



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

PROYECTO DE SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS PRÁCTICAS DE
INVESTIGACIÓN Y/O INTERVENCIÓN

**“SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.”**

Proyecto de Sistematización de experiencias prácticas de investigación y/o intervención
presentado previo a la obtención del Título de:
Licenciadas en Secretariado Ejecutivo Gerencial.

Autoras:

Caisalitin Cunalata Digna Carolina
Semblantes Calvopiña Jessica Paola

Tutora:

Mgs. Almeida Lara Libia Dolores

Latacunga – Ecuador
Febrero 2019

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras, Caisilitin Cunalata Digna Carolina y Semblantes Calvopiña Jessica Paola declaramos ser autoras del presente trabajo de titulación: **“SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”**, siendo Mgs. Libia Dolores Almeida Lara tutora 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 de Sistematización de Experiencias Prácticas de Investigación y/o Intervención, son de mi exclusiva responsabilidad.


.....
Caisilitin Cunalata Digna Carolina
C.I. 050362512-1


.....
Semblantes Calvopiña Jessica Paola
C.I. 050438373-8

**AVAL DEL TUTOR DE SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS PRÁCTICAS DE
INVESTIGACIÓN Y/O INTERVENCIÓN**

En calidad de Tutora del trabajo de titulación sobre el tema:

“SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.” de Caisalitin Cunalata Digna Carolina y Semblantes Calvopiña Jessica Paola, de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial, considero que dicho Informe de Sistematización de Experiencias Prácticas de Investigación y/o Intervención, son de mi exclusiva responsabilidad, cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Titulación que el Consejo Directivo de la FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Febrero, 2019



Mgs. Libia Dolores Almeida Lara

C.I. 050179799-7

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Sistematización de Experiencias Prácticas de Investigación y/o Intervención de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS; por cuanto las postulantes CAISALITIN CUNALATA DIGNA CAROLINA Y SEMBLANTES CALVOPIÑA JESSICA PAOLA, con el título: "SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI" han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de la Sistematización de experiencias prácticas de investigación y/o intervención .

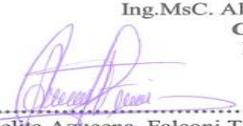
Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, febrero 2019

Para constancia firman:


.....
Ing. Wilson Fabián Trávez Moreno
CC: 050185485-5
Lector 1 (Presidente)


.....
Ing. MsC. Alexandra Lorena Alajo Anchatuña
CC: 050221064-4
Lector 2


.....
Lcda. Angelita Azucena Falconi Tapia
CC: 050203767-4
Lector 3

AGRADECIMIENTO

Hoy termina mi etapa académica y comienza mi vida profesional, por ello quiero dejar constancia de mi profundo agradecimiento a quienes de una u otra manera cooperaron para alcanzar con éxito una de mis metas.

Agradezco a Dios por darme la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Agradezco a mis docentes de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial de la Universidad Técnica de Cotopaxi, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi profesión, de manera especial. A la tutora del proyecto, Mgs. Libia Almeida quien con sus conocimientos y su experiencia ha logrado en mi culminar mis estudios con éxito.

Y a distintas personas y compañeras que durante toda mi carrera estudiantil han aportado con un granito de arena para mi formación.

Caisalitin Cunalata Digna Carolina

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios por la salud, la vida y por haberme permitido alcanzar este triunfo que se ve reflejado gracias al esfuerzo de toda mi familia.

Correspondo a la Universidad Técnica de Cotopaxi a la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial y cada uno de mis docentes por abrirme las puertas y permitirme formar parte de ella y a su vez formarme como profesional.

A mi tutora Mgs. Libia Almeida por la paciencia y ayuda que me ha brindado durante la ejecución de este proyecto.

A mi familia que ha sido mi apoyo en todo momento y motor para seguir adelante logrando cada uno de mis objetivos y metas alcanzadas.

Semblantes Calvopiña Jessica Paola

DEDICATORIA

El presente proyecto lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados en mi vida.

A mis Padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido un orgullo y el privilegio de ser su hija, son los mejores padres

A mi esposo, siendo mi motivación en mi vida encaminada al éxito, para poder lograr alcanzar esta dichosa y muy merecida victoria en la vida, quien se preocupó por mí en cada momento y que siempre quiso lo mejor para mí.

A mis hermanas por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindaron a lo largo de esta etapa.

Caisalitin Cunalata Digna Carolina

DEDICATORIA

A nuestro padre celestial, el que me ha dado fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado, por ello, con toda la humildad que mi corazón puede emanar, dedico este trabajo principalmente a Dios.

A mis padres José y Ángela, quien, con mucho cariño, esfuerzo amor, ejemplo, y apoyo incondicional sin importar en las circunstancias que nos encontremos han hecho de mí una persona con valores para poder desenvolverme como profesional y poder guiarme por el camino del bien, pese a los tropiezos siempre me han ayudado a levantarme y aprender de ellos que lo que se quiere de verdad se puede alcanzar con esfuerzo y dedicación constante.

A Juan Carlos, a quien amo infinitamente, por compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuesto a escucharme y ayudarme en cualquier momento.

A mis hijos Juan Diego y Belén quienes son el pilar más importante y mi inspiración porque gracias a ellos soy una persona fuerte y luchadora capaz de llegar a mí meta.

A mis: Sobrinos, sobrinas, hermanos y hermanas, que me apoyaron siempre en la vida estudiantil, son mis compañeros de vida, espero ser siempre un buen ejemplo para ustedes.

Semblantes Calvopiña Jessica Paola

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL.**

Autoras: Caisalitin Cunalata Digna Carolina.
Semblantes Calvopiña Jessica Paola

**“SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”.**

RESUMEN

La gestión documental es un conjunto de tecnologías, normas y técnicas que permiten a la institución administrar los documentos de manera adecuada permitiendo alcanzar un alto rendimiento, eficiencia y funcionalidad del archivo. Para lograr una eficiente Gestión Documental en una organización en la actualidad, es indispensable contar con un Sistema Informático que permita el manejo, el almacenamiento y conservación de todos aquellos documentos institucionales que son vitales para la gestión. El presente trabajo de investigación titulado “Sistematización de experiencias en gestión documental en el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación de la Universidad Técnica de Cotopaxi” pretende analizar e identificar críticamente la Gestión Documental en el Sistema Digital del DITC del Campus la Matriz de la Universidad Técnica de Cotopaxi, a fin dar soluciones posibles para que la información sea manejada correcta y adecuadamente. Una de las primeras tareas es obtener información real y precisa, relacionada con la situación actual de la dependencia de acuerdo con la matriz de registro de actividades semanales, los antecedentes que ayudaran a dar viabilidad y posibles soluciones a los objetivos planteados en el proyecto. A partir de ello se propone mejorar los procesos de gestión documental en el sistema informático y un instructivo que permita disipar, ordenar y archivar toda información que llegue al Departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones de las Universidad Técnica de Cotopaxi, finalmente se presentan las conclusiones del proyecto analizando la importancia de la gestión documental como un recurso indispensable en cada empresa e institución, que permita organizar, documentar y archivar todo ingreso de documentos realizado por los distintos departamentos.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI
FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES
EXECUTIVE MANAGEMENT SECRETARIAT CAREER”**

Authors: Caisalitin Cunalata Digna Carolina.
Semblantes Calvopiña Jessica Paola

**“SYSTEMATIZATION OF EXPERIENCES IN DOCUMENTARY MANAGEMENT IN THE
DEPARTMENT OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES AT THE
TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI.”**

ABSTRACT

The management is a set of technology, standards, and techniques that allow the institution to manage documents properly, allowing high performance, efficiency, and file functionality. Today, to achieve efficient documentary management in an organization, it is essential to have an information system that allows the management, storage, and preservation of all those institutional documents that are vital for management. This research work entitled "Systematization of experiences in document management at the Department of Information Technology & Communication of the Technical University of Cotopaxi" aims to analyze and identify the documentary management critically in the Digital Systems of headquarters Campus DoITC at Technical University of Cotopaxi, to provide possible solutions so that the information is handled correctly and appropriately. One of the first tasks is to obtain real and accurate information, related to the current situation of the dependency according to the matrix of registration of weekly activities, the records that will help to give viability and possible solutions to the objectives proposed in the project. Based on this, an informative document management system is proposed that allows dissipating, ordering and archiving all information that arrives the Department of Information & Communication Technologies of the Technical University of Cotopaxi. Finally, the conclusions of the project are presented analyzing the importance of documentary management as an indispensable resource in each company and institution, which allows organizing, document, and archiving all correspondence made by the different departments.



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 del proyecto al Idioma Inglés presentado por las señoritas Egresadas de la Carrera de **LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL** de la Unidad Académica de la **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, DIGNA CAROLINA CAISALITIN CUNALATA** y **JESSICA PAOLA SEMBLANTES CALVOPIÑA** cuyo título versa “**SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**”, 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 al peticionario hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, enero del 2019

Atentamente,

Ldo. Collaguazo Vega Wilmer Patricio Mg.
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS
C.C. 1722417571



CENTRO
DE IDIOMAS

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	¡Error! Marcador no definido.
AVAL DEL TUTOR DE SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS PRÁCTICAS DE INVESTIGACIÓN Y/O INTERVENCION	¡Error! Marcador no definido.
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
1.INFORMACIÓN GENERAL.....	1
Tema de Sistematización de experiencias prácticas de investigación y/o intervención:	1
Tiempo o período de la experiencia	1
Lugar de ejecución:	1
Facultad que Auspicia:.....	2
Carrera que auspicia:.....	2
Equipo de Trabajo:.....	2
Área de Conocimiento:	2
Línea de investigación:	2
Sub líneas de investigación de la Carrera:	2
2.OBJETIVOS:	3
General	3
Específicos	3
3.FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INTERVENCIÓN.	3
Definición de Gestión Documental.....	3
Ventajas de los sistemas de gestión documental.....	4
Evolución	4
Producción Documental:.....	6
Recepción de Documentos:.....	6
Distribución de los Documentos:.....	6
Organización de los Documentos:	6
Consulta de documentos:	7
Conservación de los Documentos:.....	7

Disposición final de los Documentos:	7
Archivo.....	8
Tipos de archivos, según su función	8
Archivos históricos:	9
Archivos de situación:.....	9
Archivos constantes:	9
Por su ubicación.....	9
Centralizado:	10
Descentralizado	10
Mixto.....	10
Por su contenido:.....	10
Desarrollo de las TIC en gestión documental	10
Objetivos de los sistemas de información en la gestión documental	12
El uso de las TIC.....	12
Beneficios de las TIC:.....	13
Legitimidad en el sistema de gestión documental	14
La Legalidad de los Documentos Electrónicos	15
Sistemas para gestión documental	15
Ventajas de los sistemas de gestión documental.....	16
Digitalización de documentos:.....	16
Centralmente localizado.....	16
Mejora del flujo de trabajo.....	17
Seguridad	17
Compartir documentos:.....	17
Cooperación documental:	17
Control de versiones:	18
Metodología	18
Definición de la metodología.....	18
Enfoque	18
Nivel.....	19
Diseño	19
Descripción conceptual.....	20
Métodos y técnicas.....	20

Método	20
Técnicas e instrumentos	21
Entrevista	21
Entrevista Semiestructurada.....	21
Observación Directa.....	22
Triangulación de información.....	23
Análisis de contenido.....	24
4. PLAN DE ACCIÓN.....	25
Tabla 1.....	25
5.RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN	27
Propuesta para mejorar los procesos de Gestión Documental en el Sistema Informático del departamento de Tecnología de Información y Comunicación de la Universidad Técnica de Cotopaxi y un instructivo para el manejo del Software.....	35
Descripción del Sistema Informático.....	35
Beneficios del Sistema Informático en la Gestión Documental.	35
Mapa de Procesos de Gestión Documental para el Departamento de Tecnología de Información y Comunicación de la Universidad Técnica de Cotopaxi.....	37
7.CONCLUSIONES.....	38
8.RECOMENDACIONES.....	39
9.BIBLIOGRAFÍA.....	40
10. ANEXOS.....	43

PROYECTO DE TITULACIÓN II

1. INFORMACIÓN GENERAL

Tema de Sistematización de experiencias prácticas de investigación y/o intervención:

“SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.”

Tiempo o período de la experiencia

La Modalidad de Sistematización de Experiencias requiere de dos períodos académicos completos (abril 2018 – agosto 2018) y (octubre 2018 – febrero 2019); en el DTIC donde se busca identificar la gestión documental en el archivo digital la experiencia que se ha decidido sistematizar se orienta a la recopilación de información de gestión documental sobre el sistema informático que maneja en el DTIC sistema relacionado con el archivo al ingresar documentos con diferentes peticiones requerimientos, solicitudes de otros departamentos, mediante la observación directa que podemos realizar al ingresar un documento en el sistema informático.

Lugar de ejecución:

La Universidad Técnica de Cotopaxi [UTC] siendo una institución pública está ubicada en el barrio El Ejido, en la parroquia Eloy Alfaro, perteneciente al cantón Latacunga de la provincia de Cotopaxi. Cuenta con 22 carreras aprobadas y cuatro facultades como Ciencias Administrativas, Ciencias Humanas y Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas, con una infraestructura moderna, dedicada a la formación de profesionales de calidad y excelencia y el compromiso social que aporten al desarrollo local, regional, nacional e internacional.

Facultad que Auspicia:

La Facultad de Ciencias Administrativas.

Carrera que auspicia:

Licenciatura de Secretariado Ejecutivo Gerencial.

Equipo de Trabajo:

Mgs. Libia Dolores Almeida Lara, Digna Carolina Caisalitin Cunalata y Jesscia Paola Semblantes Calvopiña.

Área de Conocimiento:

Gestion Documental.

Línea de investigación:

La UTC posee líneas de investigación que permiten englobar procesos, prácticas y perspectivas, en que incluye la Administración y economía para el desarrollo humano y social.

Esta línea está orientada a generar investigaciones que aborden temas relacionados con la mejora de los procesos administrativos e indaguen en nuevos modelos económicos que repercutan en la consolidación del estado democrático, un sistema económico solidario y sostenible que fortalezca la ciudadanía contribuyendo a impulsar la transformación de la matriz productiva.

Sub líneas de investigación de la Carrera:

Sub líneas consideradas por la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial, para la ejecución de proyectos son:

- Estudios sobre gestión de información documental.

- Estudios sobre gestión administrativa.
- Estudios sobre manejo de las tecnologías de información y comunicación.

La Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial con su línea de investigación se ajusta a las políticas de la UTC para potenciar su trabajo de Gestión Administrativa, Servicio al Cliente y TIC, se orienta al desarrollo y apropiación del conocimiento de un contenido innovador o de mejoramiento de la gestión administrativa en el manejo de documentos, servicios y atención al cliente y la utilización de tecnologías de información y comunicación que sean de interés para el fomento de organizaciones e instituciones.

2. OBJETIVOS:

General

Analizar críticamente experiencias en Gestión Documental del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Específicos

- Detallar las experiencias en archivo y recepción de envío de documentos de los profesionales del departamento de Tecnologías de Información y Comunicación.
- Interpretar las experiencias o manejo del Sistema Informático por los profesionales mediante la recopilación de información.
- Establecer estrategias de apoyo en el manejo adecuado de la Gestión Documental en el Sistema Informático.

3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INTERVENCIÓN.

Definición de Gestión Documental

La gestión documental es un conjunto de tecnologías, normas y técnicas que permite a la institución administrar los documentos de manera adecuada esto permite alcanzar el rendimiento y funcionalidad y eficiencia en el archivo.

Según Carlota Bustelo Ruesta (2011), indica que la gestión documental es: “Un sistema definido como el conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan en una organización con el fin de establecer políticas y objetivos, y los procesos para alcanzarlos”.

En cambio, Odalis García Payo (2012) señala la gestión documental como “un sistema utilizado para gestionar documentos, cualquiera sea el formato en que se encuentre sistematizados”.

No obstante Cruz Mundet (2011) indica que: “La gestión documental es un conjunto de normas, técnicas y conocimientos aplicados al tratamiento de documentos desde su diseño hasta su conservación permanente a la vez tiene sus ventajas en los sistemas de gestión documental en la digitalización de documentos”.

Ventajas de los sistemas de gestión documental

Comenzar a trabajar con un sistema de gestión documental significa llevar a cabo la digitalización de documentos en papel. Con la colaboración de un escáner, los documentos físicos se convertirán en versiones digitales que se almacenarán en una localización central. Sin embargo, una digitalización organizada y planificada es primordial para el correcto aprovechamiento del sistema.

La necesidad de la organizar la información de una institución, es un factor importante por ello las copias en papel están pasando a ocupar un segundo plano, para organizar, compartir y acelerar el flujo de trabajo de forma eficiente, el sistema de gestión documental debe tener las características necesarias.

Evolución

Durante el desarrollo de la gestión documental o archivo es indispensable para la organización utilizar los archivadores físicos donde se almacenaba la documentación de mayor importancia; al seguir el tiempo se ve la necesidad de integrar los sistemas digitales de tal manera que el usuario pueda acceder con facilidad.

Durante siglos, la gestión documental en las organizaciones fue el dominio exclusivo de administradores, archiveros y bibliotecarios, cuyas herramientas manuales básicas eran los libros de registro, las carpetas, archivadores, cajas y estanterías en que se guardan los documentos de papel (y más tarde los audiovisuales y los documentos en soportes magnéticos u ópticos), los ficheros o kárdex que permiten hacer referencias cruzadas y una larga lista de técnicas de recuperación de información mediante sistemas de codificación y clasificación. Más recientemente se fueron sumando a ellos los informáticos, que son cada vez más necesarios debido a la complejidad y nivel de sofisticación que van alcanzando los sistemas computacionales de apoyo de la actividad administrativa. (Torres,2011, sp).

Durante la evolución del archivo ha logrado beneficios para los soportes de información, conjuntamente con los procesos de gestión documental; obteniendo una buena conservación de los documentos de la organización.

La gestión documental es un medio para compartir, distribuir y gestionar la documentación de una empresa en formato digital, mejorar la gestión de la información, automatizar procesos, reducir costes, tiempo y espacio, gestión documental, es tener control, organización y tener todos los documentos debidamente centralizados.

Ponjúan Dante Gloria, (2014), afirma que: La gestión documental es un proceso administrativo que permite analizar y controlar sistemáticamente, a lo largo es de su ciclo de vida, la información registrada que crea, recibe, mantiene o utiliza la organización en correspondencia con su misión objetivos y operaciones para que los documentos puedan llevar a cabo su ciclo vital, es necesario que atraviesen por las etapas de producción, recepción, distribución, organización, consulta, conservación y disposición final. Por lo tanto, a continuación, se realiza una breve descripción de cada etapa: (p.27).

El Proceso Documental es el conjunto de operaciones a que son sometidos los documentos en una unidad de información, para que a través de las mismas la información que contiene el documento pueda llegar al usuario que lo necesite.

García Morales, Elisa (2013) afirma que: El objetivo de un sistema de gestión de documentos electrónicos será que los procesos y controles documentales se inserten en los procesos de trabajo de un modo integrado y natural, de forma que las personas que trabajan en los procedimientos administrativos no perciban que gestionar los documentos es una carga añadida a la propia operativa del proceso. p.59

El proceso documental es fundamental en las instituciones, hace posible la transferencia de la información a la vez es un vínculo de comunicación entre los documentos y los usuarios, este proceso documental efectúa la circulación de la información contenido en los documentos de esta manera facilita el trabajo de buscar en un archivo físico a continuidad los procesos documentales que dan soporte en la Gestión Documental:

Producción Documental: Es la generación de documentos en las instituciones, en cumplimiento de sus funciones; en esta etapa se deben tener en cuenta todos los aspectos relacionados con el origen, la creación y el diseño de formatos y documentos, conforme al desarrollo de las funciones propias de cada entidad o dependencia.

Recepción de Documentos: Es el conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que son remitidos por una persona natural o jurídica en esta etapa se debe verificar que los documentos se encuentren completos, que correspondan a lo anunciado y sean de competencia de la entidad para efectos de su radicación y registro con el propósito de dar inicio a los trámites correspondientes.

Distribución de los Documentos: Son actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario esta etapa tiene relación con el flujo de documentos tanto al interior como al exterior de la entidad.

Organización de los Documentos: Es el proceso mediante el cual se aplican las acciones de clasificación, ordenación y descripción de los documentos de un Fondo de una entidad.

Consulta de documentos: La consulta es el acceso a un documento o grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen la consulta garantiza el derecho que tienen las personas a acceder a la información contenida en los documentos de archivo.

Conservación de los 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 en este proceso se deben garantizar las condiciones mínimas de protección de los documentos, establecimiento y suministro de implementos adecuados para el almacenamiento de la información.

Disposición final de los Documentos: Se trata de la selección de los documentos en cualquier etapa del ciclo vital, con miras a su conservación temporal, permanente, o a su eliminación.

La gestión documental consiste, en el tratamiento y conservación que se les da a los documentos, desde el principio de su ciclo de vida, es decir, la producción del mismo, hasta su eliminación o conservación permanente. Ver Figura 1.

Figura 1.

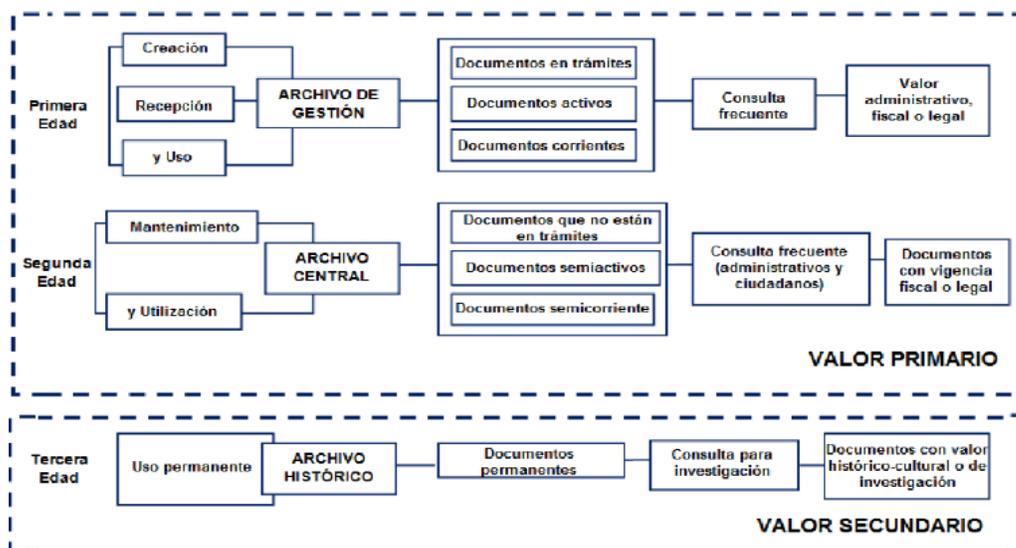


Figura 1: Edad de los documentos Tomado de: (Ponjuán Dante,G,Mena Múgica,Mayra M.,y Rodríguez Cruz,Yunier,2014).

La gestión documental con sus procesos es un beneficio para mejorar la creación, y distribución de la información dentro de la organización para satisfacer las necesidades de los clientes cuando requieran de algún documento.

Bustelo Ruesta, Carlota (2013) afirma que: El enfoque a los procesos y retoma la necesidad de introducir en las organizaciones, la gestión de documentos como un proceso del negocio que transite del nivel operativo al nivel estratégico, de ahí que ha establecido los principales principios para su implementación: (ISO/UNE, 2011).

1. Enfoque al cliente, comprender y satisfacer las necesidades actuales y futuras de los clientes de la organización.
2. Liderazgo, los líderes establecen la unidad de propósito, la implementación del personal y la orientación de la organización.
3. Enfoque basado en procesos.
4. Enfoque de sistema para la gestión, identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados con un sistema.

Archivo

El archivo en gestión documental es un lugar físico o informático donde se guarda información por algún motivo en el ámbito laboral ya que toda la documentación que se genera debe ser custodiada para garantizar el buen funcionamiento de la institución, un archivo necesita estar clasificado y ordenado para que este pueda ser controlado y supervisado.

Tipos de archivos, según su función

López y Allegos (2011) afirman que: “El documento es el objeto sobre el que el archivero realiza sus actividades profesionales, el componente básico alrededor del cual giran todas las funciones de un archivo. Por tanto, sin documentos no hay archivo ni archiveros”.

Archivos históricos: Se trata de aquellos que están compuestos por información que se ha ido acumulando a partir de archivos cuyos datos sufren variaciones a lo largo del tiempo o bien, aquellos que han ido siendo actualizados.

Archivos de situación: Estos, en cambio, consisten en un conjunto de datos que continuamente se van actualizando.

Archivos constantes: Por último, estos son los que cuentan con registros cuyos campos tienen una frecuencia de variación muy baja o bien, son fijos a lo largo del tiempo.

Los archivos son vitales y más que necesarios para las personas, las organizaciones y la sociedad en general porque sin ellos no tendrían ni pasado ni futuro. Vivirían al día sin tener conocimiento alguno sobre sus actuaciones o la de los demás. Todo el mundo quiere conocer su historia y reclama estar informado y documentado, pero no todo el mundo presta el interés que se merecen los archivos para conseguir este conocimiento.

Clases de archivos

Al momento de archivar los documentos se considera necesario almacenar su información de manera adecuada, para proceder a la documentación de una manera ágil. Fernández & López (2015) afirma “Podemos clasificar los archivos atendiendo a distintos criterios, puesto que las empresas e instituciones gestionan distintos tipos de archivos” (p.7), por lo tanto, los archivos se clasifican de acuerdo a su contenido y validez.

Algunas de las clasificaciones más habituales son las siguientes:

Por su ubicación: Por su ubicación dentro de la organización, podemos hablar de:

Centralizado: Son aquellos documentos que se conservan en un mismo lugar, y a su vez, son consultados por distintos departamentos o secciones. Corresponde al archivo que presta servicio y centraliza todos los documentos de la organización.

Descentralizado: Cuando cada una de las unidades que conforman una organización tiene sus propios archivos, es decir se encuentran distribuidos en las distintas secciones o dependencias de la organización o entidad.

Mixto: Son archivos descentralizados con control central, cuando la organización posee un archivo central y varios descentralizados controlados y/o coordinados bajo las instrucciones y normativa del central.

Por su contenido: Los archivos según su productor pueden dividirse en:

Público: Los que custodian y sirven los documentos, generados por las entidades públicas en el ejercicio de sus competencias, y que tienen a su cargo la gestión documental. Servirían a todas las empresas e Instituciones del Estado. Según su actividad pueden ser judiciales, militares, municipales etc.

Privado: Aquellos que custodian los documentos generados por personas físicas o jurídicas de naturaleza privada en el ejercicio de las funciones y actividades que les son propias. Serían los archivos de empresas, personales (de particulares) etc. Como su propio nombre indica pertenecen al ámbito privado de empresas y particulares.

Desarrollo de las TIC en gestión documental

La gente puede construir objetos, aparatos o equipos para mejorar su conocimiento y organizar su información. Los textos documentales que son una secuencia de caracteres son objetos de información estructurados. También se pueden crear objetos más complejos al unir elementos simples o sencillos. De esta manera González (2013) manifiesta que las TIC surgen para contribuir con la gestión

documental al fusionar la tecnología con un enlace entre dos objetos manipulables para el usuario. Un objeto complejo que consiste en esa unión de la tecnología de la información y la comunicación nos proporcionan herramientas para la transferencia directa de un objeto a otro o varios.

Las personas organizan y acopian una gran cantidad de información fuera de sus cerebros, en bibliotecas, archivos y otras formas de almacenamiento. En la actualidad, la cantidad de datos almacenados en dispositivos digitales está creciendo individualmente, en modo de información personal, o colectivamente en conjuntos de datos establecidos en grupos u organizaciones. Gracias a Internet, la mayoría de estas instalaciones forman parte de un espacio global unificado y grande que, en teoría, es accesible para todos. (Semenov, 2013, p. 36).

Los archivos son una expresión de la función práctica, legal o administrativa de una institución. Un documento no es una simple colección o recopilación de documentos, sino un conjunto organizado que tienen una fuente de origen o un vínculo que puede utilizarse para restaurar con agilidad y de forma oportuna toda la información que se ha instalado o se ha almacenado para sus actividades.

Entonces las TIC son todo lo que permite la descripción y la automatización de cada proceso relacionado con los documentos, basado en la tecnología de la información y los nuevos respaldos electrónicos. La aplicación de estas tecnologías tiene beneficios innegables en términos de control administrativo, supervisión de transferencias, préstamos y encuestas, control de copias, preservación y retención de documentos, procesamiento y recuperación de información, difusión de fondos y, en resumen, mejora de la validez y eficiencia de los servicios de archivo. (Moreno, 2016, p.1).

Lo más importante dentro de la gestión documental es tener control, organización y centralización de archivos, esto permite que por medio de las TIC se dé una administración real, práctica y objetiva, acorde a las necesidades de una entidad, enfocada a economizar tiempo, recursos y talento humano, normalizando el manejo de sistemas, con orden y conciencia en todos sobre la importancia de manipular documentos con responsabilidad tanto para la entidad como para su difusión hacia afuera de la misma.

Objetivos de los sistemas de información en la gestión documental

En esta tarea, la tecnología para la información en la gestión documental se revela como una herramienta eficaz para el conocimiento y la mejora, cuyo objetivo final es siempre en relación con los servicios de los usuarios de manera concreta y específico Macías (2012). Además, también existen características comunes para los sistemas de información de todas las organizaciones, tanto usuarios internos y externos.

En cuanto al alcance de los planes, programas y proyectos de administración electrónica, la primera impresión es que, en la mayoría de los casos, el objetivo clave de tales iniciativas es simplemente proporcionar a los usuarios información amplia y versátil sobre la gestión de archivos, que a menudo es superficial y de mala calidad. En primer lugar, el objetivo es facilitar el acceso de los usuarios en línea, luego promover el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en todo tipo de actividades, a saber, comunicación en línea, ejecución de transacciones, consultas, presentación de quejas y, en última instancia, la transformación de toda la administración de documentos a través de las TIC. (Michel, 2012, p.82).

Esto permite tener en cuenta las acciones realizadas a través de tecnologías de información y comunicación, considerando el espacio de almacenamiento para documentos, las herramientas para su gestión y retención a largo plazo, las herramientas de bajo archivo, sistematización y automatización de procesos, manejo de archivos de capacidad operativa y la capacitación repetitiva del servidor anterior, hechos que ilustran información que describe el estado del archivo desarrollado por la institución.

El uso de las TIC

Las tecnologías de información y comunicación permiten el acceso, a los recursos, herramientas y programas que se utilizan para procesar, administrar y compartir la información. En líneas generales podríamos decir que las nuevas tecnologías de la información y comunicación son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones. Como han dicho autores como Belloch (2017) y Tagua (2016), internet es una tecnología de gran calidad y gran

escala que cambia y redefine las formas humanas de sentir y conocer y establecer relaciones de toda índole.

Las nuevas tecnologías de información y comunicación son las que circulan en torno a tres medios básicos: tecnología de la información, microelectrónica y telecomunicaciones; pero estas circulan, no solo de manera aislada, sino más importante de una manera interactiva e interconectada que permite lograr nuevas situaciones de comunicación. (Celeya y Lozano, 2013, p. 487).

La dimensión social de las TIC se puede ver en su fuerza e influencia con diferentes campos y nuevas estructuras sociales que dan lugar a una interacción continua y bidireccional entre la tecnología y la sociedad. Por tal motivo la tecnología es el nuevo motor que dinamiza las actividades humanas permitiendo una optimización en tiempo y recursos, al momento de generar información precisa, confiable y en un margen de tiempo impensable en otras épocas.

Beneficios de las TIC:

Los nuevos prototipos informáticos crean un delicado cambio en el proceso de gestión documental mediante el uso de los recursos multimedia, ya que estas herramientas sirven de refuerzo o respaldan los recursos reales, porque se pueden conservar documentos que permitan dar soporte a los procesos de ejecución, de las actividades normales de una entidad en particular Ricks (2016). Para este fin, los beneficios más importantes de las TIC son:

- No ocupa mucho espacio en la memoria en los dispositivos.
- No se requieren actualizaciones constantes o muy seguidas porque los programas utilizados por las instituciones siempre son la última versión.
- Menos consumo de recursos físicos y mejor rendimiento.
- Un programa puede ser utilizado por varios años sin que sufra daños o averías constantes.
- Su adquisición es económica frente a la utilidad que representa su aplicación. (Brito, 2014, pp. 20-22).

La mayoría de las instituciones necesitan manejar, obtener y disponer de información ágil y manejable. La gestión de documentos es un sistema completo que transforma los documentos comerciales en valiosos recursos y conocimientos comerciales. Son aplicaciones que pueden manipular y administrar tecnológicamente documentos que proporcionan soluciones integrales para todo tipo de actividad, sin importar la modalidad.

Legitimidad en el sistema de gestión documental

El entorno dedicado para la administración de documentos es una función especial que está influenciada por agentes externos e internos que determinan las propiedades específicas de los archivos, que a su vez son posibles factores de deterioro según la medida en que se almacenan, García (2012). Encontrar y variar la magnitud del tiempo en ciertos períodos; esto causa los efectos como los cambios magnéticos en la forma electrónica, que pueden conducir a la degradación de las subvenciones o la pérdida de contenido de datos, muchas veces ocasionados por programas que no son legítimos.

Está claro que uno de los aspectos de la gestión documental en la implementación de la administración electrónica es la organización de archivos. Los documentos electrónicos son un elemento natural en el desarrollo de actividades y procesos de administración electrónica, por lo que no es posible imitar el primero. Lamentablemente, la gestión de los documentos electrónicos no se ha considerado como un elemento esencial de la administración electrónica, salvo en algunos casos excepcionales en los países más desarrollados. (Aramburu, 2012, p. 43).

Muchas veces no es posible identificar la existencia de un modelo de sistema de gestión propio que posean las entidades para manejar documentos electrónicos, por lo general se utilizan programas medianamente adecuados a las necesidades diversas con pocas iniciativas de cambios que satisfacen en parte los requerimientos dentro de los procesos. Por el contrario, hay pocas iniciativas individuales que, aunque en algunos casos han sido objeto implementación para manejo de archivos y de órganos de gestión de documentos, no son parte de un sistema que combine una administración integral.

La Legalidad de los Documentos Electrónicos

Los servicios de archivo se han centrado tradicionalmente y hasta ahora en dos grandes líneas: la organización de documentos y la protección y difusión del patrimonio documental. Por lo tanto, de acuerdo a Esteve (2012) los medios utilizados en relación con la técnica son preferiblemente dispositivos para recopilar, almacenar y transmitir información. En otras palabras, para los archivos se han automatizado sus herramientas de descarga, también se ha digitalizado selectivamente algunos de sus documentos y los ha puesto a disposición del público a través de la tecnología en línea o ha creado productos para su distribución en soporte electrónico informativo.

Los documentos se utilizan desde el momento en que el hombre intenta soportar su conocimiento como prueba, testimonio y memoria, los que hasta el momento es importante en cualquier sociedad e individuo. Si bien hay una falta de legislación para proteger la documentación electrónica, todavía no hay normas para proteger de estos nuevos medios y todas las características que necesitan tener los documentos para que puedan mantener y servir como evidencia y prueba de acción institucional o un estándar particular. (Rossini, 2015, p. 10).

Es preocupante que los archivos de una entidad, no tengan suficiente respaldo documental. Si bien se cree que estos archivos de datos se deben mantener, debe existir datos un respaldo paralelo con apoyo tradicional y también moderno que defienden la durabilidad, la privacidad y la seguridad, que es un testimonio de la humanidad, este es un valor de archivo ejecutado con principios profesionales.

Sistemas para gestión documental

El acceso a los documentos independientemente de la fecha de su creación se basa en dos consideraciones. Por otro lado, para Zapata (2015) la disponibilidad lógica, es decir, todos los elementos que respaldan la organización sistemática, estandarizada y homogénea de la documentación. Por otro lado, la disponibilidad física se centró principalmente en la retención de documentos.

La definición más exacta que podría proporcionarse al sistema de gestión de documentos sería que los sistemas informáticos son creados para almacenar, gestionar y controlar el flujo de documentos dentro

de la organización. Es una forma de organizar documentos e imágenes digitales centralmente para que los empleados puedan acceder a ellos de manera fácil y sencilla. (Ekcit, 2017, p. 4).

La necesidad de organizar la información es un factor importante para el éxito de cada vez más empresas y por lo tanto, las copias en papel están en segunda instancia. Debe haber algunas características esenciales para una organización eficiente, para compartir y acelerar el flujo de trabajo en el sistema de administración de documentos. Debe existir un análisis de las características más importantes que no deberían faltar en el sistema de gestión de documentos.

Ventajas de los sistemas de gestión documental

Los servicios de archivo son probablemente la mejor oportunidad para comprender el potencial de información de los sistemas de gestión de una empresa y evaluar su parte estratégica. Para (Cambar,2013, p. 120) sin duda, utilizar este potencial informativo a través de la red sería una fuente de información esencial no solo para la institución sino también para cualquier audiencia telemática potencial que nunca accederá al servicio de archivos y presumiblemente "solo". Encuentre nuestras páginas sobre el conocimiento, actividades y actividades desarrolladas por nuestra institución.

Digitalización de documentos: Iniciar un sistema de administración de documentos significa digitalizar documentos en papel. Con un escáner, los documentos físicos se convierten a formatos digitales que se almacenan en una ubicación central. Este procedimiento puede ser tedioso y bastante caro, pero la digitalización sistemática y planificada es esencial para el uso adecuado del sistema. (Ekcit, 2017, p. 5).

Centralmente localizado: La cantidad de canales a través de los cuales ocurre el acceso a la información es extenso. Como resultado, los volúmenes de archivos grandes no están estructurados y se dividen en diferentes sistemas empresariales. El Sistema de gestión de documentos almacena y organiza toda la información del trabajo diario de una empresa de forma centralizada. La compañía decide qué empleados pueden acceder a los documentos en el lugar en cuestión en virtud de un mecanismo de licencia. La concentración de datos puede finalizar la búsqueda infinita de documentos

al acelerar la organización de carpetas, este puede ser en aspectos de formato y ritmo de trabajo. (Ekcit, 2017, p. 6).

Mejora del flujo de trabajo: El sistema de gestión de documentos puede convertir los flujos de trabajo más eficientes y productivos. Gracias a la automatización de las operaciones, el sistema proporciona una imagen global de los procesos de trabajo de la empresa. Esta gestión de procesos le permite supervisar tareas imperfectas, conocer a aquellos que ya están listos o automatizar tareas repetitivas que ahorran tiempo en la organización y para guardar. (Ekcit, 2017, p. 6).

Seguridad: Todavía hay muchas compañías que mantienen sus documentos en formatos de archivos físicos y por lo tanto el archivo perdido o dañado puede llegar a ser grande. Los sistemas de gestión de documentos resuelven este problema. Al crear copias digitales de documentos en papel, el riesgo de pérdida se reduce en gran medida. De esta forma, la organización trabaja con la certeza de que todos sus datos están seguros y ubicados en el mismo respaldo. El sistema puede incluir, entre otras cosas, la restauración de datos en caso de desastre. (Ekcit, 2017, p. 7).

Compartir documentos: Muchos documentos se crean para compartir. Los sistemas de gestión de documentos facilitan esta tarea al crear grupos o acceder sin restricciones a una ubicación central, los documentos se pueden compartir tanto interna como externamente. Los administradores de documentos permiten a los diferentes grupos de proveedores, usuarios o clientes dentro o fuera de la empresa, acceso a los documentos que son esenciales para su relación. Debido a esta característica, ya no son necesarias unidades flash USB pequeñas o correos electrónicos con diferentes versiones del documento. (Ekcit, 2017, p. 7).

Cooperación documental: Existen sistemas en los que muchas personas pueden trabajar con un documento al mismo tiempo, aunque sea un host central. Esto permite a los empleados acceder a la descripción general del documento en cualquier momento y puede editarlo según sea necesario. Mediante la colaboración de documentos, de esta manera puede compartir pensamientos e información entre sus empleados de una manera más simple. Sin embargo, si el sistema de administración de

documentos no está completamente establecido, los problemas con la administración de documentos pueden continuar en la organización. (Ekcit, 2017, p. 8).

Control de versiones: El 81% del trabajo de oficina ha funcionado en la versión incorrecta del documento. Dado que un documento realizado por un grupo de trabajo se puede cambiar en miles de veces, la administración de diferentes versiones puede ser complicada. Los documentales intentan controlar este inconveniente. A través del historial de documentos, los sistemas de gestión de documentos proporcionan acceso a cualquier versión de texto para recopilar, eliminar o agregar datos. (Ekcit, 2017, p. 8).

Metodología

Definición de la metodología

Enfoque

El presente proyecto de Sistematización de Experiencias tiene enfoque cualitativo porque se enfocará en el análisis de una realidad desde una perspectiva subjetiva, esto implica que la investigación es de contacto directo con los sujetos donde requiere de información, a través de técnicas como observación, entrevistas y análisis de contenido sobre el objeto de sistematización. Sobre este enfoque Orosco (2012) manifiesta que:

Estudia la realidad en su contexto natural tal y como sucede, intentando sacar sentido o interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas. El enfoque cualitativo implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales, entrevista, experiencia personal, historias de vida, observaciones, textos históricos, imágenes, sonidos que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas. (p 26)

Adicionalmente, la sistematización de experiencias tiene un enfoque cualitativo porque en el presente trabajo investigativo se analizará e interpretará lo que se observe, con respecto al objeto de estudio.

Nivel

El nivel de investigación es descriptivo y está orientado con lo que es sistematización de experiencias, es decir describir información o redactar información considerando lo más relevante de un hecho o de una situación.

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento (Fadías, 2012, p. 24)

El nivel descriptivo de este estudio se evidencia cuando se llega a conocer y describir las experiencias vividas de la sistematización de experiencias, a través de la interpretación de las actividades, objetos, procesos inherentes al objeto de sistematización.

Diseño

Según el grado de control de las variables la investigación es no experimental ya que no se controlan ni manipulan las variables de estudio, lo que se realiza es observar fenómenos tal y como se dan en su entorno natural para después analizarlos.

“La que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de investigación donde no hacemos variar intencionadamente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.” (Hernández, 2013, p. 15)

Es decir en el presente estudio predominará el análisis de situaciones ya existentes con respecto a técnicas, métodos y procedimientos propios del departamento DTIC que puedan evidenciarse durante el desarrollo de la investigación.

Descripción conceptual

La sistematización de experiencias es la interpretación crítica de una o más experiencias vividas que permitirá desarrollar la investigación a través de la información recolectada de personas directas y personal que labora en el departamento. Jara (2015) dice que:

La sistematización es aquella interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido en ellas: los diversos factores que intervinieron, cómo se relacionaron entre sí y por qué lo hicieron de ese modo. La Sistematización de Experiencias produce conocimientos y aprendizajes significativos que posibilitan apropiarse de los sentidos de las experiencias, comprenderlas teóricamente y orientarlas hacia el futuro con una perspectiva transformadora. (p.4)

De esta manera la sistematización de experiencia son proceso importantes y únicos de recolección de datos donde exige la tarea de buscar, comprender, enseñar y comunicar críticamente de la experiencia vivida, explicando y orientando sobre los conocimientos y aprendizajes a través de la investigación conjunta que se realiza.

Métodos y técnicas

Método

El método inductivo es un proceso mental que, al llegar al conocimiento de los hechos particulares, probados hace que se pueda llegar a la conclusión general. Este método inductivo es un proceso en el que, a partir del estudio de casos particulares, se obtienen conclusiones que explican o relacionan los fenómenos estudiados. (Rodríguez, sf). En este sentido, con el método inductivo se obtendrá los procedimientos al archivo en el sistema digital con observaciones específicas, para llegar al análisis de la información observada de determinando hechos, los cuales registra, analiza y contrasta.

Técnicas e instrumentos

Entrevista

Las técnicas e instrumentos son las herramientas con las cuales se va a recopilar la información, es decir el con qué. Además, son el conjunto de reglas y procedimientos que permiten al investigador establecer la relación con el objeto de la investigación es decir el cómo.

La entrevista a profundidad es una técnica extensa con poca estructuración en la que el entrevistador pregunta muchas cuestiones y sondea respuestas exhaustivas, en un sentido general se entiende como una interacción entre dos o más personas, se obedece a un objetivo, en la que el entrevistado da su opinión sobre un asunto.

Las entrevistas en profundidad son una forma no estructurada e indirecta de obtener información, pero a diferencia de las sesiones de grupo, las entrevistas se realizan con una sola persona. Este tipo de técnica en la investigación puede tener una duración desde 30 minutos hasta más de una hora, dependiendo del tema y la dinámica de la entrevista. Para ello se requiere la habilidad de un entrevistador que provoque un ambiente de confianza con el entrevistado a fin de que hable con libertad de sus actitudes, creencias, sentimientos y emociones. Dentro de una entrevista en profundidad es posible combinar técnicas proyectivas a fin de profundizar en algún tema o de obtener respuestas que muchas veces el entrevistado no está dispuesto de forma racional y espontánea a proporcionar. (Martínez,2009, p.28)

La entrevista a profundidad consiste en la realización de una estrategia, cuyo objetivo principal es indagar de manera exhaustiva a una sola persona la misma que se sienta cómoda libre de expresar con detalle sobre el tema a tratar.

Entrevista Semiestructurada

En la recolección de información las entrevistas semiestructuras son aquellas que despliegan una estrategia mixta, alternando preguntas estructuradas y con preguntas espontaneas, esto permite

profundizar la investigación que se está realizando, frecuentemente, los términos usados y el orden de los temas cambian en el curso de la entrevista y surgen nuevas preguntas en función de lo que dice el entrevistado. Consistente en una entrevista planificada por el director de la investigación (que no es el entrevistador), debiendo el entrevistador ceñirse a las indicaciones recibidas de éste, mientras que el entrevistado debe responder simplemente a las preguntas formuladas. Suele durar entre 30 y 90 minutos. El entrevistador no necesita poseer conocimientos especiales (Martinez,2009) la entrevista semiestructurada es una herramienta de investigación para evaluar al postulante durante la entrevista, porque el entrevistador utiliza estrategias.

Para la recopilación de la información se aplicará la entrevista semiestructurada a la Secretaria Encargada; Lic. Soledad Guilcatoma debido a que conoce a profundidad los movimientos del Sistema Informático, facilitando una mejor información mediante una conversación de esta manera conocer acerca de la gestión documental de esta manera identificar las falencias en los procesos de gestión documental e integrar el proceso de gestión documental.

Las técnicas de observación tienen que ver con anécdotas, mediante el cual se recoge información, en un contexto o ficticio durante la realización de la investigación. La observación es más que una técnica o un método de recogida de datos. Es una gestión de elaboración de saberes. Abre el camino a una nueva concepción, proporciona una doble vía de elaboración de saberes: ayuda a responder a unas preguntas sobre el objeto estudiado y a analizar la manera con la que se procede para escoger estas cuestiones y elaborar una estrategia (Garcia, 2009) es importante la participación porque permite la comprensión de la realidad desde adentro, este consiste en registrar todo lo que sucede en una situación determinada.

Observación Directa

Según Bogotá (2014) menciona que la observación directa es aquella cuando el investigador se pone en contacto personal con el hecho o fenómeno que trata de investigar. Es la copia tomada del original, es decir, miramos un paisaje similar al que queremos describir y tomamos notas, no solo fotográficas, también de la impresión que nos causa ese lugar, que sentimientos nos provoca y en qué estado nos encontramos cuando lo observamos, etc. Como establece el autor la observación directa es una técnica

que consiste en observar directamente el fenómeno hecho o suceso para seguidamente tomar información y registrarla para su posterior análisis y realización de las respectivas conclusiones.

Dentro de esta investigación se aplicará la observación directa porque de esta manera se permitió al equipo de investigación conocer cuáles son los procesos de la gestión documental que son escasos en el sistema digital con esta técnica se pudo recolectar datos que ayudo analizar el objeto de estudio.

Triangulación de información. La triangulación en el proyecto de sistematización crea un gran valor ya que se reúne todas las técnicas y métodos utilizados para la recopilación de la información permitiendo así obtener una conclusión más clara del inconveniente que tiene el departamento en el archivo digital para plantear una solución. Okuda, Benavides, Mayumi, & Restrepo (2009) “La triangulación se refiere al uso de varios métodos (tanto cuantitativos como cualitativos), de fuentes de datos, de teorías, de investigadores o de ambientes en el estudio de un fenómeno” (p.119). Triangulación de la información es la acción de reunión de toda información pertinente al objeto de estudio, por ello la triangulación es aquel que se realiza una vez que se ha concluido la recopilación de datos, para efectuar este procedimiento se debe seguir los siguientes pasos:

- Seleccionar la información obtenida del objeto: es lo que permite distinguir de lo que es útil y lo desechable, es decir tomar aquella acción que se relaciona efectivamente con la temática de estudio, en este caso el proceso de gestión documental.
- Triangular la información con los datos obtenidos mediante los otros instrumentos: en este estudio se tomó en cuenta instrumentos que ayudaron a la recolección de datos por lo tanto se los debe integrar, estos son la observación y la entrevista.
- Triangular la información con el marco teórico para la sistematización se realizó una investigación de literatura relacionada a la gestión documental.

Estos pasos mencionados en la triangulación son de gran apoyo para la sistematización ya que genera una comprensión más adecuada de los inconvenientes y como daríamos soluciones para la utilización de los procesos de gestión documental.

Análisis de contenido. En el proceso de la sistematización, la tarea del análisis cualitativo es el poder de describir los elementos de ciertas conductas, registrarlos de forma ordenada, clasificarlos o categorizarlos y seleccionar la información almacenada de acuerdo a las prácticas y experiencias vividas, según Hernández, Fernández & Baptista (2014) “Es una técnica para estudiar cualquier tipo de comunicación de una manera “objetiva” y sistemática, que cuantifica los mensajes o contenidos en categorías y subcategorías, y los somete a análisis” (251). El análisis de contenido en el proyecto de sistematización permite que las investigadoras se interesen por las características de objeto a estudiar, además trata de inferir los puntos más relevantes y válidos para el proceso de sistematización.

El análisis de resultados es la interpretación de la información recabada u obtenida durante el proceso de estudio, es decir lo que se observará, lo que se descubrirá, y lo que se averiguará.

El análisis de resultados consiste en interpretar los hallazgos relacionados con el problema de investigación, los objetivos propuestos, la hipótesis y /o preguntas formuladas, y las teorías o presupuestos planeados, en este análisis deben mostrarse las implicaciones de la investigación realizada para futuras teorías e investigación (Berna, 2006, p.204).

El análisis de resultado además consiste en abarcar toda la información útil, establecer los fundamentos para desarrollar la investigación.

4. PLAN DE ACCIÓN

Tabla 1

Objetivo específico 1	Actividad (tareas)	Resultado de la actividad	Medio de verificación
<ul style="list-style-type: none"> • Detallar las experiencias en archivo y recepción de envío de documentos de los profesionales del departamento de Tecnologías de Información y Comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar fichas de registro de recuperación de experiencias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Obtener información real y precisa, relacionada con la situación actual de la dependencia de acuerdo con la matriz de registro de actividades semanales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha de observación.
Objetivo específico 2	Actividad (tareas)	Resultado de la actividad	Medio de verificación
<ul style="list-style-type: none"> • Interpretar las experiencias o manejo del Sistema Informático por los profesionales mediante la recopilación de información. 	<ul style="list-style-type: none"> • Proponer que el sistema sea manejado a profundidad por la secretaria encargada del departamento para que pueda dar seguimiento de los trámites gestionados al departamento. • Aplicar Entrevista • Análisis de la Entrevista. 	<ul style="list-style-type: none"> • Optar las mejores estrategias que solucionen de manera positiva a la gestión documental en el Sistema Informático. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión y monitoreo de registros semanales.
Objetivo específico 3	Actividad (tareas)	Resultado de la actividad	Medio de verificación
<ul style="list-style-type: none"> • Establecer estrategias de apoyo en el manejo adecuado de la Gestión Documental en el Sistema Informático. 	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar y organizar estrategias para un manejo adecuado de la gestión documental. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar las falencias existentes en el Sistema Informático que almacena la documentación en la Dirección. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de cumplimiento mediante el análisis de resultado por parte del equipo de investigadoras.

Elaborado por: Casalitin Cunalata Digna Carolina
Semblantes Calvopiña Jessica Paola

En la modalidad de titulación seleccionada por las investigadoras que es la Sistematización de experiencias, vividas en el proceso de prácticas pre profesionales periodo abril 2018-agosto 2018, como parte del proceso de formación en la UTC; en él se presenta un análisis del Plan de Acción destacando como punto de partida los Objetivos específicos con cada actividad y resultado obtenido para poder aportar con estrategias que apoyen el problema detectado en el sistema de almacenamiento de la documentación en el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

A continuación, detallamos cada objetivo con las estrategias sugeridas:

- Frente al objetivo detallar las experiencias en archivo y recepción de envío de documentos de los profesionales del departamento de Tecnologías de Información y Comunicación. La actividad empleada es realizar fichas de registro de recuperación de experiencias. Obteniendo como resultado información real y precisa, relacionada con la situación actual de la dependencia de acuerdo con la matriz de registro de actividades semanales.

Las investigadoras contaron los conocimientos recibidos en nuestra preparación profesional con los resultados de la observación y de la entrevista dirigida a la Lic. Soledad Guilcatoma quien es la persona encargada del manejo del sistema informático de registro de documentación en el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación.

En la observación directa se verifica que no todos los empleados de la dirección manejan el sistema informático, siendo la secretaria del departamento quien tiene dificultades al momento de archivar en el Sistema Informático la documentación que ingresa los empleadores

- Frente al objetivo interpretar las experiencias o manejo del Sistema Informático por los profesionales mediante la recopilación de información. Las actividades empleadas como proponer que el sistema sea manejado a profundidad por la secretaria encargada del departamento para que pueda dar seguimiento de los trámites gestionados al departamento, aplicar entrevista y análisis de la entrevista dan como resultado optar por las mejores estrategias que solucionen de manera positiva a la gestión documental en el Sistema Informático.

La aplicación de la Entrevista dirigida a la Lic. Soledad Guilcatoma secretaria del departamento se fundamenta por ser quien maneja (relativamente) el sistema informático y sostiene el problema anteriormente verificado por las investigadoras la dificultad del manejo de documentación archivada.

- Frente al objetivo establecer estrategias de apoyo en el manejo adecuado de la Gestión Documental en el Sistema Informático. La actividad empleada planificar y organizar estrategias para un manejo adecuado de la gestión documental, da como resultado una mejora en las falencias del sistema anteriormente mencionado.

Establecer estrategias que podrían apoyar al manejo adecuado de la Gestión Documental en el Sistema Informático, la técnica que se utiliza es Triangulación de la información, Análisis de contenido: codificación, clasificación, análisis de resultados para la sistematización experiencia en los procesos de gestión documental la información fue extraída de fuentes bibliográficas el cual se abarca la sistematización y los procesos de gestión documental en el Sistema Informático que se pretende utilizar, la institución , no cuenta con un modelo de gestión documental adecuado, por lo que este acarrearía problemas futuros, además el no manejo a profundidad del sistema por la secretaria encargada del departamento es una inexactitud.

5. RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN

ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

A través de la recolección de información se encontró inconvenientes que se producen en el Sistema Informático que se maneja en el DTIC, permitiendo plantear soluciones para mejorar la organización de los documentos y un desenvolvimiento en las diferentes actividades y tramites que requiere cada documento.

De acuerdo a la entrevista realizada a la Lcda. Soledad Guilcatoma como secretaria y encargada de manejar todos los documentos y archivos del departamento, manifiesta que los documentos son ingresados en el Sistema Informático de forma alfanumérica por número de tarea, número de oficio, nombre de la independencia, nombre de la persona que emite el documento, el mismo es escaneado y posterior toda la información se guarda automáticamente en el Sistema.

Esa información solamente la visualiza el Director del departamento porque son los dos quienes maneja el Sistema, quien da trámite o designa a la persona encargada de dar cumplimiento al requerimiento del oficio por medio del correo electrónico adjuntando el archivo escaneado, solo el Director puede ver y dar seguimiento en el Sistema, para constatar si se cumplió o sigue en trámite el documento, es por eso que la secretaria manifiesta que “ella maneja un archivo en Excel donde genera doble trabajo y el cual es necesario para poder dar una información a las personas que emitieron el oficio porque la secretaria no puede observar el seguimiento del documento el sistema”.

El principal inconveniente que se produce es que, en la ausencia del director, el Sistema se desactiva y no se puede tener acceso, lo cual dificulta el trabajo de la secretaria al no poder ingresar más información y no poder dar cumplimiento al trámite que requiere el documento.

Estos problemas afectan de forma negativa las actividades diarias que se realizan dentro de la independencia, por ende, la recopilación de datos ayuda a plantear posibles soluciones para un mejor funcionamiento de la dependencia; implementar en el Sistema Informático los procesos de gestión documental como la producción documental, recepción de documentos, distribución de los documentos, organización de los documentos, consulta de documentos, conservación de los documentos, disposición final de los documentos, cuyo manejo lo haga netamente la secretaria brindando solides en la atención.

De acuerdo con el cronograma establecido, se realiza la entrevista en el DTIC a la Lic. Soledad Guilcatoma encargada de la secretaria del Departamento obteniendo la información clave para una propuesta dentro del Proyecto de Sistematización. Se planteó un total de 10 preguntas, detalladas a continuación.

1. Cree usted que es importante el manejo adecuado de la gestión documental para que los documentos estén ordenados y archivados adecuadamente dentro DTIC.

Si es muy importante, porque de esta forma mantenemos todo el flujo de la documentación desde su inicio hasta que luego se va delegando por parte del director del departamento a quien va ser el funcionario responsable y luego se finaliza el proceso justamente indicando cual es la persona que se va a ser cargo y archivado ya sea en el Sistema que utiliza el departamento o en Excel, pero la cuestión es tener un registro desde su ingreso hasta la terminación del proceso del documento.

2. ¿Dentro del DTIC manejan un Sistema de Gestión Documental?

Si manejamos un Sistema obviamente implementado por el Director del departamento, es un sistema a que nos ha ayudado bastante en el uso de papeles, ustedes saben que al momento no se puede gastar demasiado papel y que se contribuye con el medio ambiente, también mejoramos el tiempo de comunicación y de esta forma generamos más fluidez más rapidez en el trámite de la gestión, entonces es te sistema a su vez ayudado, quizás tenga un poco de falencias que mejor para que el sistema sea más óptimo pero si es de mucha ayuda dentro del departamento.

3. En el Sistema Informático qué mecanismo usa para archivar los documentos alfabético, alfanumérico o numérico?

En el archivo que utilizamos en el sistema la forma de archivar los documentos es alfanumérico lo utilizamos por tareas y por números, entonces eso se va archivando en el sistema y de paso así también se mantiene otro archivo en Excel con el cual vamos cotejando los dos para tener mayor rapidez y fluidez en buscar el documento y podernos guiar.

4. ¿En el Sistema Informático los documentos se archivan de forma rápida, difícil o fácil?

Bueno a mi criterio personal se archiva de forma rápida, porque una como es digital hay que digitalizar obviamente vale la redundancia el documento en sí y también archivamos de forma manual que se tiene en las carpetas todo organizados para que vaya en concordancia con el archivo digital y también la evidencia física del documento.

5. ¿Para usted es importante la conservación de los documentos digitales?

Si es muy importante en la actualidad porque ustedes saben que los documentos físicos, pueden ser sujetos de la humedad, manipulación, no estamos libres que se produzca un incendio o cualquier calamidad y si no tenemos digitalizado obviamente se va a perder ese registro de todo ese archivo que hemos venido trayendo por varios años porque es un archivos que en todas las independencias son procesos que se han mantenido a lo largo de los años entonces generalmente se revisan y si no tenemos esa evidencias y no esta digitalizado no tenemos como observar ese archivo o una copia entonces si se pierde mucha información y tiempo, tener un archivo digital es de muchísima ayuda que todas las dependencias o instituciones tenemos la obligación de llevar un archivo digital.

6. ¿El Sistema Informático tiene un respaldo de almacenamiento de los documentos si ocurre un fallo?

Si ocurre algún fallo debemos tener un disco externo es responsabilidad de la Secretaria en mi caso yo si tengo un disco externo, tengo almacenado la información en caso de que algo pase obviamente me falta actualizar justamente toca tener todo guardado, la Secretar es la persona que custodia la documentación de la dependencia, entonces eso si es dar prioridad a los documentos y siempre debemos actualizar la información anualmente todo el archivo.

7. El Sistema Informático dentro del DTIC es manejado por todos los miembros del DTIC.

El Sistema los maneja el jefe netamente es quien distribuye el sistema para ejecutar de acuerdo a la actividad de cada funcionario en mis caso soy la persona que ingresa la documentación digitalizada, no soy la que veo quien se va a ser de asignar tal o cual tarea ese es el proceso del sistema.

8. ¿Entonces si seria de mucha ayuda que usted tenga acceso como el director tiene en el sistema?

Efectivamente porque pongamos una comparación de que los directores son de libre remoción en el caso de que él se vaya, como él administra el sistema no quedaría una evidencia por eso es justamente que yo llevo otro archivo digital en Excel donde voy guardando todos los procesos y con la administración, así como es alfanumérico y luego voy cotejando y de esta manera voy dando seguimiento al archivo en caso de que no estuviera el jefe.

9. Los documentos que son escaneados en el Sistema Informático son principalmente para: Consulta, Gestión y/o trámite o Conservación.

Son para gestión y trámite obviamente esa información ya nos queda para la conservación del proceso de tal o cuál pedido de que se hace aquí en la institución.

10. ¿Cómo evalúa el desempeño del Sistema Informático en la actualidad?

Es muy bueno óptimo pero lamentablemente la parte que corresponde de acá a la secretaria quizás faltaría modificarlo para que uno también tenga acceso a ver cómo está la fluidez de la documentación o tarea darle seguimiento, muchas veces cuando me ha preguntado mi jefe en que

situación está el trámite yo obviamente no tengo esa opción para ver entonces tocaría que el mismo jefe lo revise o a su vez yo en Excel como tengo el otro sistema entonces también puedo darle seguimiento pero lo óptimo sería que en el mismo sistema generado por el, uno pueda tener el seguimiento y poder informar en que proceso se allá el documento.

11. ¿Usted está de acuerdo que se implemente los procesos de Gestión Documental en el Sistema Informático?

Sería muy bueno en resumidas cuentas se está haciendo doble trabajo ingresa, digitalizar en un sistema y tener en Excel nuevamente volver a transcribir volver a ingresar y poner a quien fue dirigido y con qué oficio se dio trámite a ser el seguimiento a que persona fue designado claro que con esto ganaríamos tiempo pero como manifiesto con este sistema lamentablemente no es un sistema que me ofrece la garantía como funcionaria de que este sistema me van a dejar a mí y yo voy a poder guardar en el caso como dije del jefe es de libre remoción el obviamente como instala su sistema también lo puede desinstalar y ya no tendría yo un seguimiento de todos los procesos que se dieron por ende me tocaría seguir con los dos sistemas de archivo y si alguien me ayuda generando uno que netamente lo vaya a poder administrar y custodiar yo y que el sistema se quede será algo magnifico.

6. DESCRIPCIÓN Y CONTRASTACIÓN TEÓRICA DE LOS LOGROS DE INTERVENCIÓN

En este apartado se presenta el debate comparativo y/o similitud que existe entre los principales resultados obtenidos del presente estudio con los datos anteriores que se presentan en la tesis titulada “*Análisis de las ventajas y desventajas del sistema de gestión documental QUIPUX para la PUCESE*” presentada por Bateoja Holga en el año 2017, en función de ello se hace un análisis de las relaciones que existen entre ellos. Los principales resultados que se pretenden analizar son: viabilidad, eficiencia, ventajas y desventajas del sistema de gestión documental QUIPUX.

QUIPUX es un sistema de gestión digital para instituciones públicas y privadas con participación del estado y dadas las problemáticas derivadas a la gestión de documentos actual del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación de la Universidad Técnica de Cotopaxi, se concluye que un sistema de esta manera podría ayudar a la gestión de documentación de la institución.

Para (Bateoja, 2017) las conclusiones obtenidas son:

“Los resultados obtenidos en su investigación son de gran importancia para la PUCESE, puesto que permite conocer el proceso que se realiza para gestionar la información y archivar los documentos, así como también analizar las ventajas y desventajas al implementar el sistema de gestión documental Quipux, de manera que se garantice el manejo adecuado y eficaz de la información colectiva de la institución.”

“Es evidente que la gestión documental en las organizaciones es un proceso clave para el desarrollo de las actividades, ya que garantiza seguridad de la información, denota la eficiencia de una organización, facilita el proceso administrativo y aporta a su desarrollo, puesto que permite administrar, conservar, recuperar y controlar gran volumen de información; en otras palabras la gestión documental tiene propósito integrador, motivo suficiente para implementarla en aquellas empresas o instituciones que deseen gestionar con calidad sus procesos administrativos.

En lo que respecta a la conservación de archivos, se pudo identificar que tanto en los departamentos administrativos, como en las áreas académicas reposan los mismos documentos; es decir la información está duplicada, en otras palabras, existe una inversión inadecuada de materiales, tiempo y espacio.

El tercer objetivo específico era identificar las ventajas y desventajas del sistema de gestión documental Quipux para la PUCESE. Entre las ventajas que brindaría el sistema Quipux a la PUCESE se destacan la conservación de los documentos, disminución de impresión de documentos, acceso inmediato a los documentos y consulta simultánea de varios lectores son las que están alineadas a la funcionalidad operativa y administrativa.

Otras ventajas serían reducción de espacios físicos, ahorro de recursos, contribución con el medio ambiente, calidad de los servicios, información oportuna para la toma de decisiones.

Al realizar un análisis y comparación de los objetivos obtenidos por Bateoja en su investigación con respecto a las conclusiones obtenidas en esta investigación podemos decir con certeza que los sistemas de gestión documental son indispensables dentro de una institución u organización debido al fácil, práctico manejo y ayuda que brinda en la organización de documentación, por tanto, el presente trabajo cumple con el objetivo general planteado.

Propuesta para mejorar los procesos de Gestión Documental en el Sistema Informático del departamento de Tecnología de Información y Comunicación de la Universidad Técnica de Cotopaxi y un instructivo para el manejo del Software.

Descripción del Sistema Informático

El sistema informático está formado por dos componentes: una parte central en la que se realiza el procesamiento de la información que recibe el nombre del ordenador y unos dispositivos llamados periféricos, que facilitan la entrada de los datos para su proceso y de la salida de los resultados conseguidos.

El sistema informático se encarga de procesar la información de entrada (datos) y obtener una información de salida (resultados), estos datos están contenidos en soportes accesibles para el sistema informático y este deposita los resultados del tratamiento en algún soporte comprensible para el usuario. El sistema informático es una herramienta fundamental para la Gestión Documental nos permite organizar y dar seguimiento a los documentos a través de consultas personalizadas el sistema informático está diseñado para almacenar, administrar y controlar el flujo de documentos, la necesidad de organizar la información es un factor importante para el éxito del departamento y por ello, las copias en papel están pasando a ocupar un segundo plano. Para organizar, compartir y acelerar el flujo de trabajo de forma eficiente, el sistema de gestión documental debe presentar algunas particularidades esenciales.

Beneficios del Sistema Informático en la Gestión Documental.

- Ahorro de tiempo y recursos.
- Reducción de costos de fotocopias y toners.
- Menor necesidad de material de archivo.
- Evita la pérdida, manipulación incorrecta o deterioro de cualquier tipo de documento.
- Toda la documentación del departamento está controlada y centralizada.
- Eficiente sistema de recuperación de documentos.

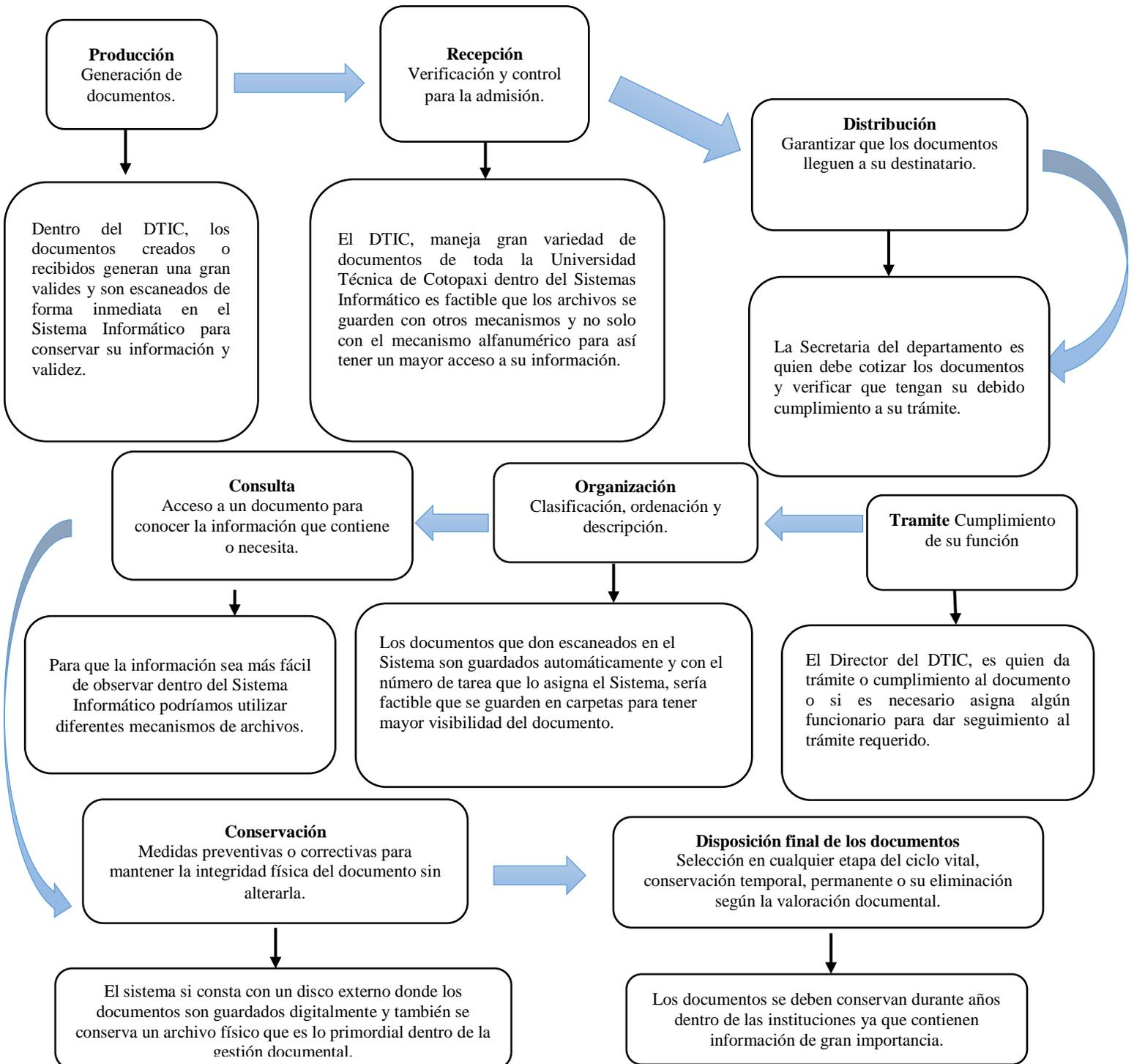
Una vez concluido el análisis de los resultados y la discusión con estudios realizados, los cuales sirvieron para identificar la factibilidad de mantener Sistemas de Gestión Documental dentro de las entidades, se expone:

Se propone que la secretaria del departamento maneje el sistema a profundidad, permitiendo dar un seguimiento adecuado a los documentos que se encuentran en trámite.

Por ello, se visualiza la necesidad de mejorar los procesos de Gestión Documental en el Sistema Informático, que examine los procedimientos archivísticos del documento desde la etapa de su organización física hasta el uso de la tecnología como herramienta que optimice la conservación, el acceso y la difusión, cumpliendo con las normas del manejo documental. De este modo, se pueden establecer mecanismos que mejoren los tiempos y el seguimiento a los documentos.

Como parte de la propuesta las autoras diseñan un instructivo para manejar el Sistema Informático de Gestión Documental en el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación, con el aporte de los conocimientos obtenidos durante la formación profesional y el aporte del Ing. Xavier Andrade en la parte informática.

Mapa de Procesos de Gestión Documental para el Departamento de Tecnología de Información y Comunicación de la Universidad Técnica de Cotopaxi.



Elaborado por: Caisalitin Cunalata Digna Carolina.
Semblantes Calvopiña Jessica Paola.

7. CONCLUSIONES.

- La gestión documental es indispensable en cada empresa u organización ya que es el conjunto de tecnologías, normas y técnicas que permite administrar los documentos de manera adecuada esto permite alcanzar el rendimiento, funcionalidad y eficiencia en el archivo, donde aporta ventajas como ahorro de tiempo, organización y mantener correctamente los documentos, el Sistema Informático que se maneja en el DTIC a generados beneficios y mejora el rendimiento de trabajo de todo los miembros del departamento ya que los documentos son ingresados en el sistema digitalmente y enviados por medio del correo electrónico a los diferentes funcionarios del departamento para dar cumplimiento a lo requerido.
- El Sistema Informático es de fácil manejo por los funcionarios del departamento para la Gestión Documental ya que tener un archivo digital es reducir costos, tiempo y espacio donde se puede compartir, distribuir y gestionar la documentación del departamento de una manera más fácil, factible y fiable conservando y organizado adecuadamente los documentos dentro del Sistema Informático.
- De acuerdo a la información recolectada en la entrevista por la secretaria del departamento podemos decir que el Sistema Informático mantiene dificultad en la organización de archivos debido a que utiliza un mecanismo alfanumérico, al cual podemos implementar procesos de gestión documental en el sistema para regenerar un archivo más adecuado, obteniendo una mejoría en la visualización de los mismos.

8. RECOMENDACIONES

- Es recomendable que en todos los Departamentos de la Universidad Técnica de Cotopaxi diseñen y apliquen un Sistema de Gestión Documental que les permita controlar y organizar todos los documentos que ingresan y salen de dichos departamentos, ya que los documentos y su archivo son de gran importancia y contribuyen para los logros y objetivos de la oficina.
- Los archivos de carácter técnico y administrativo, organizados y sistematizados constituyen el centro de todo Sistema de Gestión Documental, lo cual merece un óptimo funcionamiento y trámite del documento y así evitar la pérdida de la información.
- En la Universidad Técnica de Cotopaxi contamos con el departamento de Tecnologías de Información y Comunicación donde el personal administrativo (secretaria) rotan en diferentes departamentos por lo que es necesario implementar un instructivo de cómo manejar el software.

9. BIBLIOGRAFÍA

- [1] María Lidón. (2015) Evidencia y memoria: la gestión documental en el Archivo General de la Universitat Jaume I, Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions, ProQuest Ebook Central, <https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/detail.action?docID=4499456>.
- [2] García-Morales Elisa. (2013). Editorial UOC, ProQuest Ebook Central, Gestión de documentos en la e-administración, <https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/detail.action?docID=3214477>.
- [3] Torres, F. (5 de septiembre, 2011).Gestión Documental Para Gente (Casi) Normal. Breve historia de la gestión documental. Recuperado de: <https://gestiondocumentalparagentenormal.com/2009/09/05/breve-historia-de-la-gestion-documental-de-la-wikipedia-45/>.
- [4] Fernández & López, F. (2015). Sistemas de archivos y clasificación de documentos. Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/detail.action?docID=4423223>
- [5] Mena, M. Herrera, M., y Pérez, E. (2015) Gestión documental y organización de archivos, Editorial Félix Varela. ProQuest Ebook Central.
- [6] Aramburu, C. (2012). Vinculando la investigación en TICs para el desarrollo a la documentación electrónica. Buenos Aires, Argentina: IDRC. (p. 43)
Belloch, C. (9 de abril de 2017). Las Tecnologías de la Información y Comunicación en el aprendizaje. Recuperado de: <https://www.uv.es/bellohc/pedagogia/EVA1.pdf> (pp. 1-2).
- [7] Jara, Holliday O. (2015) La sistematización de experiencias produce un conocimiento crítico, dialógico y transformador. Recuperado

de: <http://www.cepalforja.org/sistem/bvirtual/wp-content/uploads/2015/06/Entrevista-Oscar-Jara-Revista-Docencia.pdf>.

- [8] Barnechea García M, Morgan Tirado ML. (2010). La sistematización de experiencias: producción de conocimientos desde y para la práctica. *Tend. Retos* [Internet]. Recuperado de: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/tendencias/rev-co-tendencias-15-07.pdf>
- [9] Ghiso AM. *Sistematización. Un pensar el hacer, que se resiste a perder su autonomía.*
- [10] Medellín: Fundación Universitaria Luis Amigó Medellín-Colombia; 2011. Recuperado de: http://www.crefal.edu.mx/decisio/images/pdf/decisio_28/decisio28_saber1.pdf
- [11] Verger, Planells A. (s.f) *Sistematización de Experiencias en América Latina. Una propuesta para el análisis y la recreación de la acción colectiva desde los movimientos sociales.* Barcelona: Cepalforja.Org. Recuperado de: http://www.cepalforja.org/sistem/documentos/sistemat_verger.pdf
- [12] Rodríguez, Moguel.E.(s.f). *Metodología de la Investigación.* Recuperado de: https://books.google.com.ec/books?id=r4yrEW9Jhe0C&pg=PA29&dq=metodo+inductivo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjLuvK__5LcAhVDYKwKHUK8BxQQ6AEINjAD#v=onepage&q=metodo%20inductivo&f=false.
- [13] Cuauro, Chirinos. R (2014). *Técnicas e instrumentos para la recolección de información en la investigación acción participativa.* Recuperado de: https://mestrado.prpg.ufg.br/up/97/o/T%C3%A9cnicas_para_IAP.pdf.
- [14] García, & Giacobbe. M.(2009). *Nuevos desafíos en investigación: teorías, métodos, técnicas e instrumentos,* Homo Sapiens Ediciones, ProQuest Ebook Central. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/detail.action?docID=3214165>

- [15] Carrasco, Domingo. R. (2009).Investigación comercial: técnicas e instrumentos, Editorial Tébar Flores, ProQuest Ebook Central, Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/detail.action?docID=3196002>.
- [16] Bernal,C.(2006).Metodología de la investigación para ,economía, humanidades y ciencias sociales. Recuperado de: https://books.google.com.ec/books?id=h4X_eFai59oC&pg=PA204&dq=analisis+de+resultados&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwisqqqDkJTcAhXRqlkKHYQEDIkQ6AEIKTAB#v=onepage&q=analisis%20de%20resultados&f=false.
- [17] Zafiro. Bogotá D.C Mayo (2014). Observacion directa e indirecta Metodo de recoleccion. Recuperado de <https://es.calameo.com/read/003408167fac469f652aa>.
- [18] Okuda, Benavides, Mayumi, Restrepo & Gómez, C. Métodos en investigación cualitativa: triangulación. Recuperado de: <http://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/detail.action?docID=3181231>.

10. ANEXOS

DATOS PERSONALES

APELLIDOS: Almeida Lara

NOMBRES: Libia Dolores

ESTADO CIVIL: Divorciado

CEDULA DE CIUDADANIA: 0501797997

LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: Latacunga, junio 08 de 1971

DIRECCION DOMICILIARIA: Panamericana Norte- La Cangahua

TELEFONO CONVENCIONAL:

TELEFONO CELULAR: 0984827986

CORREO ELECTRONICO: libia.almeida@utc.edu.ec; lalmeida_08@yahoo.es

EN CASO DE EMERGENCIA CONTACTARSE CON:



ESTUDIOS REALIZADOS Y TITULOS OBTENIDOS

NIVEL	TITULO OBTENIDO	FECHA DE REGISTRO EN EL CONESUP	CODIGO DEL REGISTRO CONESUP
TERCER	Licenciado en Administración de Personal	09-05-2007	1032-07-755776
CUARTO	Magister en Educación y Desarrollo Social	10-03-2012	1032-12-744205
CUARTO	Diploma Superior en Gestión del Talento Humano	14-09-2012	1027-12-751695

HISTORIAL PROFESIONAL

UNIDAD ACADEMICA EN LA QUE LABORA: Ciencias Administrativas y Humanísticas

CARRERA A LA QUE PERTENECE: Secretariado Ejecutivo Gerencial

AREA DEL CONOCIMIENTO EN LA CUAL SE DESEMPEÑA: Administración

PERIODO ACADEMICO DE INGRESO A LA UTC: Octubre 2007

DATOS PERSONALES

APELLIDOS: CAISALITIN CUNALATA

NOMBRES: DIGNA CAROLINA

ESTADO CIVIL: CASADA

CÉDULA DE CIUDADANÍA: 0503625121

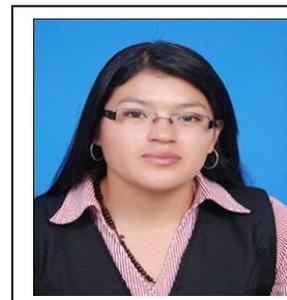
LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: SALCEDO 31/05/1991

DIRECCIÓN DOMICILIARIA: SALCEDO – PARROQUIA PANZALEO

TELÉFONO CONVENCIONAL: 2738-170 **CELULAR:** 0984943704

E-MAIL RESPALDO: digna.caisalitin1@utc.edu.ec

TIPO DE DISCAPACIDAD: NINGUNA

**ESTUDIOS REALIZADOS Y TÍTULOS OBTENIDOS**

INSTRUCCIÓN PRIMARIA: ESCUELA “JOSÉ MEJÍA LEQUERICA”

INSTRUCCIÓN SECUNDARIA: COLEGIO NACIONAL “SALCEDO”

TÍTULO DE BACHILLER: FÍSICO MATEMÁTICO

DATOS PERSONALES

APELLIDOS: SEMBLANTES CALVOPÍÑA

NOMBRES: JESSICA PAOLA

ESTADO CIVIL: SOLTERO

CÉDULA DE CIUDADANÍA: 050438373-8

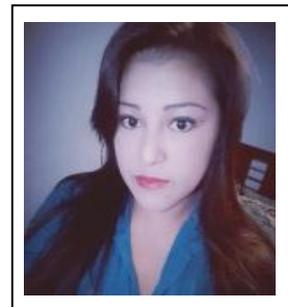
LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: LATACUNGA-03-11-1994

DIRECCIÓN DOMICILIARIA: LATACUNGA CALLE ISLA ESPAÑOLA E ISABELA

TELÉFONO CONVENCIONAL: 2293007 **CELULAR:** 0987912183

E-MAIL RESPALDO: jessica.semlantes8@utc.edu.ec

TIPO DE DISCAPACIDAD: NINGUNA

**ESTUDIOS REALIZADOS Y TÍTULOS OBTENIDOS**

INSTRUCCIÓN PRIMARIA: UNIDAD EDUCATIVA “ONCE DE NOVIEMBRE”

INSTRUCCIÓN SECUNDARIA: UNIDAD EDUCATIVA “LUIS FERNANDO RUIZ”

TÍTULO DE BACHILLER: BACHILLER EN COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN

ESPECIALIZACIÓN “ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE LA SECRETARIA.

Matriz de coherencia

Definición	Definición Conceptual	Definición Operacional	Pregunta
Gestión Documental	Gallo, P. R. (2011), indica que “Conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de los documentos”.	Al hablar de Gestión Documental es el conjunto de tecnología y técnicas que se utiliza para gestionar los documentos de una empresa u organización, administrar los documentos de una manera correcta.	Cree usted que es importante el manejo adecuado de la gestión documental para que los documentos estén ordenados y archivados adecuadamente dentro DTIC.
Archivo	Móndelo, Alexandre H. (1014), indica que “Conjunto orgánico de documentos producidos o recibidos en el ejercicio de sus funciones por las personas físicas o jurídicas, públicas y privadas responsables de la gestión, conservación y recuperación de documentos”.	El archivo en gestión documental es un lugar físico o informático donde se guarda información de ámbito laboral un archivo necesita estar clasificado y ordenado para buscar información inmediatamente.	¿Dentro del DTIC manejan un Sistema de Gestión Documental?
Sistema Informático	Arribas, M. (2015), indica que “La definición más exacta que podría proporcionarse al sistema de gestión de documentos sería que los sistemas informáticos son creados para almacenar, gestionar y controlar el flujo de documentos dentro de la organización. Es una forma de organizar documentos e imágenes digitales centralmente para que los empleados puedan acceder a ellos de manera fácil y sencilla”.	Debe existir Sistemas de Gestión Documental para organizar eficientemente los documentos, de esta manera para compartir y acelerar el flujo de trabajo y el manejo de los archivos.	¿En el Sistema Informático qué mecanismo usa para archivados los documentos alfabético, alfanumérico o numérico?
Ventajas en el Sistema Informático	Ekciit, (2017), indica que “Los sistemas de gestión documental resuelven problemas al crear copias digitales de documentos en papel, el riesgo de pérdida se reduce en gran medida. De esta forma, la organización trabaja con la certeza de que todos sus datos están seguros y ubicados en el mismo respaldo”	Al manejar un Sistema Informático dentro del DTIC la Secretaria Lcda. Soledad Guilcatoma manifiesta que su trabajo es eficientemente más rápido donde los documentos esta guardados automáticamente escaneados.	¿En el Sistema Informático los documentos se archivan de forma rápida, difícil o fácil?

Valides de los documentos.	Según Bennasar Jaume Andres (2015), indica que “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 en este proceso se deben garantizar las condiciones mínimas de protección de los documentos”.	El ciclo de vida de que tienen los documentos puede durar algunos años ya que nunca se puede eliminar su información y valides.	¿Para usted es importante la conservación de los documentos digitales?
Almacenamiento del Sistema Informático	Según Diego Cebrían Marín (2014), indica que “Cuando se almacena algún tipo de archivo, como puede ser una imagen, audio, carpeta, etc., estos conservan sus nombres y características, pero para ser procesados por los distintos sistemas operativos se tienen que acoplar al sistema de archivos instalado en el dispositivo de almacenamiento.”	El almacenamiento puede recopilar toda información en su interior este es imprescindible para un sistema informático.	¿El Sistema Informático tiene un respaldo de almacenamiento de los documentos si ocurre un fallo?
Responsables del Sistema Informático	Francisco Carvajal, Palomares (2017) indica que “Se deben asignar responsabilidades para cada uno de los trabajadores de la organización, así como poseer un inventario actualizado de todos el personal que se tienen, a quien/quienes les pertenecen, el uso y seguimiento que se les debe dar.”	Básicamente en el Departamento de Tecnología de Información y Comunicación el Director Ing. Xavier Andrade es el que tiene acceso a todo el sistema informático la Secretaria Lcda. Soledad Guilcatoma ella tiene acceso solo a la plataforma principal.	El Sistema Informático dentro del DTIC es manejado por todos los miembros del DTIC.
Escaneo de los Documentos	Jordi Serra Serra (2008) indica que “En sentido estricto, se define documento electrónico como aquel documento que precisa de una máquina que funcione de forma electrónica, sea analógica o digital, para poder ser reproducido o visualizado. Se llama documento informático o digital aquel documento electrónico que está codificado sobre la base de una codificación y que precisa de un ordenador para ser visualizado”	Al escanear los documentos que ingresan al departamento principalmente con gestión y trámite son escaneados para ser asignarlos y se den trámite y para inmediatamente dar seguimiento y archivarlos.	Los documentos que son escaneados en el Sistema Informático son principalmente para: Consulta Gestión y/o trámite Conservación
Funcionamiento del Sistema informático	Felisa Fernández, López (2015) indica que “El archivo informático facilita que desde el ordenador para que la persona pueda acceder a la información, se suelen asignar claves de acceso, para poder restringir el uso de la información.”	Un sistema informático es el que permite almacenar y procesar la información y de esta manera poder obtenerlos fácil y de forma inmediata.	¿Cómo evalúa el desempeño del Sistema Informático en la actualidad?

<p>Procesos de Gestión Documental</p>	<p>Tania Peña Vera & Evaristo Méndez indican que” El proceso documental involucra un acto comunicativo, por cuanto contempla una serie de fases para poner en forma la información el desarrollo de un sistema organizado para la creación, almacenamiento y acceso a los documentos producidos en el contexto de una determinada organización.”</p>	<p>Los procesos de Gestión Documental Ayudará al departamento administrar de forma rápida la documentación recibida y producida por la dirección mediante el uso de los estándares del tratamiento de documentos electrónicos.</p>	<p>¿Usted está de acuerdo que se implemente los procesos de Gestión Documental en el Sistema Informático?</p>
---------------------------------------	--	--	---



Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por **Digna Carolina Caisalitin Cunalata, Jessica Paola Semblantes Calvopiña** de la Universidad Técnica Cotopaxi. La meta de este estudio es

Analizar críticamente experiencias en Gestión Documental del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso). Esto tomará aproximadamente 30 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los cassettes con las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él.

Desde ya le agradecemos su participación.



Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por **Digna Carolina Caisalitín Cunalata, Jessica Paola Semblantes Calvopiña**. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es **Analizar críticamente experiencias en Gestión Documental del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación**.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 30 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a los teléfonos 0987912183/0984943704.

Lcda. Soledad Guilcatoma
Nombre del Participante

.....
Firma del Participante

.....
Fecha