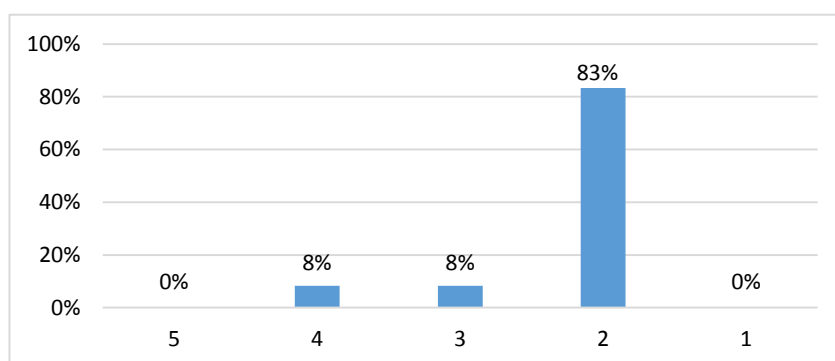
Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
8	Siempre	0	0%
	Casi siempre	1	8%
	A veces	1	8%
	Muy pocas veces	10	83%
	Nunca	0	0%
TOTAL		12	100%

Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Figura 11

Existencia de departamento de documentación y archivo en óptimas condiciones



Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Análisis e interpretación

En cuanto al indicador que habla sobre la existencia del departamento de documentación y archivo en óptimas condiciones, se expresa que existe una valoración de, Siempre con un 0%, Casi Siempre que corresponde al 8%, A veces el 8%, muy pocas veces el 83% y Nunca con el 0%. Se interpreta que el 91% de los encuestados mencionan que no existe un espacio o departamento exclusivo para el almacenamiento de los documentos.

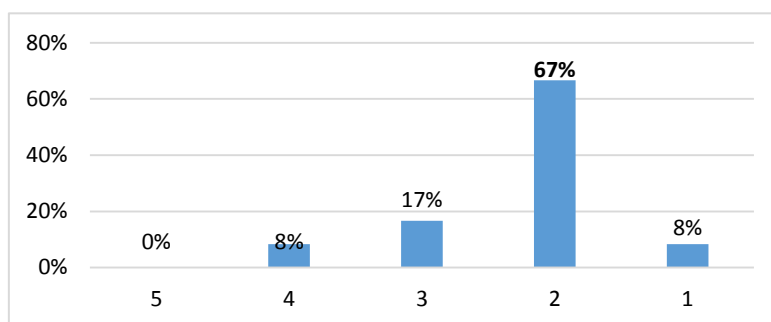
9. ¿En la Dirección se dispone de mobiliario apropiado para la organización documental?

Tabla 14*Disponibilidad de mobiliario apropiado*

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
9	Siempre	0	0%
	Casi siempre	1	8%
	A veces	2	17%
	Muy pocas veces	8	67%
	Nunca	1	8%
TOTAL		12	100%

Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023)

Figura 12*Disponibilidad de mobiliario apropiado*

Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Análisis e interpretación

En cuanto al indicador que habla sobre la existencia del mobiliario apropiado para la organización documental, se conoce que existe una valoración de, Siempre con un 0%, Casi Siempre que corresponde al 8%, A veces el 17%, muy pocas veces el 67% y Nunca con el 8%. Se interpreta que aproximadamente el 75% de los encuestados mencionan que no cuenta con un mobiliario adecuado dentro de la dirección, debido que hay escasas de espacio físico.

10. ¿Existe un adecuado control de la temperatura, humedad e iluminación para conservar la información dentro del departamento de documentación y archivo?

Tabla 15

Existencia de personal para realización de la ficha técnica.

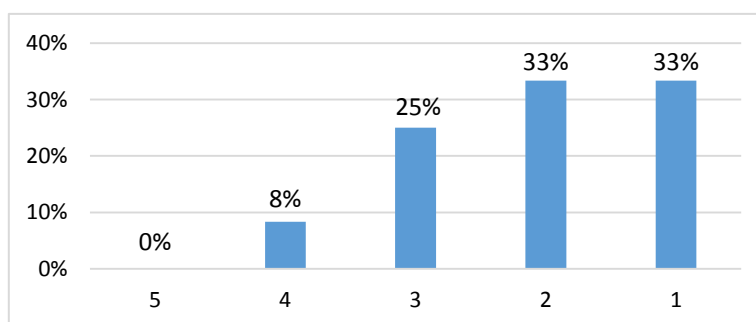
Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
10	Siempre	0	0%
	Casi siempre	1	8%
	A veces	3	25%
	Muy pocas veces	4	33%
	Nunca	4	34%
TOTAL		12	100%

Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Figura 13

Existencia de personal para realización de la ficha técnica



Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Análisis e interpretación

En cuanto al indicador que habla sobre la existencia de departamento de documentación y archivo en óptimas condiciones, se expresa que existe una valoración de, Siempre con un 0%, Casi Siempre que corresponde al 8%, A veces el 25%, muy pocas veces el 33% y Nunca con el 33%. Se interpreta que un aproximado del 92% de los encuestados mencionan que no

existe o no hay un espacio adecuado para el control de la temperatura, humedad e iluminación para conservar la información.

11. ¿Existen algún documento que durante el proceso de gestión documental haya sufrido daño o pérdida?

Tabla 16

Presencia de documentos que hayan sufrido daño o pérdida

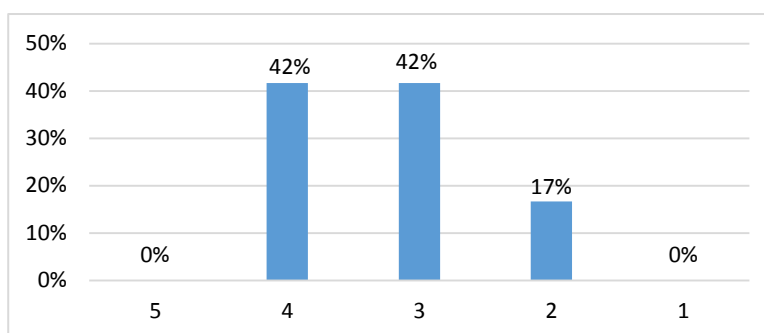
Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
11	Siempre	0	0%
	Casi siempre	5	42%
	A veces	5	42%
	Muy pocas veces	2	17%
	Nunca	0	0%
TOTAL		12	100%

Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Figura 14

Presencia de documentos que hayan sufrido daño o pérdida



Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL]

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Análisis e interpretación

En cuanto al indicador que habla sobre la existencia de algún documento que durante el proceso de gestión documental haya sufrido daño o pérdida, se conoce que existe una valoración de, Siempre con un 0%, Casi Siempre que corresponde al 42%, A veces el 42%, muy pocas veces el 17% y Nunca con el 0%. Se interpreta que el 42% de los encuestados

mencionan que eventualmente existe la pérdida de documentos debido a la mala organización.

12. ¿Se realiza el expurgo de la documentación existente en la Dirección?

Tabla 17

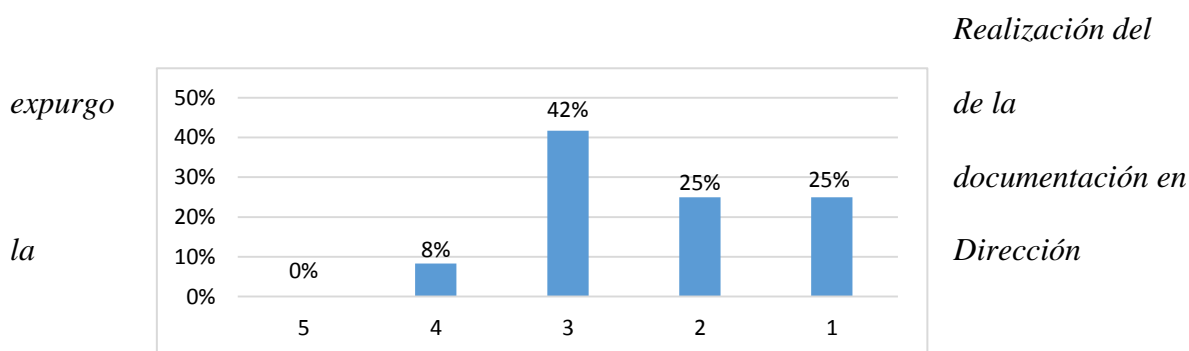
Realización del expurgo de la documentación en la Dirección

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
12	Siempre	0	0%
	Casi siempre	1	8%
	A veces	5	42%
	Muy pocas veces	3	25%
	Nunca	3	25%
TOTAL		12	100%

Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Figura 15



Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Análisis e interpretación

En cuanto al indicador que habla sobre la realización del expurgo de la documentación en la Dirección, se deduce existe una valoración de, Siempre con el 0%, Casi

Siempre que corresponde al 8%, A veces el 42%, muy pocas veces el 25% y Nunca con el 25%. Se interpreta que el 25% de los encuestados mencionan que no realizan el proceso del expurgo de los documentos, debido a que son temas nuevos que no se ha socializado dentro de la Institución.

13. ¿El expurgo documental es realizado al cierre de un expediente?

Tabla 18

El expurgo documental es realizado al cierre de un expediente

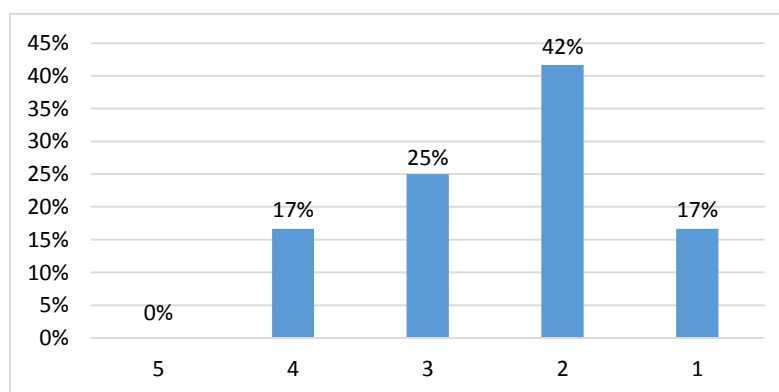
Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
13	Siempre	0	0%
	Casi siempre	2	17%
	A veces	3	25%
	Muy pocas veces	5	42%
	Nunca	2	16%
TOTAL		12	100%

Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Figura 16

*El expurgo
realizado al
expediente*



*documental es
cierre de un*

Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Análisis e interpretación

En cuanto al indicador que habla sobre la realización del expurgo de la documentación en la Dirección, se deduce que el personal da una valoración de, Siempre un 0%, Casi Siempre que corresponde al 17%, A veces el 25%, muy pocas veces el 42% y Nunca con el 17%. Se interpreta que el 83% de los encuestados mencionan que no se realiza o se realiza esporádicamente el expurgo documental al cierre de un expediente.

14. ¿Para el cuidado, preservación y conservar de los expedientes a los mismos se les retira materiales como grapas, clips, broches entre otros?

Tabla 19

A los expedientes se retira materiales como grapas, clips, broches.

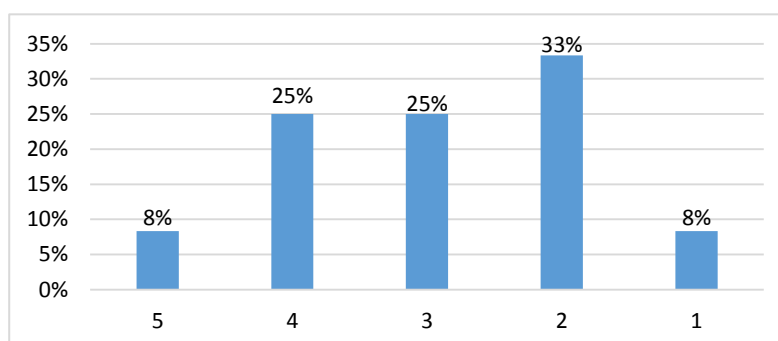
Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
14	Siempre	1	8%
	Casi siempre	3	25%
	A veces	3	25%
	Muy pocas veces	4	33%
	Nunca	1	8%
TOTAL		12	100%

Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Figura 17

A los expedientes se retira materiales como grapas, clips, broche



Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Análisis e interpretación

En cuanto al indicador que habla sobre el cuidado, preservación y conservación de los expedientes, se deduce que existe una valoración de, Siempre con un 8%, Casi Siempre que corresponde al 25%, A veces el 25%, muy pocas veces el 33% y Nunca con el 8%. Se interpreta que el 33% de los encuestados retiran cualquier tipo de material encontrado en los documentos para poder reutilizarlos, mientras que el porcentaje restante mencionan que no se retira o muy pocas veces.

15. ¿La documentación que es archivada contiene copias de seguridad y respaldo?

Tabla 20

Existencia de copias de seguridad y respaldo de la documentación

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
15	Siempre	2	17%
	Casi siempre	1	8%
	A veces	5	42%
	Muy pocas veces	4	33%
	Nunca	0	0%
TOTAL		12	100%

Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL]

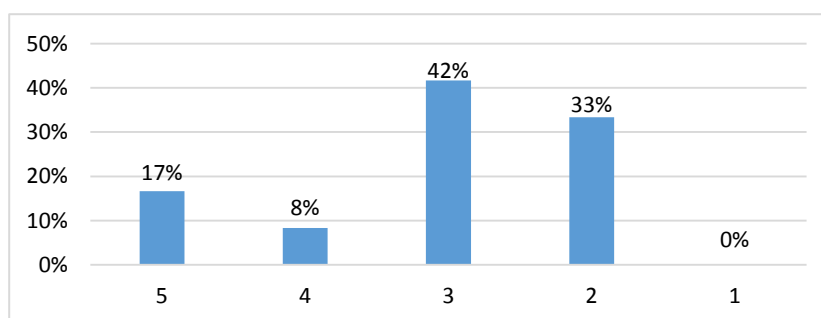
Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Figura 18

Existencia

seguridad

la



de copias de

y respaldo de

documentación

Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Análisis e interpretación

En cuanto al indicador que habla sobre la existencia de copias de seguridad y respaldo de la documentación, se deduce que existe una valoración de, Siempre con un 17%, Casi Siempre que corresponde al 8%, A veces el 42%, muy pocas veces el 33% y Nunca con el 0%. Se interpreta que únicamente el 17% de los encuestados mencionan que si realizan copias de seguridad y respaldo de la documentación que es archivada, reconociendo que es de suma importancia mantener copias ya que cada uno es responsable de la información que posee o dispone en la Dirección.

16. ¿Existe un proceso de foliación de los documentos con los que cuenta la entidad?

Tabla 21

Presencia de procesos de foliación de los documentos

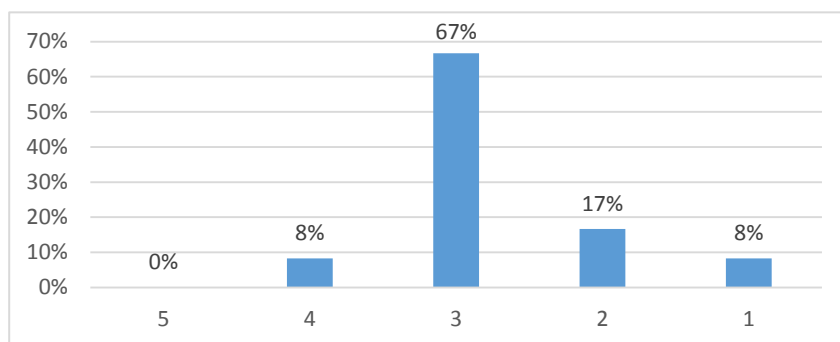
Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
16	Siempre	0	0%
	Casi siempre	1	8%
	A veces	8	67%
	Muy pocas veces	2	17%
	Nunca	1	8%
TOTAL		12	100%

Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Figura 19

Presencia de procesos de foliación de los documentos



Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Análisis e interpretación

En cuanto al indicador que habla sobre la presencia de procesos de foliación de los documentos en la Dirección, se deduce que el personal da una valoración de, Siempre un 0%, Casi Siempre que corresponde al 8%, A veces el 67%, muy pocas veces el 17% y Nunca con el 8%. Se interpreta que el 84% de los encuestados muy pocas veces se realiza el proceso de foliación, mencionando a la vez que sería importante implementar dicho proceso ya que existen documentos importantes que podrían perderse o dañarse por la falta de numeración y clasificación de la misma.

17. ¿Existen mecanismos de seguridad y prevención para evitar pérdida o alteración de la información?

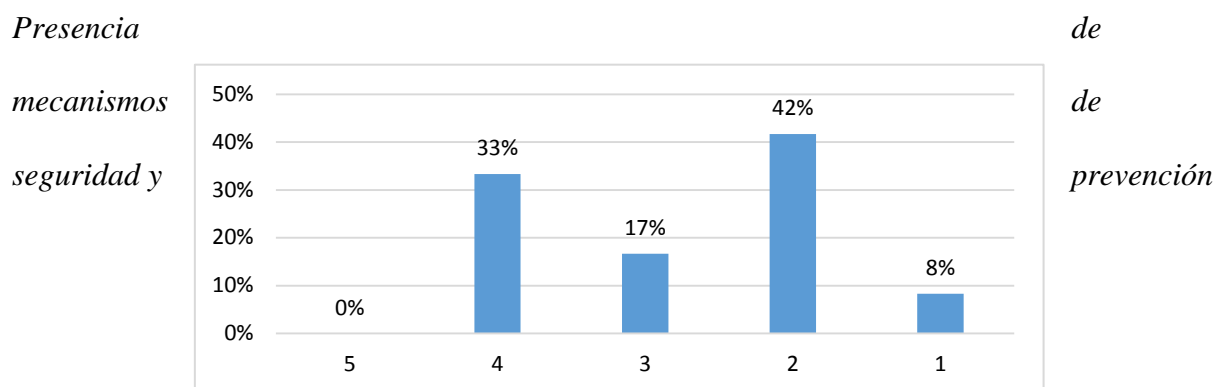
Tabla 22

Presencia de mecanismos de seguridad y prevención

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
17	Siempre	0	0%
	Casi siempre	4	33%
	A veces	2	17%
	Muy pocas veces	5	42%
	Nunca	1	8%
TOTAL		12	100%

Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Figura 20

Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Análisis e interpretación

En cuanto al indicador que habla sobre la presencia de mecanismos de seguridad y prevención documental, se deduce que el personal da una valoración de, Siempre un 0%, Casi Siempre que corresponde al 33%, A veces el 17%, muy pocas veces el 42% y Nunca con el 8%. Se interpreta que el 67% de los encuestados mencionan que no existen o rara vez aplican mecanismos de seguridad y prevención para evitar pérdida o alteración de la información.

18. ¿Existen planes de acción que permitan obtener respaldos de la información en caso de agentes internos o procesos naturales?

Tabla 23

Planes de acción que permitan obtener respaldos de la información

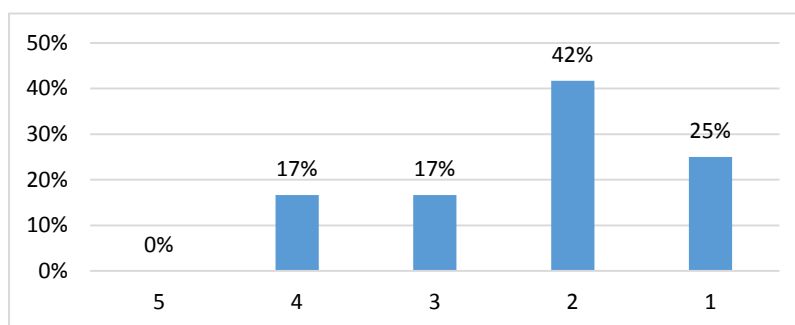
Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
18	Siempre	0	0%
	Casi siempre	2	17%
	A veces	2	17%
	Muy pocas veces	5	42%
	Nunca	3	25%
TOTAL		12	100%

Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Figura 21

Planes de acción que permitan obtener respaldos de la información



Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Análisis e interpretación

En cuanto al indicador que habla sobre planes de acción que permitan obtener respaldos de la información, se deduce que existe una valoración de, Siempre con un 0%, Casi Siempre que corresponde al 17%, A veces el 17%, muy pocas veces el 42% y Nunca con el 25%. Se interpreta que el 84% de los encuestados mencionan que no existen o muy pocos funcionarios conocen sobre los planes de acción que permitan obtener respaldos de la información en caso de agentes internos o procesos naturales, razón por la cual corre el riesgo de pérdida de la documentación guardada.

19. ¿El mobiliario para la preservación documental cuenta con algún tipo de seguridad?

Tabla 24

Existencia de seguridad en el mobiliario de preservación documental

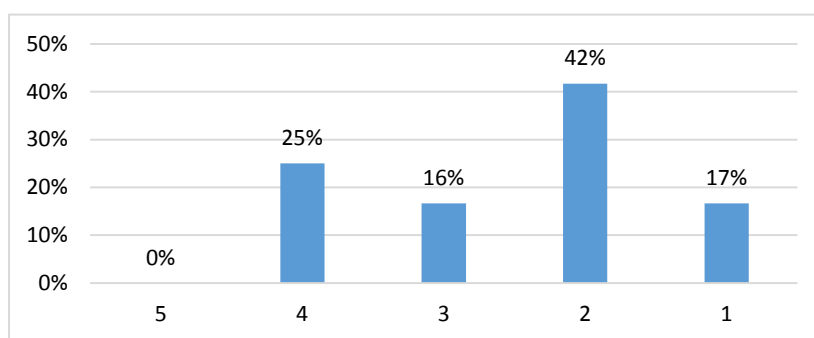
Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
19	Siempre	0	0%
	Casi siempre	3	25%
	A veces	2	16%
	Muy pocas veces	5	42%
	Nunca	2	17%
TOTAL		12	100%

Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Figura 22

Existencia de seguridad en el mobiliario de preservación documental



Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Análisis e interpretación

En cuanto al indicador que habla sobre la existencia de seguridad en el mobiliario de preservación documental, existe una valoración de, Siempre con el 0%, Casi Siempre que corresponde al 25%, A veces el 16%, muy pocas veces el 42% y Nunca con el 17%. Se interpreta que el 75% de los encuestados manifiesta que no existen o muy pocos conocen sobre la seguridad que tiene la dependencia con respecto al uso, conservación y seguridad en el mobiliario para la preservación documental.

20. ¿La Institución cuenta con extintores y manuales apropiados ante distintas emergencias que pongan en riesgo la información?

Tabla 25

En la dirección existe extintores y manuales ante emergencias

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
20	Siempre	0	0%
	Casi siempre	1	8%
	A veces	1	8%
	Muy pocas veces	7	58%
	Nunca	3	26%
TOTAL		12	100%

Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Figura 23

En la

existe

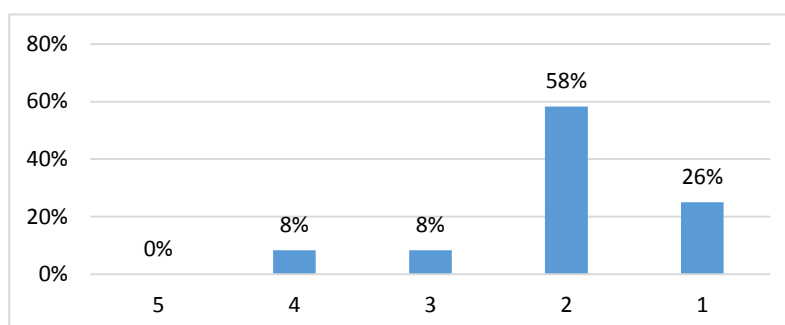
manuales

emergencias

dirección

extintores y

ante



Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Análisis e interpretación

En cuanto al indicador que habla sobre si en la dirección existe extintores y manuales ante emergencias, existe una valoración de, Siempre con el 0%, Casi Siempre que corresponde al 8%, A veces el 8%, muy pocas veces el 58% y Nunca con el 26%. Se interpreta que el 92% de los encuestados mencionan que la Institución no cuenta con suficientes extintores para todos los departamentos y manuales de seguridad apropiados ante distintas emergencias.

21. ¿Se cumple eficientemente con lo establecido para el monitoreo y control de las condiciones ambientales de los Archivos?

Tabla 26

Cumplimiento de monitoreo y control ambientales de los archivos

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
21	Siempre	0	0%
	Casi siempre	1	8%
	A veces	4	33%
	Muy pocas veces	5	42%
	Nunca	2	17%
TOTAL		12	100%

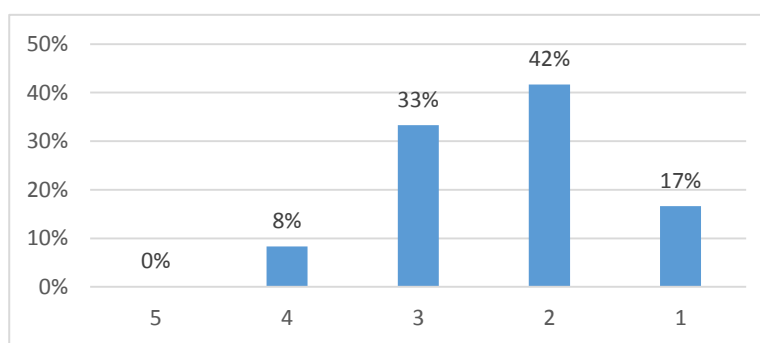
Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Figura 24

*Cumplimiento
control
los archivos*

*de monitoreo y
ambientales de*



Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Análisis e interpretación

En cuanto al indicador que habla sobre el cumplimiento de monitoreo y control ambientales de los archivos, existe una valoración de, Siempre con el 0%, Casi Siempre que corresponde al 8%, A veces el 33%, muy pocas veces el 42% y Nunca con el 17%. Se interpreta que el 92% de los encuestados mencionan que pocas veces o nunca se realiza el monitoreo y control de las condiciones ambientales de los Archivos de la Dirección, esto ocasionaría el deterioro de la documentación.

22. ¿Conoce la normativa vigente para el proceso de gestión Documental?

Tabla 27

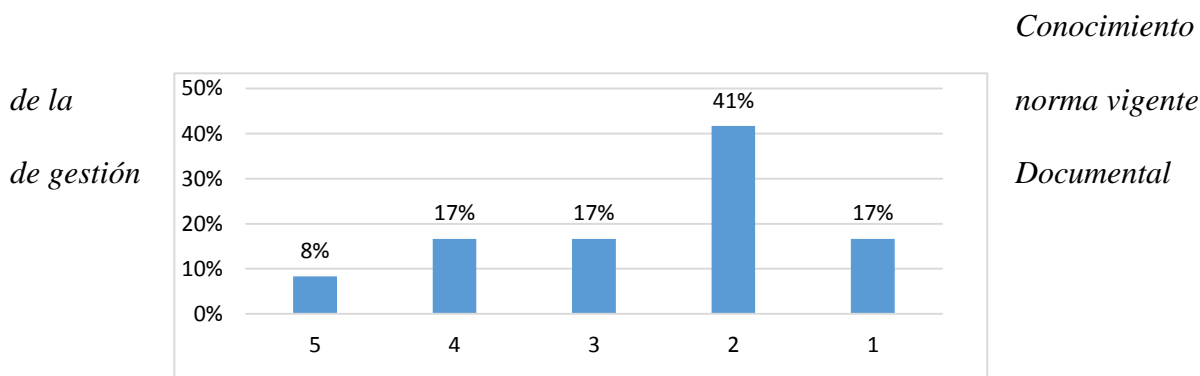
Conocimiento de la norma vigente de gestión Documental

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
23	Siempre	1	8%
	Casi siempre	2	17%
	A veces	2	17%
	Muy pocas veces	5	41%
	Nunca	2	17%
TOTAL		12	100%

Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Figura 25



Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Análisis e interpretación

En cuanto al indicador que habla sobre el conocimiento de la norma vigente de gestión Documental, existe una valoración de, Siempre con el 8%, Casi Siempre que corresponde al 17%, A veces el 17%, muy pocas veces el 41% y Nunca con el 17%. Se interpreta que el 75% de los encuestados mencionan que no existe o muy pocos conocen la normativa vigente para el proceso de gestión Documental, debido a la falta de capacitaciones sobre el tema en la organización.

23. ¿Con que frecuencia se realiza capacitaciones y actualizaciones para un óptimo proceso de gestión Documental?

Tabla 28

Presencia de capacitación y actualizaciones sobre Gestión Documental

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
-------------	----------	------------	---

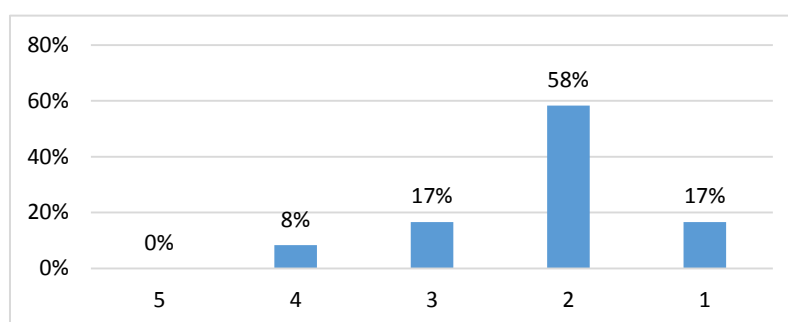
24	Siempre	0	0%
	Casi siempre	1	8%
	A veces	2	17%
	Muy pocas veces	7	58%
	Nunca	2	17%
TOTAL		12	100%

Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL]

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Figura 26

Presencia de capacitación y actualizaciones sobre Gestión Documental



Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Análisis e interpretación

En cuanto al indicador que habla sobre presencia de capacitación y actualizaciones sobre Gestión Documental, existe una valoración de, Siempre con el 0%, Casi Siempre que corresponde al 8%, A veces el 17%, muy pocas veces el 58% y Nunca con el 17%. Se interpreta que el 92% de los encuestados mencionan que nunca o muy pocas veces se han realizado las capacitaciones y actualizaciones sobre gestión documental en la institución, por lo cual dan resultados negativos a una efectiva organización de la documentación.

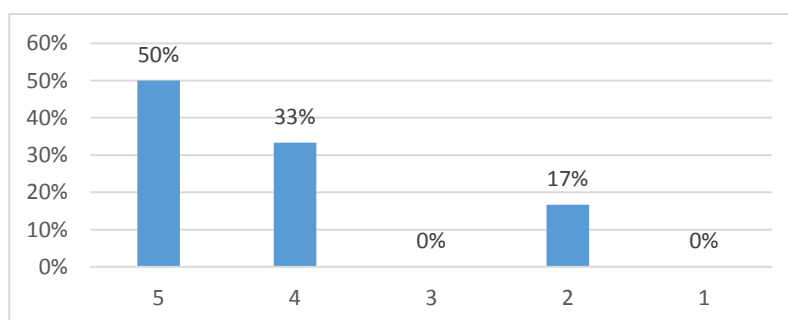
24. ¿Considera que la gestión documental permite agilizar los procesos administrativos?

Tabla 29*La Gestión Documental agiliza los procesos administrativos*

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
25	Siempre	6	50%
	Casi siempre	4	33%
	A veces	0	0%
	Muy pocas veces	2	17%
	Nunca	0	0%
TOTAL		12	100%

Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].**Elaborado por:** Cando y Viracocha (2023).

*Gestión
agiliza los
administrativos*

**Figura 27:** *La
Documental
procesos***Fuente:** Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].**Elaborado por:** Cando y Viracocha (2023).

Análisis e interpretación

En cuanto al indicador que habla sobre si la Gestión Documental agiliza los procesos administrativos, existe una valoración de, Siempre con el 50%, Casi Siempre que corresponde al 33%, A veces el 0%, muy pocas veces el 17% y Nunca con el 0%. Se interpreta que el 83% de los encuestados aceptan la importancia de un buen manejo de gestión documental dentro de la dirección y en cada uno de sus puestos de trabajo, pues de

esta forma será de ayuda para poder ser más eficientes y eficaces en su puesto de trabajo en el día a día.

25. ¿La atención y servicio a los clientes es oportuna y de calidad?

Tabla 30

Atención y servicio a los clientes de forma oportuna y de calidad

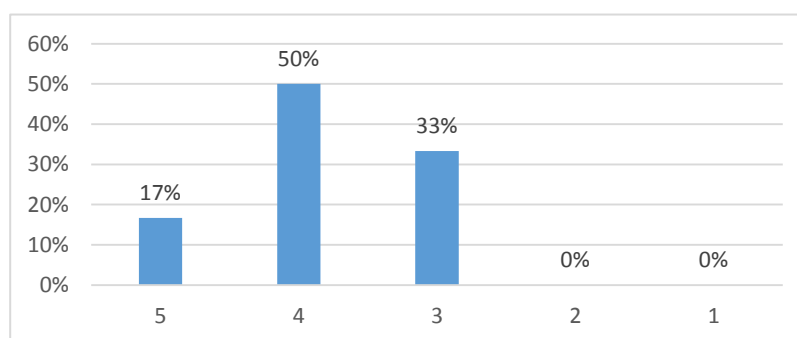
Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
26	Siempre	2	17%
	Casi siempre	6	50%
	A veces	4	33%
	Muy pocas veces	0	0%
	Nunca	0	0%
TOTAL		12	100%

Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Figura 28

Atención y servicio a los clientes de forma oportuna y de calidad



Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Análisis e interpretación

En cuanto al indicador que habla sobre la atención y servicio a los clientes de forma oportuna y de calidad, existe una valoración de, Siempre con el 17%, Casi Siempre que corresponde al 50%, A veces el 33%, muy pocas veces el 0% y Nunca con el 0%. Se

interpreta que el 67% de los encuestados mencionan que la atención y servicio a los clientes se realiza de forma oportuna y eficientemente.

26. ¿Existe una eficiente comunicación entre empleados de la Institución?

Tabla 31

Eficiente comunicación entre empleados

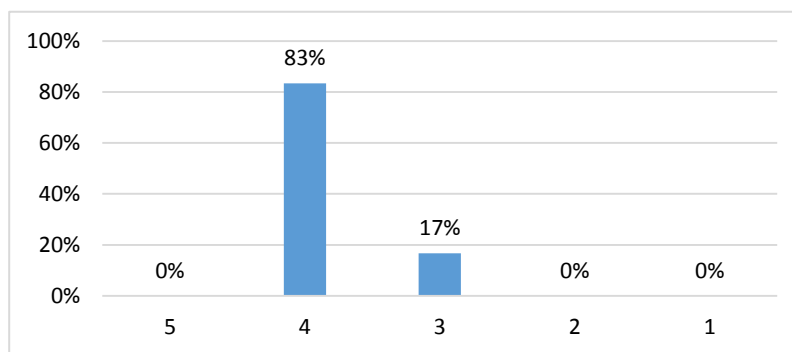
Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
27	Siempre	0	0%
	Casi siempre	10	83%
	A veces	2	17%
	Muy pocas veces	0	0%
	Nunca	0	0%
TOTAL		12	100%

Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Figura 29

Eficiente comunicación entre empleados



Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Análisis e interpretación

En cuanto al indicador que habla sobre la eficiente comunicación entre empleados, se deduce que el personal da una valoración de, Siempre un 0%, Casi Siempre que corresponde al 83%, A veces el 17%, muy pocas veces el 0% y Nunca con el 0%. Se interpreta que el 83%

de los encuestados mencionan que existe una eficiente comunicación entre empleados de la Dirección, sintiéndose así más animados, motivados y comprometidos con las tareas designadas según su puesto de trabajo.

27. ¿La información interna y externa que se comparte es rápida y oportuna?

Tabla 32

Compartición de información de forma rápida y oportuna

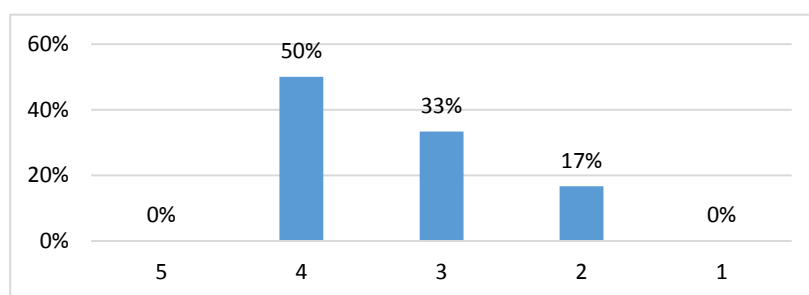
Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
28	Siempre	0	0%
	Casi siempre	6	50%
	A veces	4	33%
	Muy pocas veces	2	17%
	Nunca	0	0%
TOTAL		12	100%

Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Figura 30

Compartición de información de forma rápida y oportuna



Fuente: Personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL].

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Análisis e interpretación

En cuanto al indicador que habla sobre la compartición de información de forma rápida y oportuna, se deduce que el personal da una valoración de, Siempre un 0%, Casi Siempre que corresponde al 50%, A veces el 33%, muy pocas veces el 17% y Nunca con el

0%. Se interpreta que únicamente el 50% de los encuestados mencionan que la información que se comparte dentro de la dirección es de forma rápida y oportuna permitiendo agilizar los procesos internamente, atender los tramites y dar mejor atención al cliente.

7.2. Discusión de los resultados

La investigación realizada en la Dirección de agua potable y alcantarillado DAPAL, estuvo encaminada en analizar la forma en que se desarrolla la gestión documental. Luego de haber concluido con la investigación se evidenció que existen falencias bien marcadas al gestionar la información.

Los resultados obtenidos del análisis en la primera dimensión que trata sobre la recepción de los documentos, se evidencia los siguiente; el personal encuestado manifiesta que en dicha dirección que muy pocas veces se aplican métodos para la recepción de documentos con un 25%, mientras que el 58% menciona que no existe una adecuada organización de los documentos, así como ningún tipo de supervisión en la gestión documental, siendo esta una parte primordial para mantener un archivo correctamente ordenado y referenciado para su fácil localización. Es por ello que se recomienda seguir el instructivo que la Dirección tiene, para mejorar este proceso en la búsqueda de forma eficiente.

En relación a la segunda dimensión sobre el expurgo y foliación los encuestados manifiestan con un 50%, que no se realiza un adecuado proceso de foliación de los documentos en la entidad, señalando que la dirección tienen una Guía de procedimientos de Archivo, que les permite conocer sobre este proceso y como deben llevarlo a cabo; es evidente que en la área de archivo existe la sobre acumulación de los documentos físicos, debido a que no se controlan la cantidad de folios en la unidad de conservación dada por (carpeta, caja, etc.), provocando riesgos latentes que la información se pierda debido a la falta

de control y cumplimiento de este proceso. Es por ello, que importante que el personal este capacitado sobre los elementos esenciales en cuanto al expurgo y foliación.

Mientras tanto en la tercera y cuarta dimensión que hablan sobre la administración de documentos y seguridad de los archivos, el 83% de los encuestados mencionan que no existe un espacio exclusivo y en óptimas condiciones que les permita gestionar, clasificar y ordenar los documentos por dependencia, siendo este uno de los problemas más comunes en la Dirección que ponen en riesgo la integridad de los documentos que son evidencias de eventos pasados y del presente, mismos que respaldan los sucesos históricos. Finalmente el 75% de los encuestas expresan que la Dirección no dispone de mobiliario apropiado para la organización documental esta dificultad pone en riesgo los archivos pues al no existir condiciones de seguridad y privacidad se los está exponiendo a esquemas de inseguridad lo que puede ocasionar que la información sea vulnerable a eventos naturales y a evento provocados intencionalmente, ante lo expuesto anteriormente se concluye que no existe planes de acción que permitan obtener respaldos de la información en caso de agentes internos o procesos naturales.

En la quinta dimensión que trata sobre el clima laboral y atención al cliente mencionan, con el 83% que existe una eficiente comunicación entre empleados de la Institución ya que es esencial para interactuar de la mejor manera, escuchando distintos puntos de vista y sugerencias. Para esto, también se requiere de una buena disposición, abierto a generar más opiniones y libertad para proponer nuevas ideas. Últimamente con el 67% la atención y servicio a los clientes es oportuna y de calidad.

7.4 PROPUESTA ESTRATÉGICA

ESTABLECER ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA DIRECCIÓN [DAPAL] DE LATACUNGA EN EL PERÍODO 2022-2023.

1. Identificación de la empresa

Institución Ejecutora: Dirección de Agua potable y Alcantarillado [DAPAL] del cantón Latacunga.

BENEFICIARIOS

Directos: Personal de la Dirección de Agua potable y Alcantarillado [DAPAL].

Indirectos: Usuarios

EQUIPO RESPONSABLES TESISISTAS: Cando Arequipa Lisbeth Jeaneth y Viracocha Toctaguano Dorys Yadira.

Dirección y Ubicación

Los Molinos-El Niagara-Latacunga-Cotopaxi-zona 3 e institución

Figura 31.



Lugar y ubicación de la Institución

Fuente: Ubicación de DAPAL Latacunga.

2. Introducción a la propuesta

En la actualidad el uso de la Gestión Documental es, sin duda, uno de los problemas más frecuentes dentro de las instituciones tanto públicas como privadas y esto con lleva a la inoportuna toma de decisiones afectando procesos administrativos, por otro lado, los procesos de control, ordenamiento, conservación y recuperación de la información que permitan a la institución una memoria de sus avances en la sociedad y el alcance de sus metas.

En los actuales momentos la dirección de agua potable y alcantarillado [DAPAL] Latacunga cuenta con una Guía de procedimientos de Archivo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Latacunga, el mismo que no se está cumpliendo en su totalidad en cada proceso de gestión documental, siendo que no cuenta con una correcta implementación de los procesos tanto de gestión archivística, como en la preservación de los documentos, cabe recalcar que la organización de un archivo hoy en día no debería ser un problema, ya que existen procesos, software, reglamentos internos y externos que nos facilitan enormemente este proceso.

Además, otro de los problemas radica directamente en la falta de organización y gestión documental que permita ubicar la información en un espacio y lugar adecuado, la documentación que se encuentran en estanterías y archivadores deben ser organizadas en base a fechas, códigos, numéricamente, por actividades o procesos dentro de la Dirección DAPAL de Latacunga. La escasez de orden, el deterioro del papel y el almacenamiento de los documentos en carpetas involucran un acontecimiento de mucha relevancia debido al impacto social que se produce al general el uso del papel constante.

3. Objetivo de la propuesta.

Objetivo General

Fortalecer los procesos en gestión documental y archivo a través de la propuesta de estrategias que garanticen la correcta y oportuna ejecución de las actividades dando cumplimiento al tercer objetivo de la presente investigación.

4. Diagnóstico de los problemas obtenidos previo al levantamiento de información realizada.

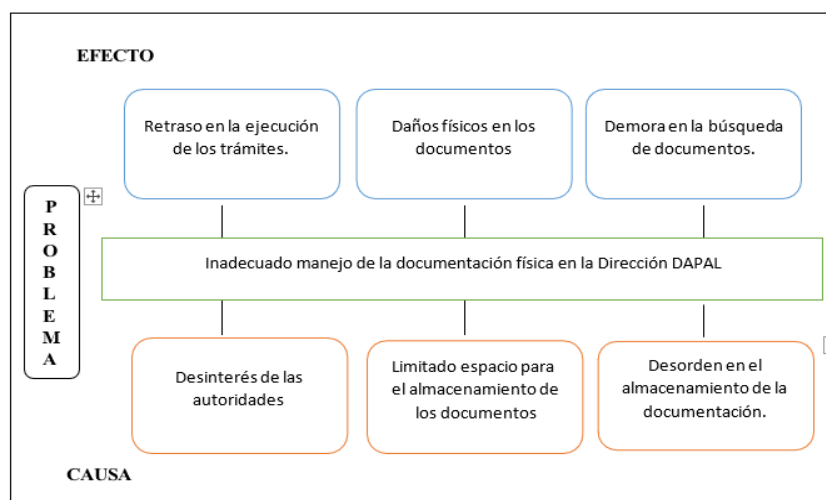
De acuerdo al análisis desarrollado en la dirección de agua potable y alcantarillado [DAPAL] Latacunga, se detallan algunos problemas encontrados durante el diagnóstico y levantamiento de la información realizado que son los siguientes:

4.1 Árbol de problemas.

Figura 32

Árbol de

problemas



Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

Para la ejecución del árbol de problemas se tomó como base el análisis de los resultados y las tabulaciones, ya que esto permitió analizar cuáles son las principales causas que enfrenta la Dirección de agua potable y

alcantarillado DAPAL, al no poseer un proceso eficiente de gestión documental en especial en la preservación documental, ocasiona que estos documentos se encuentren desorganizados en el área de Bodega. Esto se da por el desinterés de las autoridades en el manejo de la documentación que opera en toda la Dirección DAPAL, originando el retraso en la ejecución de los trámites.

El espacio limitado para almacenar los documentos es también un inconveniente que conduce al almacenamiento inadecuado de los archivos y a su deterioro. La documentación impresa ha sido habitualmente el método máximo utilizado para acumular y almacenar la información; pero, este método ha introducido numerosos inconvenientes, entre ellos la pérdida y el deterioro de los documentos.

El desorden en el almacenamiento de la documentación impide que sea fácil de localizar y la búsqueda se retrase. Cuanto más tiempo pasa, más se tiende a pasar por alto la ubicación de un documento determinado. Esto se debe a la realidad de que la documentación está dispersa y no existe una organización de la información respetando el ciclo de vital de la documentación.

5. Etapas de la propuesta

Para la ejecución de la propuesta se detalla las etapas que se llevará a cabo para el respectivo cumplimiento.

Figura 33.

Fase de la propuesta



Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

5.1 Desarrollo de estrategias para un adecuado proceso de Gestión Documental.

En este apartado, se desarrollará estrategias para un mejor proceso de almacenamiento de los documentos para la Dirección de agua potable y alcantarillado DAPAL, basada en los conocimientos adquiridos en el transcurso de la Carrera profesional, como también de la Regla técnica nacional para la organización y mantenimiento de los archivos públicos. Esta propuesta se realiza exponiendo los requerimientos normativos, económicos, administrativos y tecnológicos; para un óptimo funcionamiento y organización de los archivos procesos de la Gestión Documental.

La Regla técnica nacional para la organización y mantenimiento de los archivos públicos, en su artículo 14 Atribuciones de la Unidad Productora literal 6 señala “Asegurar la integridad y debida conservación de los archivos mediante la revisión periódica de las condiciones de resguardo apropiadas, conforme a lo establecido por la Regla Técnica”.

Es por este motivo la importancia de la correcta conservación de los documentos de los archivos de gestión y central para su mantenimiento en el tiempo es decir esto logrará que la documentación se convierta en pruebas de hecho y se evidencie la información para conocer los momentos que marcaron la historia de la institución, así como su influencia sobre la administración y su valor científico y cultural lo que servirá además para consulta de los usuarios internos y externos

5.1.1 Estrategia 1- Recepción de documentos

Problema: De acuerdo al análisis realizado en las respectivas tabulaciones el personal menciona, que nunca con un 58%, no existe una adecuada organización de los documentos, como tampoco ningún tipo de supervisión en la gestión documental, siendo esta una parte primordial para mantener un archivo correctamente ordenado y referenciado, como también al no conocer la guía de archivo que maneja la dirección, dificulta tener una correcta organización de los documentos físicos.

Solución.

Es por ello que para dar solución al presente problema se plantea lo siguiente; el mismo que ayudará a mantener un adecuado proceso de Gestión Documental en la Dirección DAPAL.

Tabla 33*Recepción de documentos*

Nombre propuesto: Recepción de documentos				
Objetivo: Mejorar los procesos de recepción de documentos.				
Estrategias	Actividades	Recursos	Responsable	Participantes
Promover la utilización de la Guía de Procedimientos de Archivo vigente en la Dirección DAPAL.	Socialización de la Guía de Procedimientos de Archivo.	Material físico y digital	Dirección	12
Socializar los formatos físicos que manejan en la Dirección.	Capacitación al personal sobre la implementación de formatos institucionales.	Consultorías/ Sistemas informáticos	Dirección	12

Fuente: *Regla técnica nacional para la organización y mantenimiento de los archivos públicos*

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

5.1.2 Estrategia 2- Expurgo- Foliación.

Problema: Del total de encuestados el 58% mencionan que son muy pocas las veces que la Dirección DAPAL realizan un adecuado proceso de expurgo y foliación de los documentos. Razón por la cual hace que el trabajo de archivado sea más largo al no cumplir con el proceso que debe llevar a cabo en cada uno de estas fases.

Solución.

El expurgo documental viene a ser un proceso que permite a la Dirección seleccionar, valorar y eliminar aquellos documentos que han concluido el trámite o asunto. El expurgo se efectuará en el archivo de gestión, y lograr mayor espacio y visibilidad de los documentos, es por ello que se plantea lo siguiente:

Tabla 34*Expurgo- Foliación.*

Nombre propuesto: Expurgo- Foliación.				
Objetivo: Permitir a la Dirección seleccionar, valorar y eliminar aquellos documentos que han concluido el trámite o asunto.				
Estrategias	Actividades	Recursos	Responsable	Participantes
Asesorar sobre procedimientos de la aplicación de expurgo en el archivo.	Capacitación al personal sobre los elementos relacionados al expurgo	Material físico y digital	Dirección	12
Asesorar sobre procedimientos de foliación en el archivo.	Capacitación al personal sobre los elementos relacionados a la foliación	Consultorías/ Sistemas informáticos	Dirección	12

Fuente: *Regla técnica nacional para la organización y mantenimiento de los archivos públicos***Elaborado por:** Cando y Viracocha (2023).

5.1.3. Estrategia 3- Seguridad de los Archivos

Problema: Se puede concluir que el 83% de los encuestados mencionan que no poseen de un espacio exclusivo ni en óptimas condiciones para llevar un adecuado funcionamiento de la documentación y archivo, por lo que tampoco cuentan con el mobiliario apropiado para la organización de documento, en definitiva, no cuentan con una preservación documental eficiente para resguardar los archivos físicos.

Solución.

Este procedimiento es muy importante porque implica evitar el deterioro; dotar al documento de un medio ambiente acorde a sus exigencias de permanencia y durabilidad. Incluye todas las consideraciones generales de gerencia y financiación, así como pautas para almacenamiento y ubicación, niveles de personal, políticas y métodos aplicados a la conservación de los edificios como de la información de los archivos contienen.

Figura 34

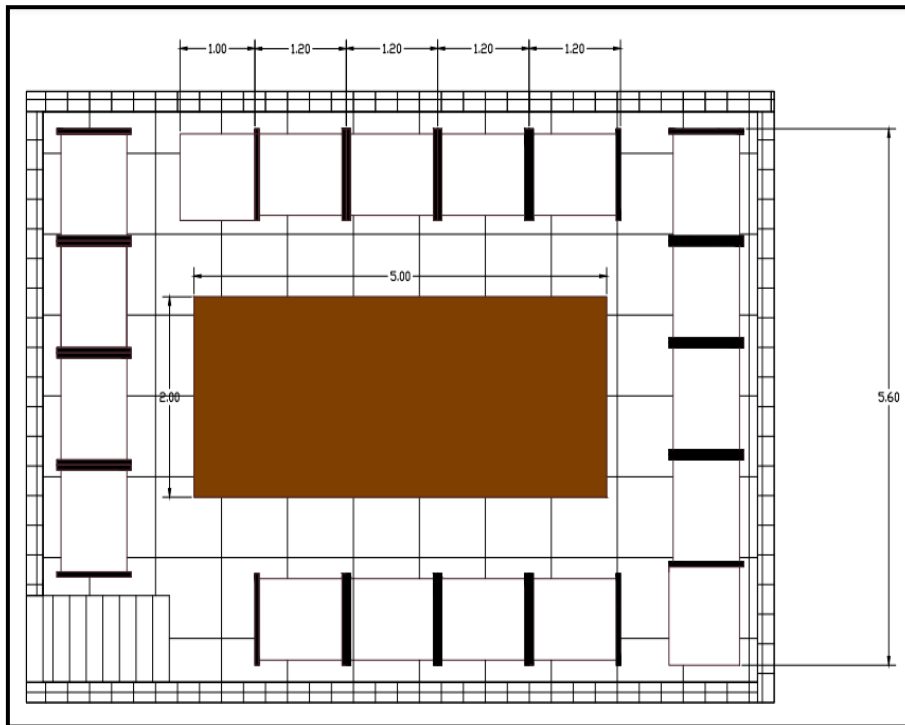
Bodega de archivo de la Dirección DAPAL



Fuente: Dirección de agua potable y alcantarillado DAPAL

Figura 35

Rediseño de la Bodega de la Dirección de agua potable y alcantarillado DAPAL



Elaborado: Carolina V, Estudiante de la Universidad Estatal del Sur de Manabí.

Para efectuar el rediseño de la infraestructura del lugar, se realizó con la misma construcción y condiciones del terreno que esta la presente bodega, lo único que se plantea es el mejoramiento interno donde reposan los archivos, se tomó de referencia algunas pautas recomendables que menciona la Regla Técnica Nacional vigente en el Ecuador.

Tabla 35

Nombre propuesto: Seguridad de los Archivos				
Objetivo: Dotar al documento de un medioambiente acorde a sus exigencias de permanencia y durabilidad.				
Estrategias	Actividades	Recursos	Responsable	Participantes
Identificar los procedimientos aplicados en relación a la seguridad de los archivos.	Aplicación de check list a los procesos generados en relaciona la seguridad de la información.	Material físico y digital/Consultorías	Dirección	12
Determinar los peligros para la edificación y sus archivos.	Capacitación sobre las amenazas ambientales internas y externas del edificio y medidas preventivas vigentes.	Consultorías/ Sistemas informáticos	Dirección	12

Seguridad de los Archivos

Fuente: Regla técnica nacional para la organización y mantenimiento de los archivos públicos

Elaborado por: Cando y Viracocha (2023).

7.5 Coste/cronograma

Tabla 36.

Presupuesto para realizar actividades de la propuesta.

<i>TIEMPO</i>	<i>HORAS</i>	<i>DIMENSION</i>	<i>ACTIVIDAD</i>	<i>COSTO</i> <i>UNIT.</i>	<i>PARTICIPANTES</i>	<i>COSTO</i> <i>TOTAL</i>	<i>OBSERVACIONES</i>
---------------	--------------	------------------	------------------	------------------------------	----------------------	------------------------------	----------------------

3 semanas	120	Recepción de documentos	Socialización de la Guía de Procedimientos de Archivo. Capacitación al personal sobre la implementación de formatos institucionales.	\$40	12 empleados	\$480	Profesional externo
3 semanas	120	Expurgo-Foliación	Capacitación al personal sobre los elementos relacionados al expurgo Capacitación al personal sobre los elementos relacionados a la foliación	\$25	12 empleados	\$300	Profesional externo
3 semanas	120	Seguridad de los Archivos	Aplicación de check list a los procesos generados en relaciona la seguridad de la información Capacitación sobre las amenazas ambientales internas y externas del edificio y medidas preventivas vigentes.	\$25	12 empleados	\$300	Profesional externo
TOTAL						\$ 1.080	DOLARES

Elaborado por: Cando Lisbeth y Viracocha Dorys.

8. IMPACTOS

8.1. Impacto técnico

En toda empresa es fundamental que exista una buena Gestión Documental, razón por la cual el personal que trabaja en Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL] de Latacunga, debe estar capacitado y preparado sobre temas relacionados a las TIC y la Gestión Documental. Al implementar procedimientos de Gestión Documental la institución será más eficiente en la gestión, reduciendo costos, ahorro en tiempo y seguridad en los documentos. Todas estas actividades aportan a mejorar los procesos administrativos dentro de la Dirección y por ende brindar una mejor atención al cliente.

8.2. Impactos ambientales

El presente proyecto investigativo está encaminada a la eficiente utilización del papel reduciendo el impacto en el medio ambiente; pues una buena organización tanto en la infraestructura como en la foliación e integración de expediente permitirá reciclar paulatinamente los documentos que prescriban, evitando así la acumulación innecesaria de archivos en físico.

8.3. Impactos económicos

En relación a lo económico al ser aplicada la presente investigación permitirá que los procesos sean eficientes en relación a la Gestión Documental generando reducción en los tiempos de respuestas a los usuarios que ya no se verán en la necesidad de acudir frecuente a realizar trámites repetitivos generándoles ahorros tanto la institución como a los usuarios.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En el proyecto de investigación se pudo evidenciar varios aspectos de gran importancia donde se resolvieron de manera eficiente todos los objetivos planteando, como resultados se obtuvo la información necesaria para poder elaborar una propuesta estratégica que ayude a solucionar los problemas que la dirección mantiene, llegando a las siguientes conclusiones:

- El marco teórico utilizado en la presente investigación está basado en la Gestión Documental siendo esta un conjunto de normas y procedimientos utilizados para la administración documental, dando a conocer que, si en la institución existe un adecuado manejo de gestión documental, existirá la presencia de documentos ordenados y coordinados dando como resultado un excelente servicio y atención al cliente. La Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL] trabaja con información física y muy poca información digital, razón por la cual existe problemas en la búsqueda y organización documental.
- Al realizar el análisis respectivo sobre los procesos de gestión documental en la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado [DAPAL] se puede ratificar que no realizan los procesos de gestión documental de forma correcta según como manifiesta la Regla Técnica Nacional, e inclusive la propia guía de archivo que la Dirección maneja, debido a que se ha logrado detectar varios inconvenientes en los procesos administrativos como, por ejemplo: no utilizan en su gran mayoría instrumentos archivísticos que ayuden a organizar y codificar la información, no cuenta con un espacio físico con las condiciones ambientales adecuadas y de seguridad para la protección de documentos y materiales, afectando el almacenamiento y pérdida de archivos, entre otros. Razón por la cual el 100%

de los encuestados considera que, el adecuado uso de la Gestión Documental permitirá mejorar los procesos administrativos y productivos de la Dirección.

- Una vez realizada el análisis de la información obtenida mediante la encuesta, podemos concluir que en la Dirección de Agua Potable y alcantarillado [DAPAL] presenta un déficit en el proceso de almacenamiento de la información de los documentos físicos, como también al desconocer los instructivos que manejan, entre otras inconsistencias que hace el proceso no sea eficiente, razón por la cual para optimizar los procesos de gestión documental es necesario que se ejecute un plan de estrategias para solventar un adecuado y correcto manejo de la gestión documental

Recomendaciones

- Es importante que la Dirección de Agua Potable y alcantarillado [DAPAL] cuenten con capacitaciones en el área tecnológica y administrativa, para aplicar un adecuado proceso de gestión documental a través de instrumentos archivísticos, dando como ventaja el ordenamiento y organización adecuada de la documentación.
- Es sustancial que la Dirección adopte políticas nacionales y reglamentos internos como por ejemplo la Regla Técnica Nacional, ya que ayudara a complementar todos los documentos existentes dentro del archivo, favoreciendo en la organización y el mantenimiento de los documentos de una manera fructífera y eficaz, ya que es un reglamento enfocado a la Gestión de Documentos, esto ayudará a aumentar la satisfacción de los usuarios y mejorar la administración de la documentación.
- Es fundamental contar con un plan de estrategias sobre los Procesos de Gestión Documental encaminadas a salvaguardar la documentación de la Dirección de Agua Potable y alcantarillado [DAPAL].

10. BIBLIOGRAFÍA

- Acuerdo No. SGPR-2019- 0107. (2019). Regla Técnica Nacional para la organización y mantenimiento de los Archivos Públicos. (p.13).
<https://www.aea.ec/wpcontent/uploads/2019/05/REGLA-TECNICA-NACIONAL.pdf>
- Alcazar, C. (2018). 6ª Jornadas Archivando: la valoración documental. León: Fundación Sierra Pamblei. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=571584>
- Alvarez, F. (2019). La valoración documental en el sistema archivístico de Castilla y León. Subsistema de la documentación autonómica. Boletín ACAL, 10(35), 29-31.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2019). Técnica Nacional para la organización y mantenimiento de archivos públicos. <https://www.presidencia.gob.ec/la-presidencia-capacito-sobre-la-regla-tecnica-nacional-para-la-organizacion-y-mantenimiento-de-archivos-publicos/>
- Aguirre, L. (2014). La organización del archivo y su incidencia en la gestión secretarial en el MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.
https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7295/1/FCHE_LSE_58.pdf
- Benalcazar, J. (2020). Lineamientos, criterios y procedimientos para la organización, administración, resguardo, conservación y preservación de los archivos.
<https://blog.lemontech.com/que-es-gestion-documental/>
- Bergaglio, C. (2017). Recomendaciones básicas para la conservación de documentos y libros. Universidad Nacional de la Plata.
<https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/libros/pm.295/pm.295.pdf>

- Cáceres Espinosa, L. C. (2020). Gestión documental en el archivo central, para fortalecer un plan de mejoras de la Universidad Técnica del Norte en el periodo 2018-2019 (Bachelor's thesis).
- Calapiña, S. Guilcapi, J. (2019). Sistematización de experiencias en gestión documental y servicio al cliente interno y externo de la dirección de Posgrado, Universidad Técnica de Cotopaxi, (UTC). <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/7579/1/PI-001038.pdf>
- Cermeno, H. (2020). La transparencia de la valoración documental en las administraciones autonómicas españolas. *Revista Española de Documentación Científica* 44 (1). <https://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/1310/2053>
- Cruz Mundet, J. R. (2015). *Archivística: gestión de documentos y administración de archivos*. Madrid, México: Difusora Larousse - Alianza Editorial.
- Cruz, J. (2014). *La gestión de documentos y la Archivística en el estado español: balance y perspectivas*. España: CITMA.
- Endara, A. (2021). *Manual de Gestión documental y Archivo*. https://uniandes.edu.ec/wp-content/uploads/2021/01/05_2017_2018_MANUAL_GESTION_DOCUMENTAL_Y_ARCHIVO_UNIANDES.pdf#page=16&zoom=100,109,134
- Fernández, A. (2019). Organización del archivo grupo de información en reproducción elegida. *Revistas Unam*, 240 - 264.
- Fidias, G. (2016). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. 7ma Edición. https://kupdf.net/download/el-proyecto-de-investigacion-fidias-arias-7ma-edic-016pdf_5a1b4afde2b6f5e526da642c_pdf

- Guzmán, M. (2012). ¿Qué es la documentación? Principios básicos de la gestión documental. HURIDOCS, 2da Edición. <https://huridocs.org/wp-content/uploads/2020/12/whatisdocumentation-spa.pdf>
- Hernández Montalvo, A. A. (2021). Inventario de Baja Documental. <http://dspacefci.uaslp.mx:8080/bitstream/123456789/1104/1/EXP%203%20integrado.pdf>
- INEC (2019). MANUAL DE ARCHIVO GENERAL Y GESTION DOCUMENTAL. Ecuador en cifras. https://www.ecuadorencifras.gob.ec/LOTAIP/2015/DIJU/enero/LA3_ENE_DIJU_ArchivoGeneral.pdf
- Ley Organica de Tranparencia y Acceso ya Información (2014). https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cpccs_22_ley_org_tran_acc_inf_pub.pdf
- López, S. (2019). Gestión Documental: buena práctica para reducir el consumo de papel en apoyo al desarrollo sostenible. [Maestría, Universidad Pablo Olibade]. <https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/4057>
- Padilla, A. (2021). La gestión documental como estructura en la eficiencia de las actividades en el sector público. [Posgrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio uta. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/33475/1/037%20ADE.pdf>
- Piñero, A. (2016). Sistema de Gestión Documental Electrónica. El profesional de la información, 9 (9). <https://biblat.unam.mx/hevila/BibliotecasyarchivosMexicoDF/2018/vol3/no2/2.pdf>

Pirela, S. (2015). El expurgo en los archivos municipales, propuesta de un manual, En: Comunidad de Madrid; Ayuntamiento de Leganés. VII Jornadas de Archivos Municipales, Leganés. Madrid. en:

Russo, P. (2009). Gestión documental en las organizaciones (Primera edición en lengua castellana ed.). Barcelona, España: UOC.

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL. (2022).

https://www.gob.ec/tramites/buscar?search_api_fulltext=Sistema%20de%20Gesti%C3%B3n%20Documental

Tovar, W. (2017). Manual del Cuadro de Clasificación Documental de la Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador [Posgrado, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio ups.

<https://www.ups.edu.ec/documents/20121/271752/Manual+Cuadro+de+Clasificacio%CC%81n+Documental.pdf>

Torres Muñoz, N. (2017). Gestión administrativa y gestión documental del archivo general en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2016. Perú.

UNESCO Organización de las Naciones Unidas para la Educación la ciencia y la cultura (2016). Estrategia a Plazo Medio 2014-2021. Aprobada por la Conferencia General en su 37ª reunión (resolución 37 C/1 de la Conferencia General) y validada por el Consejo Ejecutivo en su 194ª reunión (decisión 194 EX/18) <http://unesdoc.unesco.org/images/0022/002278/227860s.pdf>

Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). (2016). Lineamientos Generales para La Organización, Administración y Conservación de los Archivos de la Universidad Nacional Autónoma de México. <https://www.red-tic.unam.mx/recursos/LineamientosArchivosUNAM.pdf>

11. ANEXOS

Anexo 1. Validación del instrumento de recolección de datos

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Latacunga 11 de enero del 2023.

Yo, Diego Jacome Segovia con documento de identidad N° 030255408-2, docente de la Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de **VALIDACIÓN** el instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación en la Dirección de agua potable y alcantarillado [DAPAL].

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Aplicación de la Escala de Likert				✓
Congruencia de Ítems				✓
Amplitud de contenido				✓
Redacción de los Ítems				✓
Claridad y precisión				✓

Atentamente:


 Ing. Diego Jacome Segovia
Docente Evaluador
 C.I: 030255408-2

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Latacunga 11 de enero del 2023.

Yo, Angelita Falconi con documento de identidad N° 050203767-4, docente de la Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de **VALIDACIÓN** el instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación en la Dirección de agua potable y alcantarillado [DAPAL].


Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Aplicación de la Escala de Likert				✓
Congruencia de Ítems				✓
Amplitud de contenido				✓
Redacción de los Ítems				✓
Claridad y precisión				✓


Atentamente:


 Mba. Angelita Falconi
Docente Evaluador
 C.I: 050203767-4

Anexo 2. ENCUESTA



**UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE
COTOPAXI**



**Carrera de
Gestión de la
Información Gerencial**

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE DAPAL DEL CANTON LATACUNGA.

Proyecto: La Gestión Documental en la Dirección de Agua Potable y alcantarillado [DAPAL] del cantón Latacunga.

Indicaciones generales:

- Estimado encuestado de la manera más cordial le solicitamos responder de forma honesta y real las siguientes interrogantes, de su colaboración dependerá el éxito de la investigación.
- Lea detenidamente las preguntas y marque con una (x) la respuesta que usted crea pertinente.
- La presente encuesta tiene carácter confidencial.

Datos del Empleado:

Departamento o Área de trabajo:

Cargo:

Género: Masculino Femenino

Nivel de Instrucción:

NOTA: Tome en cuenta la escala de medición:

5	4	3	2	1
Siempre	Casi Siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca

N°	ITEMS	5	4	3	2	1
	Recepción de documentos.					
1	¿La documentación interna y externa que se recepta en la Dirección, cuenta con la firma y sello?					
2	¿Existe una adecuada organización de los documentos en base a instructivos dentro de la Dirección?					
3	¿Existe algún tipo supervisión en la gestión documental dentro de la institución?					
4	¿Los soportes en los que se encuentra la información son físicos y digitales?					
5	¿Al recibir la documentación el ingreso se lo realiza mediante el sistema QUIPUX?					
	Administración de los Documentos					
6	¿A la hora de solicitar un documento a secretaría se lo realiza mediante oficios?					
7	¿Dentro de la Dirección existe personal responsable de la elaboración de la ficha técnica?					
8	¿Para el funcionamiento del departamento de documentación y archivo existe un espacio exclusivo y en ópticas condiciones?					
9	¿En la Dirección se dispone de mobiliario apropiado para la organización documental?					
10	¿Existe un adecuado control de la temperatura, humedad e iluminación para conservar la información dentro del departamento de documentación y archivo?					
11	¿Existen algún documento que durante el proceso de gestión documental haya sufrido daño o pérdida?					
	Expurgo – Foliación					
12	¿Se realiza el expurgo de la documentación existente en la Dirección?					
13	¿El expurgo documental es realizado al cierre de un expediente?					
14	¿Para el cuidado, preservación y conservar de los expedientes a los mismos se les retira materiales como grapas, clips, broches entre otros?					

Latacunga - Ecuador
Av. Simón Rodríguez s/n Barrio El Ejido / San Felipe. Tel: (03) 2252346 - 2252307 - 2252205



15	¿La documentación que es archivada contiene copias de seguridad y respaldo?					
16	¿Existe un proceso de foliación de los documentos con los que cuenta la entidad?					
Seguridad de los archivos						
17	¿Existen mecanismos de seguridad y prevención para evitar pérdida o alteración de la información?					
18	¿Existen planes de acción que permitan obtener respaldos de la información en caso de agentes internos o procesos naturales?					
19	¿El mobiliario para la preservación documental cuenta con algún tipo de seguridad?					
20	¿La Institución cuenta con extintores y manuales apropiados ante distintas emergencias que pongan en riesgo la información?					
21	¿Se cumple eficientemente con lo establecido para el monitoreo y control de las condiciones ambientales de los Archivos?					
22	¿Con que frecuencia se realiza el monitoreo y control ambientales de los archivos?					
23	¿Conoce la normativa vigente para el proceso de gestión Documental?					
24	¿Con que frecuencia se realiza capacitaciones y actualizaciones para un óptimo proceso de gestión Documental?					
Clima Laboral y Atención al Cliente						
25	¿Considera que la gestión documental permite agilizar los procesos administrativos?					
26	¿La atención y servicio a los clientes es oportuna y de calidad?					
27	¿Existe una eficiente comunicación entre empleados de la Institución?					
28	¿La información interna y externa que se comparte es rápida y oportuna?					

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	La documentación interna y externa que se recibe en la Dirección, cuenta con la firma y sello.					
2	Existe una adecuada organización de la documentación en el Centro de la Dirección.					
3	Existe algún tipo sustracción en la gestión documental dentro de la institución.					
4	Las labores en los días de ausencia de la información son fáciles y ágiles.					
5	Al recibir la documentación el ingreso se lo realiza mediante el sistema CURVA.					
Administración de los documentos						
6	En la hora de recibir los documentos a secretaria se realiza puntaje óptico.					
7	dentro de la Dirección existe personal responsable de la clasificación de la documentación.					
8	Para el funcionamiento del departamento de documentación y archivo, existe un espacio exclusivo y en óptimas condiciones.					
9	En la Dirección se dispone de mobiliario apropiado para la organización documental.					
10	Existe un adecuado control de la temperatura, humedad y iluminación para conservar la información dentro del departamento de documentación y archivo.					
11	Existe algún documento que durante el proceso de gestión documental haya sufrido daño o pérdida.					
Expediente - Foliación						
12	Se realiza el expurgo de la documentación existente en la Dirección.					
13	El expurgo documental es realizado al cierre de un expediente.					
14	En la custodia, preservación y conservación de los expedientes se los realiza materiales como gases, clips, protectores entre otros.					



Anexo 3. DIRECCIÓN DAPAL
Fuente: Dirección DAPAL



Fuente: Dirección DAPAL



Fuente: Dirección DAPAL



Fuente: Dirección DAPAL



Fuente: Dirección DAPAL



Fuente: Dirección DAPAL