



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICA**  
**CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL**

## **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**“Gestión Documental y Archivo en la Secretaría General de Ep Emseguridad del  
Distrito Metropolitano de Quito 2024.”**

Proyecto de investigación presentado previo a la obtención del Título de  
Licenciados en Gestión de la Información Gerencial

### **AUTORES:**

Tipan Simbaña Erick Sebastián  
Yagchirema Arboleda Nelson Berniet

### **TUTORA:**

Ing. Salazar Tapia Mónica Patricia. MBA

**LATACUNGA-ECUADOR**

**MARZO 2025**

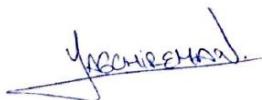
## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

### DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yagchirema Arboleda Nelson Berniet con cédula de ciudadanía No. 1753829538, Tipan Simbaña Erick Sebastián, con cédula de ciudadanía No. 1726466582 declaramos ser autores del presente **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: "GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO EN LA SECRETARIA GENERAL DE EP EMSEGURIDAD DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2024"**, siendo la Ing. Mónica Patricia Salazar Tapia Mg., Tutora del presente trabajo; y, exímolo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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

Latacunga, 24 de febrero de 2025



Yagchirema Arboleda Nelson Berniet  
C.C: 1753829538



Tipan Simbaña Erick Sebastián  
C.C: 1726466582

## AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

### AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Proyecto de Investigación sobre el título:

“GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO EN LA SECRETARIA GENERAL DE EP EMSEGURIDAD DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2024”, de Yagchirema Arboleda Nelson Berniet; Tipan Simbaña Erick Sebastián, de la carrera de Gestión de la Información Gerencial, considero que dicho Informe Investigativo es merecedor del aval de aprobación al cumplir las normas técnicas, traducción y formatos previstos, así como también ha incorporado las observaciones y recomendaciones propuestas en la pre-defensa.

Latacunga, 24 de febrero de 2025

  
Mónica Patricia Salazar Tapia  
C.C.: 0502138191  
TUTOR

## AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

### AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y, por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas; por cuanto, los postulantes: Yagchirema Arboleda Nelson Berniet; Tipan Simbaña Erick Sebastián, con el título del Proyecto de Investigación "GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO EN LA SECRETARIA GENERAL DE EP EMSEGURIDAD DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2024", ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del trabajo de titulación.

Por lo antes expuesto, se autoriza grabar los archivos correspondientes en un CD, según la normativa institucional.

Latacunga, 24 de febrero de 2025

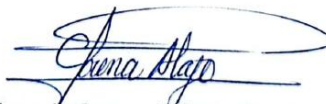
Para constancia firman:



Diego Fernando Jacome Segovia  
C.C: 0501857213  
LECTOR 1 (PRESIDENTE)



Jorge Enrique Cañar Tercero  
C.C: 0502608227  
LECTOR 2



Alexandra Lorena Alajo Anchatuña  
C.C: 0502210644  
LECTOR 3

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco en primer lugar a dios que me ha dado el sentir de vida durante este periodo universitario estando lejos de mi familia, a mis padres por la guía y el esfuerzo que han hecho para lograr me sacar adelante dándome todo lo posible y necesario para cumplir la meta acordada, a mi familia que me supieron aconsejar en cada palabra que necesite en el momento indicado que nunca me abandonaron en ninguna circunstancia, agradezco igual el acompañamiento de mi compañero de tesis dentro de todo este periodo universitario, también agradecer a la guía que nos brindó nuestra tutora Ing. Mónica Salazar durante el desarrollo de este proceso del proyecto de investigación.*

***Tipan Simbaña Erick Sebastián***

**DEDICATORIA**

*Este proyecto de investigación se lo dedico:*

*A mi madre quien fue el pilar fundamental más grande en el proceso de mi universidad quien me daba los consejos y el apoyo necesarios, me supo escuchar en cada problema y circunstancia que pase, dándome cariño y amor incondicional.*

*A mi padre le agradezco por darme lo necesario para salir adelante demostrándome el esfuerzo y la constancia dentro de su trabajo siendo mi mayor ejemplo de vida, con todo lo que llevamos día a día y dándome la confianza a pesar de errores que eh cometido.*

*A mi familia en general, fueron una pieza muy grande con cada consejo, solución, ayuda, y económicamente a medida de lo posible para cada uno de ellos y nunca permitirme quedarme estancado en el proceso.*

***Tipan Simbaña Erick Sebastián***

**AGRADECIMIENTO**

*Mi agradecimiento eterno a Dios quien con su eterna bendición supo guiarme por el camino correcto en el transcurso de mi vida Universitaria, A toda mi familia, a mis tíos (Francisco, Paulina, Maritza, Lucia), quienes supieron apoyarme en los momentos más duros de mi vida, agradezco eternamente a mis suegros (Diego Ruales y Myrian Venegas) que con un excelente consejo y acogida siempre supieron estar junto a mí, al (Abg.do Cesar Larrea y Abg.da Mayra Venegas) personas responsables de permitirnos ingresar a la empresa para desarrollar nuestro proyecto de titulación, a mi compañero de tesis por su apoyo en el desarrollo del proyecto, A mi tutora de tesis ING. Mónica Salazar quien con su conocimiento supo llevar nuestra tesis adelante y por ultimo y menos importante a mi querida Alma Master mi UTC por su acogida en los años de estudio que viví.*

***Yagchirema Arboleda Nelson  
Berniet***

**DEDICATORIA**

*Mi Proyecto de Investigación se lo de dedico a:*

*Con todas las fuerzas de mi corazón y de mi alma a mis Padres Nelson Yagchirema y Cecilia Arboleda, un eterno agradecimiento a su constante e inquebrantable apoyo en toda mi vida, sin ustedes y su presencia continua, nada de esto ahora sería posible, y aunque ahora no estén presentes terrenalmente, mi mirada y voz al cielo exclamando un ¡dios les pague, papitos lindos, lo logre!*

*A mi actual novia y futura esposa Melany Ruales, mi vida linda gracias por ser la luz de mis días, un dios te pague por tu lucha a que no renuncie en este camino universitario, tu amor, tu cuidado y comprensión fueron mis motivos a nunca decaer, infinitamente agradecido por tu impulso y esto también es posible por ti.*

*A toda mi familia en general, por apoyarme económicamente y moralmente, gracias por quedarse a mi lado y no declinar su brazo para que todo esto se pueda dar.*

***Yagchirema Arboleda Nelson  
Berniet***

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI****FACULTAD DE ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS****TITULO: “Gestión Documental y Archivo en la Secretaria General de EP  
EMSEGURIDAD del Distrito Metropolitano de Quito 2024”.****Autores:****Tipan Simbaña Erick Sebastián****Yagchirema Arboleda Nelson Berniet****RESUMEN**

La Gestión Documental y Archivo radica en el conjunto de normas y prácticas que son utilizadas para inspeccionar documentos y archivos de cualquier procedencia, el cual se constituye como patrimonio de instituciones públicas y privadas. Su correcta implementación es fundamental para garantizar la disponibilidad, integridad y seguridad de la información, de esta manera se pretende lograr la facilidad de una administración transparente. El presente proyecto de investigación analiza la importancia de una gestión documental y archivo en la operatividad administrativa de la empresa. Esto permitirá identificar las deficiencias operativas que tiene la organización, el cual desarrolla un gran impacto en la toma de decisiones. La Investigación cuenta con un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo, que tuvo una aplicación conjunta con la investigación bibliográfica y de campo. Asimismo, se utilizó la técnica de encuesta como recolección de datos, misma que tuvo su juicio de validación con expertos, el instrumento utilizado es un cuestionario, el cual fue elaborado mediante una escala de Likert con 23 Ítems, el cual permitirá la recolección de datos el trabajo de investigación, el cual formulo la elaboración de estrategias para un adecuado proceso Documental y de Archivo. Estas acciones, certificaran la integridad de la información lo cual contribuye a una administración alineada ágil y transparente, donde se promueva estándares de calidad y eficiencia en la normativa para el desarrollo en los procesos de gestión documental y archivo en el área administrativa para cumplimiento de la normativa en la institución.

**Palabras Clave:** Gestión Documental y Archivo, procesos administrativos, Estrategias

**TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI**  
**FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES**

**THEME: “Document Management and Archives in the General Secretariat of EP EMSEGURIDAD of the Metropolitan District of Quito 2024”**

**Authors:**

**Tipán Simbaña Erick Sebastián**

**Yagchirema Arboleda Nelson Berniet**

**ABSTRACT**

Document and Archive Management is based on the set of rules and practices that are used to inspect documents and files of any origin, which constitutes the heritage of public and private institutions. Its correct implementation is essential to ensure the availability, integrity, and security of information; in this way, it is intended to achieve the ease of transparent administration. This research project analyzes the importance of document and archive management in the administrative operation of the company. This will allow to identify the operational deficiencies that the organization has, which develops a great impact on decision-making. The research has a quantitative approach of descriptive level, which had a joint application with bibliographic and field research. Likewise, the survey technique was used as data collection, which had its validation judgment with experts, the instrument used was a questionnaire, which was developed using a Likert scale with 23 items, which allowed the collection of data for the research work, which formulated the development of strategies for an adequate document and archive process. These actions will certify the integrity of the information, which contributes to an agile and transparent aligned administration, where quality and efficiency standards are promoted in the regulations for the development of document management and archiving processes in the administrative area for compliance with the regulations in the institution.

**KEYWORDS:** Document Management and Archiving, administrative processes, strategies

## AVAL DE TRADUCCIÓN

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS.

CARRERA: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

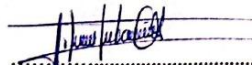
Nombres de los estudiantes: Erick Sebastián Tipán Simbaña – Nelson Berniet  
Yagchirema Arboleda

### AVAL DE TRADUCCIÓN- Profesional Externo

Silvia Verónica Simbaña Chicaiza con cédula de identidad número: 1718515214, Magíster en: Enseñanza de Inglés como Lengua Extranjera, con número de registro de la SENESCYT: 1010-2023-2699927; CERTIFICO haber revisado y aprobado la traducción al idioma Inglés del resumen del trabajo de investigación con el título: “GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO EN LA SECRETARÍA GENERAL DE EP EMSEGURIDAD DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO” de: Erick Sebastián Tipán Simbaña y Nelson Berniet Yagchirema Arboleda, egresados de la carrera de: Gestión de la Información Gerencial, perteneciente a la Facultad de: Ciencias Administrativas y Económicas.

En virtud de lo expuesto y para constancia de lo mismo se registra la firma respectiva.

Latacunga, 24 de febrero de 2025



Mg. Silvia Verónica Simbaña Chicaiza  
CI: 1718515214

## ÍNDICE

1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
5. OBJETIVOS. ....	7
5.1 Objetivo General. ....	7
5.2 Objetivos Específicos. ....	7
6. MATRIZ DE OBJETIVOS .....	8
7. BENEFICIARIOS.....	10
7.1. Beneficiarios Directos.....	10
7.2. Beneficiarios Indirectos. ....	10
8. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	11
9. BASES TEÓRICAS .....	12
9.1 Introducción a la gestión documental .....	12
9.1.1 Conceptos básicos y definición.....	12
9.1.2. Importancia de la gestión documental en la organización .....	13
9.1.3. Objetivos principales de la gestión documental .....	14
9.1.4. La gestión documental y la relación con la eficiencia organizacional.....	15
9.2. Marco normativo.....	16
9.2.1. Regla técnica para la organización y mantenimiento de archivos públicos .....	16
9.3. Ciclo de Vida de los Documentos .....	17
9.3.1. Creación y recepción de documentos.....	18
9.3.2. Organización y clasificación documental.....	19
9.3.3. Uso, consulta y recuperación .....	20
9.3.4. Conservación, eliminación de archivos.....	21
9.4. Tecnologías para la Gestión Documental .....	24
9.4.1. Sistemas de Gestión Documental (SGDs).....	24
9.4.2. Gestión de documentos electrónicos. ....	26
9.4.3. Políticas de firma electrónica y autenticidad.....	27
9.5. Políticas y Procesos de Gestión Documental.....	28
9.5.1. Creación de políticas organizacionales para la gestión documental. ....	28
9.5.2. Procedimientos de control y manejo de documentos. ....	28
9.5.3. Buenas prácticas para la gestión eficiente. ....	28

9.6.	Archivos.....	28
9.7.	Definición y Concepto .....	29
9.8.	Importancia de los archivos en la organización.....	29
9.9.	Tipos de archivos .....	30
9.10.	Conservación de Documentos.....	31
9.10.1.	Técnicas de conservación preventiva.....	31
9.10.2.	Condiciones ambientales para archivos físicos.....	33
9.10.3.	Almacenamiento y preservación de archivos digitales. ....	33
9.10.4.	Planes de conservación y eliminación. ....	34
9.11.	Archivo Histórico.....	35
9.11.1.	Valor histórico y patrimonial de los documentos.....	35
9.11.2.	Proceso de selección y transferencia de documentos históricos.....	35
9.11.3.	Archivos históricos .....	36
9.12.	Seguridad en los Archivos .....	36
9.12.1.	Protección contra riesgos físicos (incendios, humedad, plagas).....	36
9.12.2.	Control de acceso a archivos confidenciales.....	36
9.12.3.	Estrategias para evitar pérdida o deterioro de documentos. ....	37
9.12.4.	Seguridad en archivos digitales (copias de seguridad, cifrado).....	38
9.13.	Técnicas y Herramientas Archivísticas .....	38
9.13.1.	Inventarios y catálogos de archivos .....	38
9.13.2.	Sistemas de almacenamiento (estanterías, cajas, servidores). ....	39
9.13.3.	Etiquetado y codificación de documentos. ....	39
10.	METODOLÓGIA. ....	41
10.1.	Marco Metodológico.....	41
10.2.	Enfoque de Investigación.....	42
10.3.	Tipos de Investigación. ....	42
10.3.1.	Investigación Bibliográfica.....	43
10.3.2.	Investigación de Campo .....	43
10.4.	Métodos de la investigación.....	43
10.4.1	Método Inductivo.....	43
10.5.	Técnicas de Investigación .....	43
10.5.1.	Encuesta. ....	43
10.6.	Juicio de Expertos .....	44
10.7.	Variable de Estudio.....	45
10.8.	Población y Muestra.....	45
11.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	47

11.1.	Análisis e interpretación de resultados.....	47
11.2.	Discusión de los Resultados.....	78
12.	PROPUESTA ESTRATÉGICA.....	80
12.1.	Identificación de la empresa.....	80
12.2.	Introducción a la Propuesta.....	80
12.3.	Objetivo de la propuesta.....	81
12.4.	Diagnóstico de los problemas obtenidos al levantamiento de información realizada. 81	
12.5.	Árbol de problemas.....	82
12.6.	Etapas de la propuesta.....	83
12.7.	Desarrollo de estrategias para un adecuado proceso de Gestión Documental. ....	83
12.8.	Estrategia 1 - Procesos de Gestión Documental. ....	84
12.9.	Estrategia 2 - Recepción de documentos.....	86
12.10.	Estrategia 3 – Administración de documentos. ....	89
12.11.	Estrategia 4 - Expurgo y foliación. ....	91
12.12.	Estrategia 5 – Seguridad de los archivos.....	93
12.13.	Cumplimiento de Actividades y Presupuesto.....	95
13.	IMPACTOS.....	101
14.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	102
11.	BIBLIOGRAFIA.....	104
15.	ANEXOS.....	110

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variable Simple: Gestión Documental y Archivo .....	45
Tabla 2 Población y muestra EP EMSEGURIDAD .....	46
Tabla 3 Certificación de Firma y Sello.....	47
Tabla 4 Instructivos para la organización de Documentos. ....	48
Tabla 5 Supervisión en la gestión documental. ....	49
Tabla 6 Información en soportes físicos y digitales.....	51
Tabla 7 Ingreso de información en el sistema SISDOC .....	52
Tabla 8 Disponibilidad con mobiliario apropiado. ....	53
Tabla 9 Existencia de departamento de Secretaria General en óptimas condiciones. ....	55
Tabla 10 Realización del expurgo de la documentación.....	59
Tabla 11 Expurgo de documentación al cierre de expedientes .....	60
Tabla 12 Frecuencia de expurgo de documentos .....	61
Tabla 13 Retiro de los expedientes grapas, clips, broches .....	63
Tabla 14 Procesos de foliación documental .....	64
Tabla 15 Agilización de procesos administrativos .....	65
Tabla 16 Comunicación eficiente entre empleados .....	67
Tabla 17 Capacitaciones y actualizaciones para optimización de procesos .....	68
Tabla 18 Distribución de información rápida y oportuna .....	69
Tabla 19 Copia y respaldo de documentación .....	70
Tabla 20 Presencia de mecanismos de seguridad y prevención .....	72
Tabla 21 Plan de acción para respaldo de información.....	73
Tabla 22 Mobiliarios aptos para preservación de documentos .....	75
Tabla 23 Conocimiento de normativa de procesos .....	76
Tabla 24 Estrategia 1- Recepción de documentos .....	86
Tabla 25 Estrategia 2 – Administración de documentos.....	89
Tabla 26 Estrategia 3 - Expurgo y foliación. ....	91
Tabla 27 Estrategia 4 - Procesos de Gestión Documental. ....	84
Tabla 28 Estrategia 5 – Seguridad de los archivos .....	93

## ÍNDICE DE FIGURAS

### FIGURAS

Figura 1 Árbol de Problemas.....	82
Figura 3 Bodega del Archivo de la EP EMSEGURIDAD.....	93

### GRÁFICOS

Gráfico 1 Certificación de Firma y Sello.....	47
Gráfico 2 Instructivos para la organización de Documentos. ....	48
Gráfico 3 Supervisión en la gestión documental. ....	50
Gráfico 4 Información en soportes físicos y digitales.....	51
Gráfico 5 Ingreso de información en el sistema SISDOC .....	52
Gráfico 6 Disponibilidad con mobiliario apropiado. ....	54
Gráfico 7 Presencia de documentación que haya sufrido daño o pérdida .....	58
Gráfico 8 Realización del expurgo de la documentación.....	59
Gráfico 9 Expurgo de documentación al cierre de expedientes .....	60
Gráfico 10 Frecuencia de expurgo de documentos .....	62
Gráfico 11 Retiro de los expedientes grapas, clips, broches .....	63
Gráfico 12 Procesos de foliación documental .....	64
Gráfico 13 Agilización de procesos administrativos .....	66
Gráfico 14 Comunicación eficiente entre empleados .....	67
Gráfico 15 Capacitaciones y actualizaciones para optimización de procesos .....	68
Gráfico 16 Distribución de información rápida y oportuna .....	69
Gráfico 17 Copia y respaldo de documentación .....	71
Gráfico 18 Presencia de mecanismos de seguridad y prevención.....	72
Gráfico 19 Plan de acción para respaldo de información .....	74
Gráfico 20 Mobiliarios aptos para preservación de documentos .....	75
Gráfico 21 Conocimiento de normativa de procesos .....	77

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Carta de Aceptación y Validación de instrumentos mediante expertos.....	110
Anexo 2 ENCUESTA .....	114
Anexo 3 EVIDENCIA .....	116

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

**Título del Proyecto:**

“Gestión Documental y Archivo en la Secretaría General de EP EMSEGURIDAD del Distrito Metropolitano de Quito 2024.”

**Problema de Investigación:**

¿Cómo influye la de Gestión Documental y Archivo en la eficiencia operativa de la EP EMSEGURIDAD del Distrito Metropolitano de Quito?

**Autores:** Tipan Simbaña Erick Sebastián, Yagchirema Arboleda Nelson Berniet

**Tutor:** MBA. Mónica Salazar

**Fecha de inicio:** octubre del 2024.

**Fecha de finalización:** febrero del 2024.

**Lugar de ejecución:** Provincia Pichincha, Cantón Quito, Parroquia San Francisco de Quito, Empresa EMSEGURIDAD 2024.

**Representante de la Institución:** Abg. Cesar Ernesto Larrea Garcia.

**Facultad:** Ciencias Administrativas y Económicas.

**Carrera:** Gestión de la Información Gerencial.

**Proyecto de investigación generativo vinculado:** (no corresponde)

**Proyecto de la Carrera:** (no corresponde)

**Área de Conocimiento:** Gestión Documental

**Línea de investigación:**

Administración y Economía para el desarrollo Sostenible de Organizaciones y Sociedad

**Sub líneas de investigación de la carrera:**

Gestión Administrativa, Servicio al Cliente y TIC

## 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel macro, se destaca que en los últimos años, a nivel mundial, se ha experimentado una transformación significativa en los procesos de administración documental en los sectores público y privado. La irrupción de las tecnologías de la información, con la adopción masiva de computadoras, herramientas digitales de oficina y el acceso a internet, ha transformado de raíz cómo las organizaciones gestionan, comparten y resguardan sus datos. Aunque estas herramientas han facilitado la automatización y digitalización de los documentos, también han generado nuevas dificultades en su gestión y recuperación eficiente.

A pesar de los avances tecnológicos, en muchas entidades persisten problemas en la organización y administración de archivos. Los documentos acumulados a lo largo del tiempo se han convertido en fondos desordenados debido a una inadecuada gestión documental, afectando la continuidad de los procesos organizacionales. Por ello, considerando lo expuesto por Mera (2023), destaca que este escenario genera barreras para obtener datos clave en el momento necesario, lo que debilita la agilidad en las resoluciones y merma el rendimiento funcional de las entidades.

En este contexto global, la gestión documental enfrenta desafíos como la correcta clasificación, preservación y accesibilidad de documentos en entornos digitales. La generación masiva de archivos electrónicos ha evidenciado la necesidad de sistemas eficientes que permitan organizar la información de manera estructurada. Esto ha impulsado estrategias como la implementación de sistemas de gestión documental electrónica, especialmente en el sector público, donde su adopción se ha visto como una herramienta clave para garantizar la transparencia y optimización administrativa (Tirenti, 2019). Sin embargo, la realidad es que muchas instituciones aún operan con métodos tradicionales, donde la digitalización no ha sido completamente adoptada o aplicada de manera eficiente. En consecuencia, la falta de un sistema robusto de gestión documental a nivel global sigue representando un reto que requiere soluciones innovadoras y estructuradas para garantizar la eficiencia en el manejo de la información.

En Ecuador, la situación de la gestión documental refleja las problemáticas globales, pero con factores adicionales que agravan la situación. Los archivos institucionales en el país enfrentan graves problemas debido a múltiples razones, entre

ellas la falta de recursos económicos y humanos, la escasa capacitación del personal en gestión documental y la insuficiencia de herramientas tecnológicas especializadas para la clasificación y almacenamiento de documentos.

Los conjuntos documentales que existen en las instituciones ecuatorianas han estado y continúan en riesgo constante debido a la carencia de procesos eficientes de digitalización y conservación. Aguiluz Yanes (2020) resalta que, a diario, ingresan documentos internos y externos que son resguardados en unidades de archivo, pero los procedimientos establecidos no han sido suficientes para evitar problemas relacionados con la búsqueda, almacenamiento y trazabilidad de la información. La falta de respaldo y el uso de métodos tradicionales, como la organización de documentos en folders y estanterías físicas, han vuelto la información vulnerable y difícil de recuperar cuando se necesita.

En el sector público, la gestión documental es crucial para garantizar la transparencia y eficiencia en la administración de los recursos del Estado. Sin embargo, los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) no cuentan con la capacitación ni con las herramientas necesarias para controlar y centralizar los documentos de manera efectiva. La falta de un sistema eficiente de clasificación y almacenamiento ha generado desorganización, retrasando la gestión administrativa y operativa. Esto evidencia una necesidad urgente de fortalecer los procesos documentales en las instituciones ecuatorianas mediante la implementación de soluciones tecnológicas adecuadas. Además, la persistente expoliación de documentos, la ausencia de políticas claras para la preservación de archivos y la falta de profesionalización del personal técnico han agravado la crisis documental en el país. Sin estrategias adecuadas, el sector público enfrenta serias dificultades para garantizar un acceso oportuno y eficiente a la información, afectando la toma de decisiones y la calidad del servicio a los ciudadanos (Oliveira, 2022).

Por último, a nivel micro la la Secretaría General de EP EMSEGURIDAD del Distrito Metropolitano de Quito enfrenta problemas significativos en su gestión documental. Actualmente, la entidad carece de una estructura sistematizada y estandarizada para la administración de sus archivos, lo que ha generado dificultades en la clasificación, recuperación y conservación de documentos. Uno de los principales problemas radica en la falta de un sistema digitalizado que facilite el acceso rápido a la información. La

ausencia de una plataforma eficiente ha limitado la capacidad del personal para encontrar documentos oportunamente, afectando la productividad y generando retrasos en la ejecución de procesos administrativos. La desorganización en el archivo físico y la carencia de herramientas tecnológicas adecuadas han provocado que la búsqueda de información se convierta en un proceso lento e ineficiente.

Estudios como el de Joan Hong (2022) destacan que la ausencia de una gestión documental eficaz conlleva pérdidas económicas para las instituciones. En encuestas realizadas, los empleados señalaron que, en promedio, tardaban 18 minutos en localizar un documento o expediente necesario para completar una tarea. Este tiempo acumulado impacta la productividad general de la organización y retrasa la toma de decisiones estratégicas. Asimismo, la falta de procesos adecuados de preservación documental ha puesto en riesgo el patrimonio informativo de la institución. Los documentos almacenados en formatos físicos sin respaldo digital corren el riesgo de deteriorarse, perderse o quedar inaccesibles en momentos clave. Esta situación no solo afecta la operatividad interna, sino que también compromete la capacidad de la organización para responder a auditorías, procesos legales y solicitudes de información con la rapidez requerida.

Para resolver estos problemas, resulta fundamental implementar un modelo de gestión documental y archivo en la Secretaría General de EP EMSEGURIDAD. La modernización de los procesos documentales permitiría mejorar la organización, clasificación y acceso a la información, reduciendo tiempos de búsqueda y aumentando la eficiencia operativa de la institución.

### **3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

¿Como influye la Gestión Documental y Archivo en la operatividad de la EP EMSEGURIDAD del Distrito Metropolitano de Quito?

### **4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La gestión adecuada de documentos y archivos en las organizaciones es un elemento fundamental para la eficiencia operativa, la transparencia y la seguridad en la administración de la información. En este sentido, la Gestión Documental y Archivo en la EP EMSEGURIDAD representa una herramienta estratégica que contribuirá significativamente a la optimización de los procesos internos de la institución. Su

adecuada implementación permitirá una mejor organización de la información, facilitando su acceso y garantizando la continuidad de las operaciones.

La presente investigación busca analizar el impacto de la Gestión Documental y Archivo dentro de la EP EMSEGURIDAD, comprendiendo su rol como un componente esencial en la administración y manejo de datos. Una gestión documental ineficiente puede generar retrasos en la toma de decisiones, dificultades en la localización de documentos y pérdida de información valiosa, lo que afecta negativamente el desempeño organizacional. Por el contrario, una gestión documental eficaz permite mejorar los flujos de trabajo, optimizar el tiempo de respuesta y garantizar la seguridad de la información institucional.

En el contexto empresarial actual, la gestión documental ha adquirido una importancia creciente debido a la digitalización de los procesos administrativos. Diversos estudios han demostrado que una administración documental eficiente no solo impacta en la reducción de costos operativos, sino que también mejora la trazabilidad y disponibilidad de la información, factores clave para la toma de decisiones estratégicas. Sin embargo, muchas organizaciones aún presentan deficiencias en este ámbito, lo que limita su capacidad de gestión y afecta su desempeño institucional.

Por esta razón, es imprescindible desarrollar un estudio que permita comprender los beneficios de la Gestión Documental y Archivo y su influencia en la EP EMSEGURIDAD. Esta investigación proporcionará información clave sobre la manera en que los directivos pueden optimizar el manejo de los documentos en conformidad con las normativas vigentes, asegurando transparencia y seguridad en los procesos administrativos. Además, permitirá identificar las principales problemáticas asociadas a la gestión documental dentro de la institución y proponer estrategias para su mejora.

El interés en realizar este trabajo de investigación radica en la necesidad de fortalecer el sistema de gestión documental en la Secretaría General de EP EMSEGURIDAD, garantizando que los documentos sean administrados de manera efectiva, ágil y confiable. La implementación de estrategias adecuadas para el manejo de la información contribuirá a la eficiencia institucional, mejorando la organización de los archivos y facilitando el acceso oportuno a los documentos requeridos. En última instancia, una gestión documental optimizada permitirá fortalecer la institucionalidad,

promoviendo un entorno de trabajo más ordenado y eficiente que responda a las necesidades de la entidad y sus usuarios.

## **5. OBJETIVOS.**

### **5.1 Objetivo General.**

Proponer estrategias de Gestión Documental y Archivo en el área de Secretaria General de EP EMSEGURIDAD del Distrito Metropolitano de Quito.

### **5.2 Objetivos Específicos.**

- Indagar bases teóricas de gestión documental y archivo, en las instituciones
- Diagnosticar la situación actual del uso de procesos en gestión documental y archivo en el área de Secretaria General de EP EMSEGURIDAD del Distrito Metropolitano de Quito.
- Desarrollar estrategias de gestión documental y archivo en el área de Secretaria General de EP EMSEGURIDAD del Distrito Metropolitano de Quito

## 6. MATRIZ DE OBJETIVOS

Objetivos Específicos	Actividades	Cronograma	Productos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Indagar bases teóricas de gestión documental y archivo, en las instituciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recolección bibliográfica, búsqueda de artículos científicos y páginas web.</li> <li>Revisión de información de gestión documental y archivo, y su influencia en la optimización de información.</li> </ul>	<p>En la 3° y 4° Semana de la planificación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bases Teóricas presentes en el proyecto de investigación.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Diagnosticar la situación actual del uso de procesos en gestión documental y archivo en el área de Secretaria General de EP EMSEGURIDA D del Distrito Metropolitano de Quito.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Levantamiento de información de los servicios profesionales mediante la ejecución de un cuestionario.</li> <li>Aplicación del cuestionario de la regla técnica nacional para la EP EMSEGURIDAD</li> </ul>	<p>De la semana 8 a la semana 10.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis y discusión de resultados.</li> </ul>

- Análisis y tabulación de datos e información recolectada.
  - Desarrollar estrategias de gestión documental y archivo en el área de Secretaria General de EP EMSEGURIDA D del Distrito Metropolitano de Quito
  - Evaluación de las dimensiones del árbol de problemas.
  - Formulación de estrategias de gestión documental y archivos.
  - Desarrollo de cuadros de actividades estratégicas, para mejoramiento de la gestión documental y archivo.
  - Presentación de cuadro de seguimiento de estrategias.
- De la  
Semana 11 a  
la semana 15
- Presentación del desarrollo de estrategias en: Procesos de gestión Documental, Recepción de Documentos, Administración de Documentos, Expurgo – Foliación y Seguridad de los Archivos
-

## **7. BENEFICIARIOS.**

### **7.1. Beneficiarios Directos.**

Los beneficiarios directos serán el departamento de Secretaria General que es supervisado por la Gerencia, el adecuado proceso de Gestión Documental y Archivo permitirá que la empresa mantenga un correcto lineamiento de los documentos, potenciando así el conocimiento de los empleados al manipular y archivar los escritos.

### **7.2. Beneficiarios Indirectos.**

El presente proyecto tendrá una marca positiva en los beneficiarios indirectos, los cuales incluyen a trabajadores de diferentes áreas que desempeñan la organización de EP EMSEGURIDAD los servicios profesionales ofrecidos por la gestión documental y archivo mejoraran el manejo de los documentos dentro de la organización.

## 8. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Cando y Viracocha (2023), en su investigación titulada “*La Gestión Documental en la Dirección de Agua potable y Alcantarillado del Cantón Latacunga*”, la investigación tuvo como objetivo analizar la influencia de la gestión documental en los procesos administrativos de dicha institución. Desde un nivel analítico-descriptivo, los resultados evidenciaron que el 100% de los encuestados asoció el uso adecuado de estos sistemas con mejoras en la eficiencia operativa, concluyendo que la implementación de estrategias estructuradas optimiza el manejo documental y resuelve problemáticas administrativas.

En este sentido, el autor Padilla (2021) en su trabajo titulado “*La gestión documental como estructura en la eficiencia de las actividades en el sector público*”, tuvo como objetivo analizar el ingreso y flujo de documentos en el sistema institucional bajo un enfoque cuantitativo, descriptivo y no experimental. Los resultados mostraron que el 22,38% de la documentación externa tuvo mayor demanda anual, con un 73,08% en pedidos urgentes de reparación de tuberías. Los indicadores cuatrimestrales revelaron mayor actividad en mayo-agosto (24,16%). Se concluyó que la gestión documental mejora la eficiencia administrativa y la toma de decisiones, pero se requiere capacitación en archivología para optimizar procesos y garantizar seguridad en el manejo de información. La propuesta central fue implementar un plan de formación estratégica para fortalecer estándares de calidad en el servicio.

Finalmente, Guamán y Ninasunta (2022) en su estudio titulado “*La gestión documental en los procesos administrativos en el cuerpo de bomberos del Cantón Pujilí*”, tuvo como objetivo el analizar en como la gestión incide en los procesos administrativos institucionales. Con metodología cuantitativa y nivel descriptivo, se aplicó una encuesta validada (escala Likert, 17 ítems) al personal (35 funcionarios). Los resultados revelaron que el 74% enfrenta problemas de organización de información, el 97% considera que una gestión documental adecuada optimizaría los procesos administrativos, y el 100% reconoce su beneficio para la atención al usuario. Estos hallazgos sustentaron la propuesta de un plan de mejoras, enfocado en organizar información física/digital, reducir tiempos de archivo, mejorar acceso a datos y garantizar seguridad documental. Los beneficiarios directos serán los funcionarios, e indirectos los usuarios que realizan trámites, asegurando eficiencia en la toma de decisiones y solución de gestiones diarias.

## **9. BASES TEÓRICAS**

### **9.1 Introducción a la gestión documental**

#### **9.1.1 Conceptos básicos y definición**

La gestión documental es un campo fundamental en la administración moderna, especialmente en el contexto de organizaciones públicas y privadas. Este proceso no solo implica la clasificación y almacenamiento de documentos, sino que también aborda la creación de sistemas eficientes para gestionar información y conocimiento (Triana-Velázquez, 2022). La importancia de una gestión documental efectiva radica en su capacidad para mejorar la transparencia organizacional y asegurar la preservación de información valiosa a lo largo del tiempo.

De acuerdo con Riquelme y Silvia (2019) la administración documental es el método o instrumento que facilita la disposición ordenada de la documentación que respalda la información institucional, de manera que se pueda acceder a ella para su utilización en la toma de decisiones. El sistema de documentación promueve mantener las evidencias para una resolución administrativa, financiera y económica. La Gestión Documental remarca su existencia para facilitar el análisis y el control sistémico de toda la información registrada.

La administración de documentos engloba un sistema de métodos y procedimientos destinados a la generación, clasificación, resguardo, recuperación, preservación y eliminación de archivos de una organización de manera eficiente, segura y conforme a las normativas legales y empresariales. Díaz et al, (2021) manifiesta que la gestión documental se refiere tanto a los documentos físicos como a los electrónicos, y su principal objetivo es optimizar la información que circula dentro de una entidad, garantizando que esté disponible cuando se necesite y en el formato adecuado.

Un sistema de administración documental integra procesos, herramientas y soluciones tecnológicas diseñadas para garantizar un flujo eficiente y organizado de la información dentro de una entidad. Según Riera (2020) las diversas instituciones en la actualidad optan por la integración de recursos tecnológicos en el proceso documental no únicamente para que ayuden a la optimización de múltiples tareas sino también a generar un impacto en sus negocios. Por lo tanto, los gestores de documentación optimizan procesos para entidades públicas o privada con el objetivo de que tengan acceso a información veraz y en el momento justo, apoyando la toma de decisiones estratégicas, y al mismo tiempo,

resguardar la memoria organizacional como un pilar esencial para la generación y gestión del conocimiento.

### **9.1.2. Importancia de la gestión documental en la organización**

La gestión documental es un componente esencial en el funcionamiento de las organizaciones modernas, ya que impacta directamente en su eficiencia y productividad. Según Arévalo (2023), la implementación de sistemas de gestión documental no solo optimiza el manejo de información, sino que también se traduce en una mejora continua a través del cumplimiento de estándares internacionales como ISO 30300. Este enfoque integral abarca estrategias que permiten capturar, organizar y preservar documentos, lo cual es vital para la operación efectiva de cualquier entidad.

En el ámbito de la administración pública, la gestión documental adquiere una relevancia aún mayor al ser un recurso estratégico para alcanzar objetivos organizacionales y conservar la memoria histórica Crespo (2022). Las organizaciones públicas enfrentan desafíos significativos relacionados con la autenticidad y fiabilidad de la información. Una gestión adecuada no solo promueve la transparencia, sino que también mejora los procesos administrativos, asegurando que las decisiones reflejen fielmente las acciones realizadas. Por lo tanto, es crucial reconocer que una planificación cuidadosa previa a la implementación tecnológica es fundamental para garantizar el éxito en la gestión documental (Ledesma, 2022). Sin estas consideraciones iniciales, incluso los sistemas más avanzados pueden fracasar en cumplir sus objetivos deseados. En conclusión, una gestión documental efectiva es indispensable para cualquier organización que aspire a ser eficiente y transparente en su funcionamiento.

Rodríguez (2018) establece que la gestión de datos en las empresas es fundamental para garantizar la toma de decisiones informadas y estratégicas. Esto definitivamente, se enmarca en la capacidad de tener un entorno empresarial cada vez más competitivo, ya que las organizaciones deben aprovechar los datos disponibles para optimizar sus operaciones y mejorar su eficiencia. Es imprescindible, contar con una adecuada gestión de documentación pues las empresas confían en la base de datos de cada documento. Sin una adecuada gestión de documentos, las empresas corren el riesgo de basar sus decisiones con información incompleta (Alonso-Arévalo, 2023).

### 9.1.3. Objetivos principales de la gestión documental

Los objetivos fundamentales de la gestión documental radican desde asegurar datos exactos e históricos de las empresas hasta promover una cultura organizacional fundamentada en la transparencia y eficacia. La correcta aplicación de estos objetivos puede modificar de manera significativa tanto el desempeño interno como la imagen pública de las instituciones.

Cada objetivo representa un componente crucial para el funcionamiento eficiente de cualquier organización, especialmente en el sector público. Los objetivos principales de la gestión documental incluyen asegurar la disponibilidad de información fiable y única que refleje las actividades y decisiones organizativas Fernández (2022).

Al respecto, los autores Ledesma (2022) y Zambrano et al, (2021) refieren como principales objetivos de la gestión documental a los siguientes:

**Optimizar el acceso a la información:** hace referencia a la capacidad de administrar de manera eficaz y ordenada los documentos y la información dentro de una organización, asegurando que sean fácilmente accesibles, seguras y gestionados de acuerdo con las normativas vigentes. Mejorar la optimización del acceso a la documentación no solo implica reducir los costos y los tiempos de acceso a la información, sino también garantizar la protección, conservación y disposición adecuada de los documentos. Una correcta gestión documental mejora la productividad, ya que facilita la búsqueda y recuperación rápida de documentos.

**Cumplir la normativa legal:** En muchas industrias, las organizaciones están obligadas a cumplir con regulaciones específicas sobre la conservación y manejo de documentos, como en el caso de la Ley de Protección de Datos Personales. El cumplimiento normativo no solo protege a la organización de posibles sanciones legales, sino que también garantiza la integridad, confidencialidad y accesibilidad de la información, factores esenciales en la gestión eficiente de los documentos. Este objetivo garantiza, además, la accesibilidad y facilidad en los procesos de auditorías a las empresas realizando un correcto seguimiento a cada documento y a la vez mostrando la calidad en los servicios de abordaje documental.

**Mejorar la seguridad de la información:** un sistema adecuado de gestión documental reduce el riesgo de pérdida de información o acceso no autorizado. Este es un aspecto crucial para proteger la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los documentos e información dentro de una organización. A medida que las organizaciones manejan grandes volúmenes de documentos, tanto en formato físico como digital,

asegurar que estos se encuentren protegidos frente a accesos no autorizados, alteraciones o pérdida es fundamental. Sin lugar a dudas el mejoramiento en la seguridad, reduce significativamente los posibles riesgos que se puedan presentar por factores físicos o naturales como incendios, inundaciones, terremotos, etc. Así también por daños en los sistemas digitales; en tal virtud, los procesos de digitalización de documentos con el correcto manejo de respaldos y recuperación de datos permite la restauración inmediata de la información.

**Reducir costos operativos:** al optimizar los recursos y evitar la duplicación de documentos, las organizaciones pueden reducir costos asociados con el almacenamiento y manejo de la información. Parte importante de la reducción de costos es la digitalización de documentos físicos a formatos electrónicos es una de las estrategias más efectivas para reducir costos en la gestión documental. Además, existe menor necesidad de utilizar papel, tinta, cartuchos de impresora y diversos materiales relacionados con los grandes volúmenes de documentos en formato físico.

**Mejorar la toma de decisiones:** el acceso rápido a la información relevante permite a los gestores tomar decisiones más informadas facilitando la colaboración y la comunicación entre equipos, lo que mejora la toma de decisiones al asegurar que todos los involucrados en un proceso dispongan de la misma información en tiempo real. Por consiguiente, una gestión documental bien implementada asegura que los documentos sean fácilmente accesibles y que siempre estén actualizados, lo que evita la toma de decisiones basadas en datos obsoletos o incorrectos.

#### **9.1.4. La gestión documental y la relación con la eficiencia organizacional**

La gestión documental está estrechamente relacionada con la eficiencia organizacional, ya que juega un papel clave en la optimización de los recursos y en la mejora de los procesos internos de una empresa u organización. Una adecuada gestión de los documentos (tanto físicos como digitales) no solo asegura el cumplimiento de normativas y la seguridad de la información, sino que también facilita el flujo de trabajo, reduce costos y contribuye a la toma de decisiones rápidas y fundamentadas.

La gestión documental es un componente esencial que influye directamente en la eficiencia organizacional. Según García (2021), una gestión documental efectiva evita el desorden y la mala administración, lo que puede resultar en pérdidas financieras y daños a la reputación. La falta de un sistema robusto puede llevar a una considerable pérdida de

tiempo buscando documentos, así como a la incapacidad para demostrar acciones realizadas. Por otro lado, un sistema bien diseñado fomenta la toma de decisiones informadas y aumenta la transparencia, aspectos fundamentales para mejorar la eficiencia organizacional.

## **9.2.Marco normativo**

### **9.2.1. Regla técnica para la organización y mantenimiento de archivos públicos**

Según la Regla Técnica para la Organización y Mantenimiento de Archivos Públicos (Art. 1, 2019): "El objeto de la presente Regla Técnica es normar la organización y mantenimiento de los archivos públicos, en cada una de las fases del ciclo vital del documento, a fin de asegurar en el corto, mediano y largo plazo, el cumplimiento de los requisitos de autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad de los documentos de archivo".

Dentro de la normativa se puede contemplar que la parte indispensable en la técnica para la organización y mantenimiento de archivos públicos, se caracteriza por regir cada una de las fases del ciclo vital del documento contemplando la durabilidad dentro del tiempo con cada uno de los archivos que se van a ir almacenando para su utilización en cualquier etapa necesaria, teniendo así un archivo histórico a donde poder acudir en caso de ser indispensable en el sector público o en el interior de la empresa.

De acuerdo con la Regla Técnica para la Organización y Mantenimiento de Archivos Públicos (Art. 3, 2019): "El objetivo esencial de los archivos públicos es disponer de la documentación organizada, garantizando que la información institucional sea recuperable en forma ágil y oportuna para el uso de la administración o del ciudadano, además, como fuente de consulta de la historia".

La documentación publica muestra un ente esencial en el sistema de consulta, que garantizara que los archivos sean útiles en la institución logrando recopilar y almacenar de manera correcta todos los documentos que nos llevara a su uso oportuno, logrando agilidad en la institución en caso de requerirse el cual quedara de manera accesible para su uso dentro de cualquier administración evitando cuellos de botellas y perdida de información importante en la institución.

Considerando la Regla Técnica para la Organización y Mantenimiento de Archivos Públicos (Art. 7, 2019): "Las entidades públicas emitirán la política institucional

en materia de gestión documental y archivo, la cual será aprobada por la máxima autoridad institucional y deberá estar alineada con las disposiciones de la presente Regla Técnica relacionada con la organización, gestión, conservación y custodia de los documentos de archivo".

La implementación de la regla técnica de cada entidad, permitirá emitir su política dentro del manejo de gestión documental y archivo, para lo cual llevará estrictamente la relación de la técnica para la organización y mantenimiento de archivos públicos, para ello se deberá dar una aprobación por el ente regulador permitiendo tener los lineamientos indispensables para el correcto uso de la gestión documental y archivo estableciendo la optimización de recursos y procesos dentro la memoria institucional.

### **9.3.Ciclo de Vida de los Documentos**

El ciclo de vida de los documentos es un concepto fundamental en la archivística moderna, que abarca todas las fases desde su creación hasta su eventual archivo o destrucción. Este ciclo se divide en tres etapas: activa, semiactiva e inactiva (Herrera, 2023). Durante la fase activa, el documento tiene un valor primario y es utilizado constantemente dentro de la institución, lo que requiere su conservación en un archivo de trámite. En contraste, la fase semiactiva se caracteriza por un uso ocasional del documento, que se almacena en un archivo de concentración.

Finalmente, en la fase inactiva, el documento pierde su valor primario, pero adquiere valores secundarios como evidencial y testimonial (López, 2024). Esta transformación ilustra cómo los documentos pueden seguir siendo relevantes a pesar de no estar en uso frecuente. La gestión adecuada del ciclo de vida es crucial para prevenir pérdidas documentales y optimizar procesos administrativos. Por lo tanto, entender este ciclo es esencial para una gestión documental eficiente (Hernández, 2023).

De acuerdo con la Norma Técnica que regula el Sistema Integral de Gestión Documental y archivos de los Órganos y Organismos del GAD del Distrito Metropolitano de Quito (2023) en su artículo 8 señala que:

Sobre el ciclo de vida de los documentos: se refiere a las fases que atraviesan los archivos desde su creación o recepción en una entidad, dependencia u organismo municipal, hasta la definición de su destino final, ya sea su eliminación o su preservación definitiva en el Archivo Histórico de la ciudad.

Es así que, en función del tipo de archivo que contempla el archivo de oficina o de gestión puede tener un periodo de permanencia de máximo dos años que puede variar dependiendo del tiempo que dure el trámite y de la frecuencia de consulta del documento.

En una fase posterior, se encuentra el archivo central de la dependencia, el cual recopila los documentos provenientes de los archivos de gestión una vez que han concluido su trámite y han cumplido con el plazo de retención asignado. Estos archivos son de uso recurrente y su almacenamiento en este repositorio tiene una duración base de cinco años, aunque este periodo puede extenderse o ajustarse según los requerimientos específicos de la dependencia.

El archivo intermedio, reúne los documentos de los archivos de gestión transferidos desde los archivos centrales de las dependencias una vez cumpla el tiempo de retención. Estos documentos son de consulta baja por su estado semiactivo e inactivo. Su periodo de permanencia puede extenderse hasta 15 años. Finalmente, en el archivo histórico que puede estar direccionado por una Comisión de Valoración y Evaluación Documental puede disponer conservar de forma permanente por su valor para la investigación, la ciencia y la cultura. Su periodo de permanencia en el archivo es permanente.

### **9.3.1. Creación y recepción de documentos**

La creación y recepción de documentos en las empresas son procesos cruciales que impactan directamente en la eficiencia operativa y la rentabilidad. Un sistema de gestión documental (DMS) bien implementado puede transformar la manera en que una organización maneja su información, facilitando no solo la creación, sino también el seguimiento y almacenamiento de documentos (Zambrano et al., 2021).

Según Crespo (2019) explica que la creación o recepción de documentos responde al ingreso documental en el sistema archivístico de la institución. Una vez establecido este momento, se activa un proceso triangular de archivo que comprende la valoración, la conservación y la descripción del tratamiento de archivo.

La valoración de documentos para su archivo es un proceso fundamental en la gestión documental, especialmente en el ámbito de la administración pública. Este proceso se refiere a la evaluación de documentos para determinar su valor y decidir sobre su conservación o eliminación (López, 2024). La correcta valoración asegura que se

retengan aquellos documentos que poseen un valor histórico o administrativo significativo, mientras que permite una eliminación adecuada de los que ya no son necesarios. El proceso de valoración documental implica varias fases, desde la identificación hasta la clasificación y selección final (Oliveira, 2022). Así, entender la valoración documental se convierte en un ejercicio multidimensional que afecta tanto a los archivistas como a las instituciones involucradas.

### **9.3.2. Organización y clasificación documental**

El principal objetivo de organizar y clasificar documentos es asegurar que la información esté disponible de manera eficiente, manteniendo su integridad y seguridad. Este proceso de organización y clasificación incluye procesos de accesibilidad que permita al usuario localizar fácilmente para su consulta, procesos de seguridad para saber quién tiene acceso a los documentos garantizando la protección de información sensible. Los procesos de cumplimiento legal para que los usuarios se alineen con las normativas y las leyes vigentes sobre conservación de información.

Los documentos creados pueden ser de diferentes tipos, dependiendo de la actividad o proceso de la organización, como:

- **Documentos operativos:** Como informes, manuales de procedimientos, instrucciones, facturas, órdenes de compra, entre otros.
- **Documentos administrativos:** Como correspondencia interna y externa, actas de reuniones, memorandos, políticas internas.
- **Documentos legales y contractuales:** Contratos, acuerdos, políticas de privacidad, etc.
- **Documentos financieros:** Facturas, estados financieros, recibos de pago, presupuestos, etc.

Atendiendo a la diversidad de criterios, es importante señalar que los documentos pueden tener una clasificación considerando su función del área o departamento al que pertenecen. Además, se debe considerar la temporalidad de la creación o recepción del documento ya que puede ser útil para organizar la información en orden cronológico, lo que facilita el acceso a los documentos recientes y aquellos de carácter históricos. Algunos documentos pueden tener su clasificación de acuerdo a su nivel de importancia o confidencialidad, lo que permite un control más estricto sobre la seguridad de la información. Los documentos también pueden ser ordenados según su formato; es decir,

físicos que incluyan carpetas, archivadores, cajas o digitales que se encuentren en servidores, base de datos, sistema de gestión documental (SGD). La organización y clasificación de documentos es un componente esencial de la gestión documental que permite optimizar la eficiencia operativa, mejorar la seguridad de la información y facilitar el acceso rápido y preciso a los documentos necesarios. Al adoptar un sistema de clasificación adecuado y eficiente, las organizaciones pueden reducir costos, evitar errores, asegurar el cumplimiento de normativas y mejorar la toma de decisiones estratégicas.

### 9.3.3. Uso, consulta y recuperación

El uso, consulta y recuperación de documentos dentro de la gestión documental hace referencia a los procesos y prácticas que permiten a las organizaciones almacenar, acceder, y manejar información de manera eficiente y estructurada a lo largo de su ciclo de vida. Particularmente, en los procesos de la administración moderna, las organizaciones perfeccionan su Sistema de Gestión Documental (DMS) que según lo manifiesta Ayerdi (2024) un DMS permite optimizar los flujos de trabajo a través de la búsqueda de documentos con la utilización de funcionalidades avanzadas, como el control de versiones y gestión de permisos.

Por lo tanto, implementar estrategias orientadas a procesos no solo optimiza el acceso a documentación relevante, sino que también fomenta una cultura organizacional centrada en la eficiencia de aspectos relevantes como el correcto uso de documentos que incluye el uso adecuado por parte de los empleados de las organizaciones. Según García (2021) menciona algunos elementos claves para el uso de documentos tales como:

- **Acceso autorizado:** garantizar que solo las personas que tienen permisos puedan acceder a documentos confidenciales.
- **Formatos de documento:** los documentos deben estar en un formato que sea fácilmente accesible y comprensible, como PDF, Word, Excel, entre otros.
- **Accesibilidad:** la facilidad con la que los usuarios pueden utilizar el sistema de gestión documental para abrir, modificar, o enviar documentos.

La consulta de documentos es el proceso mediante el cual un usuario busca información específica dentro de una base de datos o repositorio. En un sistema de gestión documental bien organizado, la consulta debe ser rápida y eficaz, permitiendo encontrar la

información de manera precisa sin perder tiempo. Algunos aspectos fundamentales a considerar son:

- **Metadatos:** los metadatos asociados a los documentos (como fecha, autor, palabras clave, etc.) ayudan a clasificar y buscar documentos de manera más efectiva.
- **Búsqueda avanzada:** las funciones de búsqueda avanzada, como la búsqueda por palabras clave, etiquetas o categorías, permiten refinar los resultados.
- **Filtros:** los sistemas de gestión documental permiten aplicar filtros a las búsquedas, como fechas, tipos de documentos, o ubicación, lo cual facilita encontrar exactamente lo que se necesita.

La recuperación de documentos es el proceso de recuperar un documento o conjunto de documentos del sistema de gestión documental para su consulta o uso posterior. La recuperación debe ser eficiente para evitar pérdidas de tiempo y mejorar la productividad.

- **Indexación de documentos:** los sistemas de gestión documental indexan los documentos para hacerlos fácilmente recuperables. Esta indexación puede basarse en títulos, contenido, etiquetas o cualquier otro criterio.
- **Recuperación por texto completo:** algunos sistemas permiten realizar búsquedas no solo por metadatos, sino por el contenido completo de los documentos, lo cual amplía la posibilidad de encontrar documentos relevantes.
- **Acceso remoto:** en muchos casos, los sistemas de gestión documental permiten acceder a los documentos desde cualquier lugar a través de una interfaz web, facilitando la recuperación incluso fuera del lugar de trabajo.

#### 9.3.4. Conservación, eliminación de archivos.

La conservación de documentos es un aspecto fundamental en la gestión documental, especialmente en instituciones que manejan archivos históricos, como lo manifiesta Mero et al. (2022). El autor enfatiza que los archivos contienen documentos legalmente significativos cuya pérdida puede perjudicar a la institución. Por lo tanto, es imperativo establecer condiciones adecuadas de almacenamiento para evitar daños y preservar el valor futuro de los documentos. La conservación de documentos en la gestión documental es un proceso clave que se refiere al almacenamiento, mantenimiento y protección de los documentos a lo largo de su ciclo de vida.

De acuerdo con Ledesma (2022) establece algunos parámetros esenciales para la conservación de documentos considerando su creación o recepción es decir desde la misma entrega del documento. El uso activo de la documentación que hace que uso sea frecuente en los procesos de la organización. Se incluye también, el tipo de archivo o almacenamiento con el fin de organizar su almacenamiento de aquellos documentos que ya no tienen una característica de manipulación frecuente. Siguiendo en la misma línea de procesos de conservación, se analiza aspectos fundamentales como:

- **Conservación física de documentos** que considera los documentos en formato físico (papel), para lo cual la conservación se refiere a mantener los documentos en condiciones adecuadas de temperatura, humedad y protección física. A ello se suma las condiciones ambientales pues exige que los documentos deben ser almacenados en lugares en donde la temperatura y la humedad sean adaptables para evitar el deterioro de los documentos. Adicionalmente, las organizaciones muestran gran interés en la protección contra daños estableciendo aportes económicos para el uso de archivadores, cajas de archivo, carpetas y otros elementos que protejan de todo tipo de daño.
- **Conservación digital de documentos.** Integra la conservación de documentos electrónicos y que enfoca su almacenamiento a través de soportes digitales. De tal manera, que se atribuye ciertos elementos de preservación como la copia de seguridad periódicas para proteger los documentos de pérdida debido a fallas en el sistema, accidentes o ataques de tipo digital. Se recomienda que para la conservación digital se utilice formatos estables para garantizar la accesibilidad; es decir, que los documentos sean almacenados en formatos de larga duración como por ejemplo PDF. Consecuentemente, la migración de formatos hace posible que la documentación no se vuelva obsoleta y pierda su validez.
- **Políticas de conservación documental** se enmarca en definir cuánto tiempo se deben conservar los documentos y en qué formato. Estas políticas pueden incluir plazos de conservación según las leyes y regulaciones pertinentes a cada entidad para cumplir con las leyes fiscales, laborales, o de seguridad.
- **Beneficios de una buena conservación documental** De acuerdo con Álvarez (2015), una gestión adecuada de los archivos no solo facilita la operación diaria, sino que también preserva activos valiosos e irremplazables, asegurando su transmisión a través de las generaciones. Esta importancia se extiende tanto a

entidades públicas como privadas, abarcando desde registros históricos hasta datos sensibles que requieren protección legal. Por lo tanto los beneficios de llevar de manera profesional cada documento se detallan en:

- **Preservación de la historia:** los documentos son testigos del pasado y permiten comprender el presente. Al conservarlos adecuadamente, aseguramos que las futuras generaciones puedan acceder a esta valiosa información y estudiar los acontecimientos históricos.
- **Apoyo a la investigación:** investigadores, historiadores y estudiantes dependen de los documentos para llevar a cabo sus trabajos. Una buena conservación facilita el acceso a la información y garantiza su autenticidad.
- **Cumplimiento legal:** muchas organizaciones están obligadas por ley a conservar ciertos tipos de documentos durante un período determinado. El incumplimiento de estas normas puede acarrear sanciones legales.
- **Eficiencia en los procesos:** una gestión documental eficaz permite localizar rápidamente la información necesaria, lo que agiliza los procesos y reduce los costos.
- **Protección de la identidad corporativa:** los documentos corporativos contienen información confidencial que debe ser protegida. Una buena conservación garantiza la seguridad de estos datos y evita su pérdida o divulgación.
- **Ahorro de espacio:** la digitalización de documentos permite liberar espacio físico y facilita el almacenamiento y la consulta de la información.
- **Mejora de la imagen institucional:** una organización que demuestra un compromiso con la conservación de su patrimonio documental proyecta una imagen de seriedad y profesionalismo.

De manera significativa las organizaciones toman en cuenta el proceso de conservación documental, así también sucede con los procesos de eliminación de documentos. Siguiendo el criterio de Oliveira (2022), la eliminación eficiente no es simplemente un acto administrativo, sino un componente esencial para el funcionamiento efectivo del sector público. Bajo este concepto, se requiere como primer paso una evaluación y valoración mediante tablas de retención documental que establecen los plazos de conservación para cada tipo de documento. Además, la valoración contempla

el valor administrativo, legal e histórico para finalmente decidir si debe conservar o eliminar.

Como resultado, se debe considerar la preparación de un inventario que contenga una lista detallada de los documentos que serán eliminados, incluyendo su descripción y ubicación. Posteriormente, se requiere de la respectiva autorización de los responsables de la gestión documental para que el proceso de eliminación cuente con la debida aprobación y por supuesto con la documentación que avale las razones de la eliminación. Ejecutando este procedimiento se garantiza la eliminación efectiva de la documentación, la cual exige una planificación, organización y cuidado cumpliendo las regulaciones estipuladas en las entidades.

#### **9.4. Tecnologías para la Gestión Documental**

Las tecnologías para la gestión documental se han convertido en herramientas fundamentales para mejorar la eficiencia y efectividad en la administración de documentos. En el contexto de instituciones públicas y privadas concuerdan que la falta de normas estandarizadas para integrar las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) limita la automatización sistemática de procesos documentales. Este déficit no solo afecta la gestión interna, sino que también obstaculiza el acceso a información crucial. Por lo tanto, resulta imperativo conectar los procesos de gestión documental al mundo de la innovación con diversas plataformas que facilitan los procesos de integración de datos convirtiéndolos en herramientas proactivas para todas las organizaciones.

##### **9.4.1. Sistemas de Gestión Documental (SGDs)**

Los SGDs son software diseñados específicamente para gestionar el ciclo de vida completo de los documentos, desde su creación hasta su eliminación. Estos ofrecen una amplia gama de funcionalidades como el almacenamiento digital lo que facilita su búsqueda y acceso; además, promueve la correcta clasificación mediante metadatos que convierte los flujos de trabajo con seguridad. Las plataformas digitales para la gestión documental han revolucionado la forma en que las organizaciones manejan su información. Estas herramientas ofrecen una amplia gama de funcionalidades que facilitan la organización, el almacenamiento y el acceso a los documentos, mejorando la eficiencia y la productividad. Dentro de los sistemas de gestión de documentos que han resultados eficaces a nivel mundial se encuentran los siguientes:

La nube ha transformado radicalmente la gestión documental, ofreciendo un sistema eficiente y accesible para el almacenamiento y manejo de documentos electrónicos. Según Yanes (2020), la digitalización en la nube permite a las organizaciones almacenar grandes volúmenes de información sin necesidad de infraestructura física costosa. Esta modalidad no solo reduce gastos operativos, sino que también facilita el acceso remoto a los documentos, lo cual es crucial en un entorno laboral cada vez más globalizado.

Sin embargo, la adopción de sistemas en la nube no está exenta de riesgos. Según el autor Cerna (2022) manifiesta que, aunque existe una correlación positiva entre el uso de la nube y la gestión documental, las empresas deben estar atentas a los desafíos relacionados con la seguridad de datos y el cumplimiento normativo. La nube ofrece una solución flexible para almacenar y acceder a documentos desde cualquier lugar con conexión a Internet. Los servicios en la nube permiten contar con almacenamiento ilimitado, adaptándose a las necesidades de cada organización. Por lo tanto, el acceso remoto, promueve a que los usuarios puedan acceder a los documentos desde cualquier dispositivo; incluso para fomentar la colaboración en el trabajo en equipo y la compartición de documentos en tiempo real. Este sistema transformador requiere de un pago mensualizado o de manera anual que realice la empresa para que los beneficios como seguridad y protección de datos sean efectivos.

Microsoft SharePoint es considerada una herramienta de tecnología que permite desarrollar de manera efectiva procesos de organización documental de diversos tipos. Esta plataforma digital se encuentra integrada al Office 365 como una herramienta esencial para la gestión de contenido y la colaboración dentro de las organizaciones. Este sistema ofrece un repositorio centralizado para documentos, lo que no solo facilita la búsqueda y recuperación de información, sino que también promueve una cultura de colaboración efectiva entre los empleados (Murphy, 2024). Asimismo, sus patrones de funcionamiento permiten adaptarse tanto a pequeñas como a grandes empresas, asegurando que todos los niveles organizativos puedan beneficiarse del uso eficiente del sistema (Lottering, 2024).

Si de la integración de la tecnología en los procesos de documentación se refiere, es importante enunciar a la funcionalidad de Dropbox Business, pues en los actuales momentos se ha consolidado como una herramienta de gestión fundamental debido a su

gran capacidad para almacenar, sincronizar y compartir documentos (Oliveira, 2022). Este recurso digital refiere pertinentes copias de seguridad automáticas y controles de acceso que fortalecen la seguridad de los datos almacenados. Particularmente, en el contexto de las entidades públicas del Ecuador, el sistema de gestión documental instaurado se denomina Quipux. Tomando como referencia a Intriago et al., (2019) explica que Quipux procesa tanto la documentación digital, así como la física con apertura dentro de entidades públicas como de servicio para la ciudadanía.

El Quipux es un sistema integral de gestión documental destaca importantes beneficios. De acuerdo al autor Hurtado (2024) señala que el uso del sistema Quipux genera optimización del espacio físico, destinando el almacenamiento de documentos, reduciendo peligro de sufrir pérdidas debido a incendios, hurtos, inundaciones, entre otros. La disponibilidad inmediata de los documentos sin importar el desplazamiento geográfico; económicamente, representa disminución de costos y tiempo en el envío, la consulta y evita la impresión de documentos apoyando en la preservación del entorno natural. En conclusión, las plataformas digitales para la gestión documental ofrecen una solución eficaz para organizar, almacenar y gestionar la información de manera eficiente y segura.

#### **9.4.2. Gestión de documentos electrónicos.**

En la actualidad, existe una gran diversidad de documentos electrónicos que van desde oficios, facturas, memorandos, hasta documentos legales y financieros de carácter prioritario y confidencial que se encuentran en sistemas amplios de información a través de la digitalización. De acuerdo con Núñez (2019) la digitalización de documentos es el proceso de transformar los documentos físicos en formato digital.

Un recurso elemental para los procesos de digitalización son los escáneres ya que permiten tener de forma rápida grandes volúmenes de información en formato digital. Según Fernández et al., (2021) para realizar un correcto escaneo se requiere analizar el tipo de material, tomando en cuenta el estado del papel y su cantidad, ya que al ser carpetas extensas se desarmará su estructura para lograr un óptimo escaneo. Una vez generado el escaneo, el documento está listo para su almacenamiento y clasificación en formatos amigables denominados PDF, JPEG o PNG, los mismos que facilitan su etiqueta con información necesaria como la fecha, el nombre del documento, autor, y tipo de

documento. Es recomendable que una vez finalizado el sistema de escaneo se realice en control de calidad con el fin de verificar cada documento desde su nitidez hasta su legibilidad.

#### **9.4.3. Políticas de firma electrónica y autenticidad.**

Como parte de la gestión documental, se integra a este sistema el uso de la firma electrónica con el fin de garantizar la validez legal de los documentos. Dentro de las políticas establecidas en el Ecuador, la Ley de Comercio Electrónico (2002) define la firma electrónica como:

Art. 13.- Firma electrónica. - Son los datos en forma electrónica consignados en un mensaje de datos, adjuntados o lógicamente asociados al mismo, y que puedan ser utilizados para identificar al titular de la firma en relación con el mensaje de datos, e indicar que el titular de la firma aprueba y reconoce la información contenida en el mensaje de datos. LCE (2002).

Con este sistema de firma electrónica, la gestión documental toma en cuenta su uso para optimizar varios ámbitos desde la recepción o ingreso de la documentación hasta la legalidad de los documentos a través de la firma digital. Esto implica no solamente actuar en función de los principios fundamentales como la confianza para la emisión de certificados digitales, la integridad del documento para omitir alteraciones desde su firma y autenticidad porque a través de la firma electrónica se conoce los datos de la persona firmante que puede ser esencial incluso en los procesos de organización y clasificación de los documentos.

Arévalo (2023) explica que la firma electrónica en el Ecuador ha abierto su campo en la automatización de procesos, añadiendo el manejo documental de pequeñas, medianas y grandes entidades. Esto ha hecho posible que optimice muchos proyectos especialmente del orden público para trámites administrativos de exportaciones, la integración de documentos en los portales web con aval del Banco Central del Ecuador, lo que da como resultado, una innovación tecnológica a favor de los empresarios, usuarios y ciudadanos en común que ven la reducción de materiales para pequeños o grandes trámites. Como ejemplo del sistema de gestión documental en el Ecuador, se hace presente Quipux que también incluye la firma electrónica en los documentos creados en el sistema, lo que le hace un sistema normado y con altos estándares de calidad para su gestión.

## **9.5. Políticas y Procesos de Gestión Documental.**

### **9.5.1. Creación de políticas organizacionales para la gestión documental.**

“La formulación de la política de gestión documental se inspira en los principios generales que rigen la función archivística, según los cuales el objetivo es contar con documentación organizada que permita el uso de su información para la misma administración, la ciudadanía y los investigadores que la utilizan como fuente para la investigación y la historia, y que son coincidentes con la función a cargo de la Subdirección de Servicios Administrativa y el proceso de gestión documental.” (Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, 2020, p. 5).

### **9.5.2. Procedimientos de control y manejo de documentos.**

Según la Regla Técnica para la Organización y Mantenimiento de Archivos Públicos (Art. 20, 2019): "Es el proceso mediante el cual, realizando un adecuado control, se registra la correspondencia que ingresa y sale de las entidades públicas."

Según la Regla Técnica para la Organización y Mantenimiento de Archivos Públicos (Art. 22, 2019): “Es el recorrido del documento en cualquier soporte desde su producción o recepción hasta el cumplimiento del proceso, a través de una o varias unidades administrativas. Es obligatorio mantener y garantizar el flujo de todo trámite dentro de la entidad, de manera que el usuario interno o externo pueda dar seguimiento y acceder a los documentos en cualquier momento de su gestión. De ser el caso, la unidad administrativa donde finalice el trámite será responsable de archivar y cerrar el proceso del trámite asignado.”

### **9.5.3. Buenas prácticas para la gestión eficiente.**

“El ciclo de vida de los documentos representa ese “principio” y ese “final”. Al adoptar un enfoque basado en el ciclo de vida, las organizaciones pueden implementar procesos eficaces que van desde el momento en que se planifican las acciones o se toman las decisiones, hasta la disposición o el tratamiento final de los documentos y otras evidencias que se consideran obsoletos o su traslado definitivo a un archivo, pasando por su creación, utilización y almacenamiento.” (Hoja de ruta para la gestión documental del Grupo Banco Mundial, Capítulo 3, p. 8)

## **9.6. Archivos**

La gestión de archivos representa un conjunto de actividades destinadas a la preservación, la difusión y el acceso a la documentación de carácter administrativo histórico (Hernández, 2023). Este acto administrativo refiere con gran responsabilidad

al proceso de organizar, almacenar y mantener los documentos y archivos dentro de una organización o institución de manera eficiente y segura. Este proceso incluye varias actividades clave, que van desde la creación y clasificación hasta su archivo, conservación y eventual eliminación. En general, la gestión de archivos abarca tanto los documentos en formato físico (papel) como los electrónicos (digitales), utilizando diversas herramientas y sistemas para su manejo.

### **9.7. Definición y Concepto**

Velázquez (2022) define al archivo como una serie de documentos generados, recibidos o reunidos por una entidad de forma involuntaria, natural y espontánea utilizando varios medios incluyendo un formato digital.

Hurtado (2024), expresa que todo documento representa una expresión testimonial sin importar su idioma o forma (oral o escrita, textual o gráfica, manuscrita o impresa, en lenguaje natural o codificado, en cualquier soporte documental, así como en cualquier otra expresión gráfica, sonora, en imagen o electrónica).

Según Ledesma (2022), el concepto de archivo proviene del latín *archivum*, y se refiere al conjunto de documentos producidos por personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, en ejercicio de su actividad. En numerosas ocasiones, los archivos no solo sirven para resguardar información, sino también para colaborar en la recuperación y preservación de los documentos que custodian. Además, es común emplear el término “archivar” para simbolizar la conclusión definitiva de un procedimiento o etapa.

A decir de los autores, el concepto de archivo atribuye a una serie de procesos bien organizados, analizados, evaluados de cada registro o documento de manera individual de una persona, una entidad sea pequeña o grande con el propósito de preservar una memoria histórica de manera física o digital garantizando su almacenamiento y flexibilidad para el acceso inmediato a la información.

### **9.8. Importancia de los archivos en la organización.**

Su importancia radica en ser el creador de la historia de una organización. La gestión de archivos reposa en un sistema archivístico de control de la documentación, lo cual es necesario para alcanzar estándares de calidad propias de la corporación, así como las

normativas internacionales. Bajo este contexto, Fernández (2022) manifiesta que la esencia de los archivos para la sociedad no se basa tanto en su utilización como instrumentos para historiadores, sino en su aplicación como proveedores fundamentales de testimonios e información, proporcionando el vínculo que une, y en ocasiones, desenreda, organizaciones, comunidades y sociedades.

De la misma manera, Hurtado (2024) atribuye la importancia de la gestión de archivo determinado en primer lugar por el valor diario que se le otorga a los documentos, y en segundo lugar es el valor histórico que permite generar reencuentros a través de la investigación e incluso es el camino para la correcta resolución de diferencias o toma de decisiones en base al contenido generado a lo largo del tiempo.

En conclusión, la gestión efectiva de archivos reincide no solo en el profesional administrativo que maneja en su diario vivir la documentación, sino en la cultura organizacional que cada niño desde que aprende a ordenar sus juguetes aplica la organización y elementos de archivo, aquel estudiante que ordena sus útiles escolares y la información que va obteniendo en las aulas para organizar su conocimiento e incluso el profesional adulto que activa su organización en función de su rama de trabajo. Sino fuese de gran importancia el proceso de archivo, las empresas no tendrían historia, las personas no tendrían vida y el mundo sería un caos.

### **9.9. Tipos de archivos**

Los archivos pueden clasificarse en tres tipos principales: físicos, digitales e híbridos. Los archivos físicos, que consisten en documentos impresos y otros soportes tangibles, han sido la norma durante siglos. Sin embargo, su gestión presenta desafíos significativos, como el riesgo de deterioro y la dificultad de acceso (Oliveira, 2022). El paso a los formatos digitales ha facilitado una gestión más ágil y un acceso más sencillo a la información, aunque también plantea desafíos vinculados a la protección de datos y su conservación en el futuro.

Como lo señala López (2024) las características del archivo físico se generan a partir del formato que por lo general se encuentran en papel. El tipo de almacenamiento que requiere son estanterías, archivadores de todo tamaño, carpetas, cajas archivadoras a ser almacenados en espacios físicos que de acuerdo al volumen del archivo serán denominados depósitos de archivo. El costo que implica el archivo físico, se asocia al

espacio de guardado, el equipo de oficina y los profesionales necesarios para la organización y recuperación de documentos.

Por otro lado, los archivos digitales se caracterizan por su almacenamiento en formato electrónico. Esta modalidad ofrece ventajas notables en términos de espacio y velocidad de recuperación (Herrera, 2024). Sin embargo, las empresas pueden tener ciertas limitaciones al depender únicamente de documentos físicos, lo que hace que el sistema de digitalización sea arduo, a largo plazo e intervengan costos innecesarios.

Las principales características de los archivos digitales son el poder de almacenamiento amplio y seguro en entornos virtuales que pueden incluir discos duros, servidores internos, plataformas digitales con base de datos en la nube. Esto hace que la accesibilidad sea efectiva en términos de búsqueda y utilización. Adicionalmente, los costos corporativos que genera el archivo digital hacen que un inicio tenga un costo quizá significativo al utilizar plataformas específicas, pero los costos de servicio y de mantenimiento se reducen en función de su aplicabilidad y manejo constante.

Finalmente, los archivos híbridos combinan elementos físicos y digitales. Este enfoque busca optimizar la gestión documental al integrar ambos formatos dentro de un sistema coherente (Arguinzoni, 2024). Aunque presentan complejidades adicionales debido a las diferencias entre formatos, se puede evidenciar beneficios desde el personal que netamente no se ha integrado en su totalidad a archivos digitales que hacen necesario la manipulación de la documentación física.

Dentro de las características del formato híbrido de archivo se puede visualizar el tipo de almacenamiento que combina las estanterías con documentos físicos, así como los documentos digitales que reposan en la web o en computadores. Cada tipo de archivo tiene sus propias características y beneficios, y su elección depende de las necesidades específicas de la empresa u organización.

## **9.10. Conservación de Documentos**

### **9.10.1. Técnicas de conservación preventiva.**

Las técnicas de conservación preventiva en la gestión de archivos son fundamentales para asegurar la integridad y longevidad de documentos valiosos. Según Mero et al., (2021), una adecuada gestión documental es esencial para preservar el valor legal e

histórico de los archivos. Estos autores destacan que las condiciones de almacenamiento inadecuadas pueden resultar en daños irreparables, lo que subraya la necesidad de implementar medidas preventivas eficaces. Como parte de las técnicas de gestión documental enfocadas en la conservación preventiva de documentos Mero et al., (2021), establece las siguientes acciones:

- Regulación del ambiente: Mantener una temperatura constante entre 18 y 20 °C, mientras que los niveles de humedad deben adaptarse al tipo de material documental. Para papel impreso, la humedad ideal oscila entre 45% y 55%; para papiro, pergamino o piel, entre 50% y 60%; para medios electrónicos como disquetes, CD-ROM o cintas, entre 30% y 40%; para microfichas, menos del 50%; y para películas de gelatina de plata, no debe exceder el 40%.
- Detección de amenazas: Identificar posibles riesgos, ya sean naturales, climáticos, humanos o derivados de procesos internos, que puedan comprometer la preservación del archivo, y notificarlos a las instancias correspondientes.
- Inspección de infraestructura: Realizar revisiones periódicas para asegurar que los sistemas hidráulicos, eléctricos y estructurales, así como las medidas de seguridad del edificio, funcionen correctamente. Cualquier anomalía debe reportarse sin demora.
- Prevención contra incendios: Verificar de manera constante el estado del sistema contra incendios y comunicar cualquier falla a las autoridades pertinentes.
- Estrategia de emergencia: Desarrollar un plan de acción que involucre a archivistas, personal de protección civil, seguridad, mantenimiento y usuarios del archivo. Es crucial llevar a cabo simulacros con distintos escenarios para que todos los participantes sepan cómo reaccionar ante una eventualidad.
- Enfoque en emergencias: El protocolo debe priorizar la seguridad de las personas (empleados y usuarios) por encima de todo. Una vez garantizada su protección, se procederá a rescatar los documentos y a evaluar los daños en el edificio.
- Clasificación de documentos clave: Identificar con antelación los archivos más valiosos para la institución, facilitando su recuperación en situaciones críticas. Entre estos destacan:
  - Documentos con un valor histórico significativo.
  - Documentos con un alto valor económico.
  - Documentos que no pueden ser reemplazados.

- Documentos que, de perderse, serían extremadamente difíciles o imposibles de recuperar.

### **9.10.2. Condiciones ambientales para archivos físicos.**

Es necesario para la conservación de archivos físicos una serie de condiciones ambientales y métodos para la conservación de los mismos, el cual contemple puntos importantes como la infraestructura, temperatura, ambiente, ventilación de sitio entre otros puntos, que ayude a salvaguardar y conservar el deterioro del documento.

Se considera importante tomar como referencia los siguientes puntos de acuerdo con la Norma de Gestión Documental para Entidades de Administración Pública Acuerdo de la Secretaría Nacional de la Administración Pública, Acuerdo ministerial No. 1043, Última modificación: 23 de mayo de 2017 que señala que las condiciones en infraestructura física deben responder a las condiciones del terreno con el cumplimiento de normas de construcción.

El espacio destinado al almacenamiento debe construirse con materiales que ofrezcan una alta capacidad térmica y higroscópica, además de contar con aislantes adecuados al tipo de construcción. Se recomienda evitar el uso de estructuras de madera debido a su vulnerabilidad ante plagas, su necesidad de mantenimiento frecuente y su alta inflamabilidad. En casos donde la madera sea un elemento estructural irremplazable, como en edificios adaptados, deberá reforzarse y tratarse con sustancias ignífugas y antiparasitarias. Las estructuras de los depósitos deben garantizar una resistencia al fuego de al menos cuatro horas, ya sea que el incendio se origine dentro del área de almacenamiento o en zonas cercanas.

### **9.10.3. Almacenamiento y preservación de archivos digitales.**

Son aspectos relevantes el almacenamiento y preservación de la gestión documental y archivos, considerando que a medida que las tecnologías van evolucionando se requiere y obliga a las entidades de gobierno y organizaciones adoptar métodos adecuados que se vayan alineando con las mejores prácticas y cumpliendo estándares internacionales para la gestión documental digital y la preservación de los archivos, con el objetivo asegurar su conservación, accesibilidad, protección y utilización a corto o largo plazo, conforme lo establezca la normativa y leyes nacionales que vayan en cumplimiento a los tiempos establecido por el organismo de control con respecto a la conservación de los mismos.

En función de la conservación a largo plazo de los documentos electrónicos, la Norma de Gestión Documental para Entidades de Administración Pública (2017) señala que se debe contar con un plan para la migración hacia las nuevas tecnologías en las que especifiquen los procedimientos para garantizar que la información mantiene las características originales de su producción, la integridad y su disponibilidad o legibilidad.

#### **9.10.4. Planes de conservación y eliminación.**

Los planes de conservación y eliminación dentro de la gestión documental se consideran como estrategias fundamentales que tiene como objetivo asegurar una adecuada gestión a lo largo de su vida útil, estos planes permitirán mantener de una manera relevante la documentación; de la misma manera disponer de un plan para ir depurando o eliminar aquellos que documentos que ya no tengan valor en lo informativo, legal o cumplimiento de tiempo de conservación del mismo, lo cual permitirá optimizando de mejor manera el uso del espacio y disponer de una gestión más eficiente y operativa.

Los siguientes puntos se toman como principales para disponer de planes eficientes y que vayan en cumplimiento de la normativa vigente.

- **Identificación de documentos a conservar:** Determinar cuáles documentos deben ser preservados permanentemente debido a su valor legal, histórico, administrativo o informativo.
- **Condiciones de almacenamiento:** Definir el ambiente adecuado y las técnicas de almacenamiento (archivos físicos o digitales) para evitar su deterioro o en el caso que sea digital su desaparición, daño del archivo o eliminación
- **Revisión periódica o mantenimiento preventivo:** Implementar medidas como la restauración del documento deteriorado, digitalización del mismo o la utilización de sistemas de respaldo para la conservación digital.
- **Acceso controlado:** Determinar protocolos para la gestión de accesos y la protección contra daños, robos o alteraciones, y el caso de documentación digital la divulgación por medios electrónicos.

Para establecer un plan de eliminación se debe considerar criterios claros para la eliminación de documentos que ya no son necesarios. Este plan debe incluir:

- **Consideraciones de eliminación:** Definiendo las normas claras cuándo un documento ya no tenga que ser eliminado, basadas fundamentalmente en su

importancia legal, administrativa, histórica o cumplimiento de la vida útil. En el cumplimiento legal asegurando que se está cumpliendo la normativa vigente, se realizó el respectivo seguimiento y se dispone de las autorizaciones aprobadas para su eliminación.

Determinar el método de eliminación que se puede efectuar mediante una destrucción física del documento o eliminación digital de forma segura y que garantice que la desaparición del mismo

## **9.11. Archivo Histórico**

### **9.11.1. Valor histórico y patrimonial de los documentos**

Según Mero et al., (2021), “Las bibliotecas y los archivos constituyen un patrimonio cultural y documental, que refleja la época, el pensamiento y la forma de vida en la historia. Por su valor histórico y cultural son dignos de ser preservados, pero por su deterioro sus colecciones están en peligro y los materiales de las colecciones bibliográficas son cada vez más frágiles y en peligro de extinción.”

Los pilares fundamentales dentro del patrimonio cultural y documental, han sido las bibliotecas y los archivos los cuales dan y relatan la forma de vida de documentos su contenido abarcara un valor incalculable para el conocimiento, a medida que pasa el tiempo estos documentos tendrán la amenaza de tener una pérdida irreparable, para esto se podría implementar la digitalización, restauración y almacenamiento, para garantizar acceso a futuras generación.

### **9.11.2. Proceso de selección y transferencia de documentos históricos**

“Conservar los documentos es una actividad básica que garantiza que, con el tiempo, el testimonio documental no se perderá debido al deterioro de la calidad del documento. Por ello, se darán unos criterios a la hora de tomar una decisión. Se parte de unas premisas: todos los materiales cambiarán y se deteriorarán con el tiempo.

Estos cambios no se pueden detener, pero se puede controlar la velocidad a la que se producen; si deben mantenerse, y es más difícil controlar los cambios; no todos los materiales se pueden almacenar para siempre; todas las intervenciones, provocarán algunos cambios en los materiales procesados.”

Los documentos son un archivo fundamental para que el testimonio documental se mantenga accesible y legible a lo largo del tiempo, no se podrá mantener a sus materiales

dentro de conservación indefinida, pero se puede generar ciertos cambios para lograr un equilibrio, llevando a la minimización del deterioro y garantizar la información a largo de plazo con su importancia histórica, cultural o administrativa.

### **9.11.3. Archivos históricos**

Según Mero, D., García, L. y Cobacango, G. (2021). “El archivo histórico es un cúmulo de documentos que las instituciones, en los actuales momentos atesoran con el propósito de conservar su memoria cultural e histórica; por lo que este debe estar vinculado a políticas que orienten a la preservación y conservación de los documentos para que se cumpla con el reglamento nacional en lo que respecta a la información y documentación, al igual que los procesos de evaluación y acreditación de la entidad.”

El archivo histórico da una conservación de la memoria cultural de las instituciones, lo cual es importante resguardar documentos esenciales para que reflejen el pasado de la organización, es vital que el archivo histórico este regido por políticas específicas que promuevan la conservación y mantenimiento adecuado de los documentos, los cuales deben alinearse a la normativa relacionadas con el archivo y la información, lo cual dará implementación de buenas prácticas archivísticas también promueva la valorización de los documentos esenciales dentro de la institución.

## **9.12. Seguridad en los Archivos**

### **9.12.1. Protección contra riesgos físicos (incendios, humedad, plagas).**

Según la Regla Técnica para la Organización y Mantenimiento de Archivos Públicos (Art. 56, 2019): “La limpieza o eliminación de polvo y suciedad presente en repositorios y documentos, se deben ejecutar periódicamente. En los archivos centrales e intermedio se deberá realizar una limpieza de la documentación que ingresa mediante transferencia, así como la revisión previa de documentos que puedan tener afectación por bio deterioro.”

La limpieza y control periódico para lograr la preservación de la integridad de los documentos son indispensables para poder identificar y corregir posibles daños que se puedan registrar mediante el bio deterioro. Esta fase será fundamental para evitar la pérdida de información logrando mantener a largo plazo los documentos. Además, el seguimiento y control sistemático ayudan a conservar la calidad y legibilidad de los registros lo cual facilita el uso y acceso a largo plazo de los archivos.

### **9.12.2. Control de acceso a archivos confidenciales.**

De acuerdo con Vega, E. (2021), los mecanismos de control se organizan en tres dimensiones: física, lógica y administrativa. Los **\*\*controles físicos\*\*** se encargan de

proteger el entorno material donde operan los sistemas o se resguardan los datos, además de gestionar el acceso hacia y desde esos espacios. Por su parte, los **\*\*controles lógicos\*\***, denominados también técnicos, salvaguardan los sistemas, redes y entornos que procesan, transmiten y almacenan información. Estos pueden implementarse a través de herramientas como cifrado, contraseñas, firewalls, sistemas de detección de intrusiones y restricciones de acceso lógico.

En cuanto a los controles administrativos, estos se basan en regulaciones, leyes, políticas, protocolos y directrices establecidas de manera formal. Su función es definir las normas que rigen el comportamiento de los usuarios dentro del entorno, garantizando que las actividades se ejecuten de manera segura y alineada con los objetivos de la organización.

Los 3 tipos de controles físicos, lógico y administrativos forman la parte fundamental para el acceso a archivos confidenciales implementando varios puntos de seguridad tanto en condiciones ambientales, gestión de riesgos , políticas y normas de emergencia e inspecciones con equipos de protección adecuados para su trato, en conjunto los tres tipos de controles trabajan de manera complementaria para crear una protección integral de todos los archivos y documentos dentro de la institución garantizando su confidencialidad y durabilidad a lo largo del tiempo.

### **9.12.3. Estrategias para evitar pérdida o deterioro de documentos.**

Según la Regla Técnica para la Organización y Mantenimiento de Archivos Públicos (Art. 58, 2019): “Los principales factores de deterioro que generan daño en los documentos resultan ser aquellos que tienen relación al ambiente externo de los documentos como son la temperatura, humedad, luz y contaminantes atmosféricos; a ello se suma la naturaleza biológica, mecánica y química de reacciones que varían según la manufactura de los documentos.”

El deterioro de documentos se debe a factores ambientales externos los cuales afectan su integridad en el tiempo, estos factores afectaran de manera diversa dependiendo de la manera de cuidado de los documentos y donde se encuentran ubicados, estos darán el efecto si su deterioro será acelerada o lenta, muchos de los factores como la temperatura, humedad y contaminantes darán una vida corta a los archivos, al igual por reacciones relacionadas con los materiales de fabricación , como las tintas o papeles que solo

dependerá de su manipulación inadecuada o su uso continuo para la afectación de los documentos.

#### **9.12.4. Seguridad en archivos digitales (copias de seguridad, cifrado).**

Según ISOTADER (2022), “El cifrado consiste en ofuscar la información mediante técnicas de codificación, evitando que los datos sean legibles por cualquier persona que desconozca la clave de decodificación. Estas técnicas son la mejor opción para el almacenamiento y transmisión de información sensible, especialmente a través de soportes y dispositivos móviles.”

La seguridad es una barrera imprescindible para evitar los ciberataques o accesos no permitidos, por la cual una herramienta esencial para garantizar la información en el entorno será el cifrado convirtiendo ilegible para personas no autorizadas, protegiendo la confidencialidad y privacidad. Además, no solo se asegurará la protección de datos personales como financieros dentro de la documentación, sino también el cumplimiento de normativas legales y estándares de seguridad, al igual a utilizar claves decodificación, permitirá la recuperación de la información en ser en caso de tener la autorización y codificación pertinente.

### **9.13. Técnicas y Herramientas Archivísticas**

#### **9.13.1. Inventarios y catálogos de archivos**

“Es el proceso de levantamiento de un instrumento de descripción y recuperación de información que describe de manera exacta y precisa las series o asuntos de un fondo documental. Se aplicará a nivel de expediente y tendrá como mínimo los campos establecidos en el formato único de inventario. Su levantamiento será responsabilidad exclusiva de las personas designadas como responsables del archivo de gestión u oficina, o de quienes en el ejercicio de sus funciones tengan a cargo la generación o custodia de documentos. El inventario es requisito indispensable para las transferencias desde los archivos durante todo el ciclo vital, así como para efectuar la eliminación o baja documental.” Mera (2023).

El inventario es una herramienta clave para la organización, recuperación y manejo adecuado de la información de cualquier archivo, la utilización a través de catálogos y expedientes nos permite un formato único dando una estandarización y precisión en la descripción de archivos, este proceso es esencial para garantizar las

trasferencias ordenadas de archivos, sino también para decidir la eliminación o baja documental, cumpliendo la normativa legal y criterios establecidos.

### **9.13.2. Sistemas de almacenamiento (estanterías, cajas, servidores).**

De acuerdo con la Regla Técnica para la Organización y Mantenimiento de Archivos Públicos (Art. 55, 2019), la localización del repositorio debe cumplir con los siguientes criterios:

a. Accesibilidad: Situarse en un lugar estratégico que facilite su proximidad a los usuarios principales.

b. Protección ambiental: Evitar áreas expuestas a factores de riesgo como contaminación del aire, ruido excesivo o fluctuaciones extremas de temperatura.

c. Prevención de riesgos geográficos: No ubicarse en zonas propensas a deslizamientos de tierra, actividad sísmica o vulcanológica, ni cerca de cauces de ríos o quebradas.

d. Control climático: En caso de estar en regiones tropicales, implementar medidas específicas para mitigar los efectos del clima, como sistemas de fumigación y ventilación adecuada.

e. Priorización de espacios: Preferentemente, utilizar la planta baja para albergar los documentos, siempre que se garantice su seguridad y preservación.

La ubicación de un repositorio se debe cumplir cuidadosamente para garantizar la seguridad, conservación, y accesibilidad de los documentos. La ubicación es una parte estratégica en todo ámbito tanto para su accesos rápido y eficiente, mejorando tiempos de consulta y respuesta también evitando riesgos ambientales como contaminación atmosférica, acústica o térmica que acelere el deterioro de los documentos, su ubicación en plantas bajas será primordial para evitar lo entre niveles y su fácil manejo.

### **9.13.3. Etiquetado y codificación de documentos.**

Según la Regla Técnica para la Organización y Mantenimiento de Archivos Públicos (Art. 36, 2019): “La descripción archivística se realiza con el fin de identificar, gestionar, localizar y explicar los documentos de archivo, así como para darles contexto en el sistema institucional que los ha producido y es fundamental para facilitar la localización y consulta de los expedientes.”

El etiquetado es una actividad esencial que nos permite identificar y organizar documentos de manera rápida teniendo así un rápido acceso , localización y detalles precisos del contenido, una adecuada descripción ayuda a mejorar el ciclo de vital

conectando con funciones, actividades y procesos necesarios en la institución, además, construyendo una codificación será objetivamente una facilidad de consulta de usuarios internos con su respectiva contraseña y codificación, al igual que con externos que le dará acceso a partes que el usuario necesite, siendo única y archivada dentro de la institución.

## **10. METODOLÓGIA.**

### **10.1. Marco Metodológico.**

#### **Empresa Pública Metropolitana de Logística para la Seguridad (EP EMSEGURIDAD)**

La Empresa Pública Metropolitana de logística para la Seguridad (EP EMSEGURIDAD), cumple su labor de apoyo al Municipio de Quito y su entorno, realizando estrategias logísticas al Sistema de Seguridad, Convivencia Ciudadana, Prevención y Mitigación de Riesgos, favoreciendo la integridad y calidad de vida de los habitantes del Distrito Metropolitano de Quito.

#### **Misión**

“Brindar el apoyo logístico al Sistema de seguridad humana; convivencia ciudadana; patrocinio legal a la ciudadanía en procesos penales en asuntos vinculados con la seguridad pública, y, prevención y mitigación de riesgos, mediante el óptimo uso de la tasa de seguridad, fondo de gestión de riesgos y una adecuada gestión empresarial, para preservar la integridad y calidad de vida de los habitantes del DMQ”.

#### **Visión**

“Que hasta el 2023, la EP EMSEGURIDAD se convierta en un referente a nivel Municipal por su excelencia operativa en el apoyo logístico a la seguridad humana, convivencia ciudadana, patrocinio legal y la prevención y mitigación de riesgos., contando con personal comprometido y tecnología de punta que faciliten la gestión de sus procesos, el cumplimiento de sus metas y objetivos, haciendo de estos generadores de ventaja competitiva”.

#### **Estado Actual.**

La Administración de Secretaria General de la EP EMSEGURIDAD, brinda mecanismos de coordinación, en concordancia con las políticas empleadas por el Director de la Empresa, asegurando así la planificación, recepción y administración de los documentos.

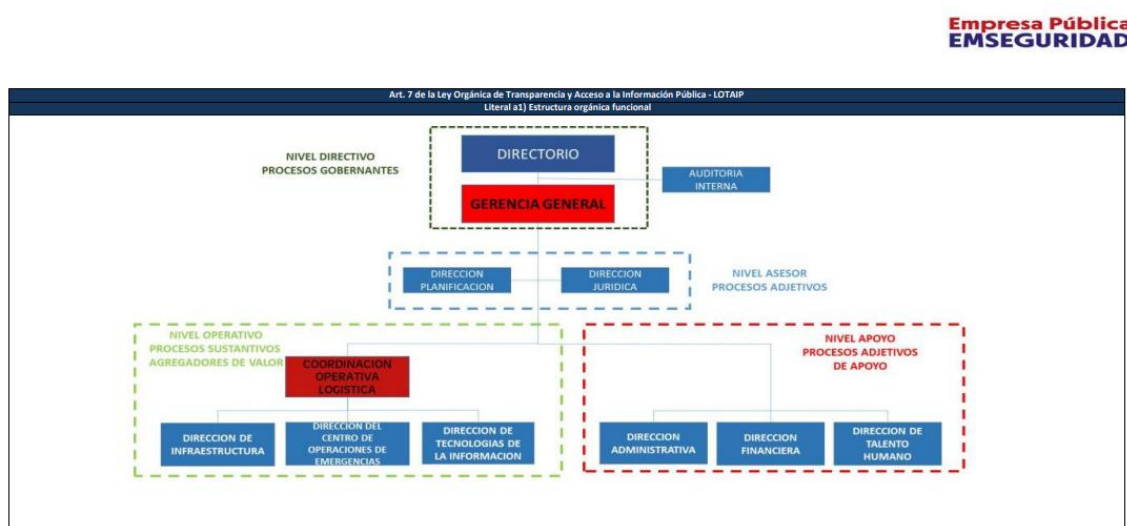
La Administración de Secretaria General cuenta con una normativa técnica que regula el sistema integral de Gestión Documental y Archivo de los organismos del GAD

del Distrito Metropolitano de Quito, la misma que no está siendo ejercida en su totalidad, ya que, existen procesos que no están siendo llevados de forma correcta para su documentación y archivo físico.

Actualmente la EP EMSEGURIDAD, maneja el sistema SISDOC desde el 2021, mismo que ayuda a la clasificación automática para la entrada y salida de documentos, vinculándolos dinámicamente a los expedientes de la empresa.

## Estructura Organizacional

La EP EMSEGURIDAD, cuenta con la siguiente estructura organizacional:



*Nota.* La figura sintetiza la estructura organizacional de EP EMSEGURIDAD (2025).

### 10.2. Enfoque de Investigación.

El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo de carácter descriptivo, de corte transversal, ya que, la recopilación de datos se obtuvo mediante la elaboración y adaptación de un cuestionario, mismo que dio paso a una variable, correspondiente a la Gestión Documental y Archivo, la cual ha sido reflejada en el análisis estadístico mediante tablas y gráficos, como elemento circunstancial sin alterar ni manipular la información.

### 10.3. Tipos de Investigación.

La investigación realizada en el presente trabajo, fue llevada a cabo mediante lo siguiente:

### **10.3.1. Investigación Bibliográfica.**

La investigación bibliográfica, ha sido utilizada como una herramienta que facilito la búsqueda, análisis y conceptualización del marco teórico, obteniendo información relevante asociada a la Gestión Documental y Archivo, variable de objeto de estudio.

### **10.3.2. Investigación de Campo**

La investigación de campo ha sido la principal fuente para realizar la recolección de datos, esencial para la obtención de resultados. Los participantes de dicha investigación han sido los funcionarios destinados a desarrollar actividades administrativas cotidianas dentro de la EP EMSEGURIDAD del GAD del Distrito Metropolitano de Quito, de modo que, ha permitido evidenciar aquellos procesos de Gestión Documental y Archivo inadecuados dentro de la Administración de la Secretaria General.

## **10.4. Métodos de la investigación.**

Los métodos utilizados en la relación del trabajo de investigación fueron los siguientes:

### **10.4.1 Método Inductivo.**

La formulación de un alcance inductivo, permitió abordar la Gestión Documental y Archivo en la Administración de la Secretaria General, para posteriormente desarrollar un análisis general y mediante la obtención de resultados, inducir o derivar la información que se desarrollara como vía a proponer.

## **10.5. Técnicas de Investigación**

### **10.5.1. Encuesta.**

Para (Gavilánez & Iza, 2022) “La encuesta es un método primario que produce datos basados en una serie de preguntas objetivas, coherentes y estructuradas que aseguran que los datos recopilados de la muestra se analicen utilizando métodos cuantitativos”

Para la recolección de la información, la técnica será la encuesta y el instrumento un cuestionario respectivamente. Se realizo la elaboración y adaptación de un cuestionario sobre la Gestión Documental y Archivo, tomando como referencia la Regla Técnica Nacional de Organización y Mantenimiento de los Archivos Públicos, utilizada por Cando y Viracocha (2023), la cual permitió elaborar una serie de preguntas con respecto a los procesos que se hace mención.

El instrumento fue diseñado con el propósito de recopilar información sobre diversas dimensiones, tales como: Recepción de Documentos, Administración de Documentos, Expurgo y Foliación, Procesos de Gestión Documental y Seguridad de los Archivos, contando con un total de 23 preguntas. Para el procesamiento de los datos se emplearon herramientas como Microsoft Office y Excel, este último utilizado como soporte estadístico para generar tablas de frecuencia y gráficos correspondientes. Este enfoque busca identificar recomendaciones y soluciones que optimicen la gestión documental y el manejo de archivos en la Secretaría General de EP EMSEGURIDAD.

El cuestionario se estructuró bajo la escala de Likert, la cual permitió evaluar el nivel de conocimiento y satisfacción de los encuestados, considerando la dirección de cada pregunta. En esta escala, el valor 1 representa el nivel mínimo, mientras que el 5 corresponde al nivel máximo.

<b>Ponderación</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Alternativa de Respuesta</b>	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Muy pocas veces	Nunca

*Nota.* En la tabla se describe el tiempo empleado de la encuesta fue de 30 minutos aproximadamente y el material empleado fue el cuestionario con la escala de Likert y Esferos,

#### **10.6. Juicio de Expertos**

Una vez presentado el diseño y la elaboración del instrumento, este se sometió a la revisión técnica para establecer la validez del contenido, dentro de la función de los objetivos específicos. Asimismo, Cohen y Swerdik (2020) mencionan que la validez del contenido denota qué tan conveniente es la muestra realizada a un universo según lo que se procura medir para designar como reactivos o ítems a los atributos de la población.

La validez del Cuestionario se la obtuvo mediante (3) expertos, a través de dos docentes de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, Mg. Jorge Cañar, Mg. Alexandra Alajo y una experta dentro de la empresa Técn. Sandra González quienes revisaron la encuesta según la coherencia que tenían las dimensiones e indicadores que planteaba el instrumento de validación (Anexo 1). El último modelo del instrumento se lo elaboro el 13 de enero del 2025 (Anexo 2).

## 10.7. Variable de Estudio

**Tabla 1**

*Variable Simple: Gestión Documental y Archivo*

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores
<b>Variable Simple</b> Gestión Documental y Archivo	Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación (Molano, 2017).	<b>Recepción de Documentos.</b> <b>Administración de Documentos.</b> <b>Expurgo Foliación.</b> <b>Procesos de Gestión Documental</b> <b>Seguridad de los Archivos</b>	Correcta organización y recepción documental. Correcto almacenamiento de los documentos en los espacios físicos. – Seguridad de los documentos en los espacios físicos.

*Nota.* Cuadro de definición de variable e indicadores.

## 10.8. Población y Muestra.

Para (Arias y Covinos 2021) la muestra se define como un subconjunto seleccionado de individuos, eventos o entidades extraídos de una población total o universo, con el propósito de llevar a cabo un estudio y hacer inferencias sobre dicha población.

La muestra permite desarrollar la investigación, análisis y características de una población específica, obteniendo así características determinadas del grupo de encuestados.

La muestra se ha visto fundamentada de acuerdo a la misma cantidad que se obtuvo de población. Se realizó la investigación con, personal administrativo, personal operacional y personal técnico de la EP EMSEGURIDAD del Distrito Metropolitano de Quito, teniendo en cuenta los departamentos de gran impacto dentro de la

organización. La población total es  $N=34$  en donde se elaboró el muestreo que conforma en el grupo administrativo 6 mujeres y 7 hombres, en el grupo operacional 10 hombres y 1 mujer y en el personal técnico 10 hombres, dando como resultado un total de 34 trabajadores.

**Tabla 2**

*Población y muestra EP EMSEGURIDAD*

Departamento	Frecuencia
<b>Administrativo</b>	13
<b>Operacional</b>	11
<b>Técnico</b>	10
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>

*Nota.* La tabla describe la población y muestra de la Empresa Pública EMSEGURIDAD

## 11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 11.1. Análisis e interpretación de resultados.

Una vez obtenido el levantamiento de los datos, a través del enfoque cuantitativo con la técnica de recolección de información a la población de 34 colaboradores de la EP EMSEGURIDAD, se elaboró las respectivas tabulaciones gráficas y análisis de 23 ítems, en donde se establecerá la propuesta de estrategias de gestión documental y archivo y las conclusiones y recomendaciones (ver Anexo 2).

#### 1.- ¿La documentación interna y externa que se receipta dentro de la Secretaria, cuenta con firma y sello?

**Tabla 3**

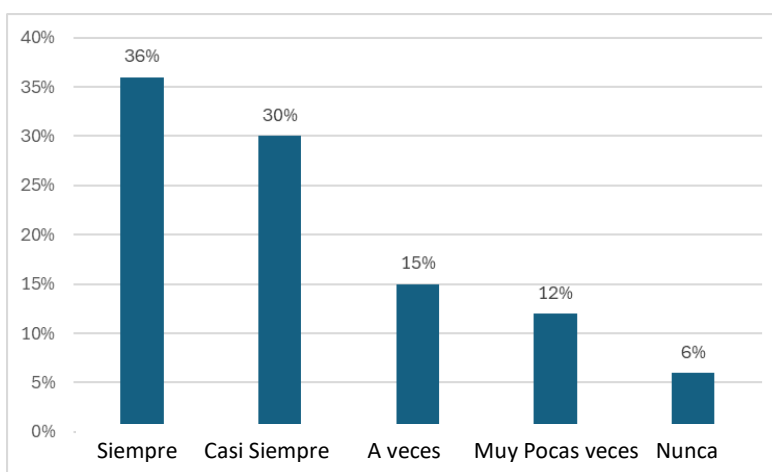
*Certificación de Firma y Sello*

Pregunta N°	Respuestas	Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	5	12	35.3%
	Casi siempre	4	10	29.4%
	A veces	3	6	17.6%
	Muy pocas veces	2	4	11.8%
	Nunca	1	2	5.9%
<b>Total</b>				<b>100%</b>

*Nota.* La tabla organiza y categoriza los datos recopilados a partir de la implementación del instrumento.

**Gráfico 1**

*Certificación de Firma y Sello*



*Nota.* En la figura se categoriza los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento.

## Análisis

Los resultados obtenidos, se puede evidenciar que el 65% de los encuestados permiten dar una respuesta de Siempre y Casi Siempre, como resultado positivo a la documentación que se receipta dentro de la Secretaria cuenta con firma y sello. Mientras que 35% del restante de los encuestados manifiestan que no se receiptan y entregan los documentos con firma y sello.

## Interpretación

Los datos positivos evidencian que, aunque la mayoría de la documentación en la Secretaría cuenta con firma y sello, aún existe un porcentaje negativo significativo de documentos que no cumplen con este requisito de certificación, debido a que no existe un adecuado control de los procesos. Esto podría generar problemas en términos de validez y autenticidad de la documentación interna y externa.

## 2.- ¿Existe un ingreso adecuado de los documentos en base a instructivos dentro de la Secretaria?

**Tabla 4**

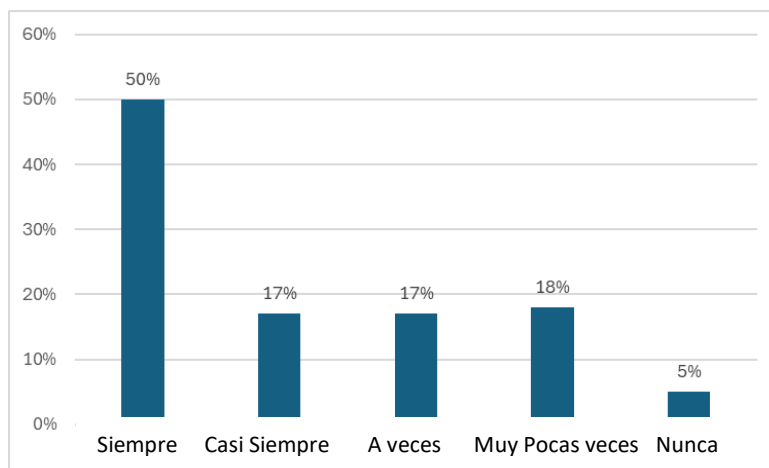
*Instructivos para la organización de Documentos.*

Pregunta N°	Respuestas	Escala	Frecuencia	Porcentaje
2	Siempre	5	17	50%
	Casi siempre	4	6	17.6%
	A veces	3	6	17.6%
	Muy pocas veces	2	3	8.8%
	Nunca	1	2	5.9%
<b>Total</b>				<b>100%</b>

*Nota.* La tabla organiza y categoriza los datos recopilados a partir de la implementación del instrumento.

## Gráfico 2

*Instructivos para la organización de Documentos.*



*Nota.* En la figura se categoriza los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento.

### **Análisis**

Los resultados obtenidos, se puede evidenciar que el 67% de los encuestados permiten dar una respuesta de Siempre y Casi Siempre, como resultado positivo al adecuado ingreso de los documentos según instructivos de la Secretaria. Mientras que 32% del restante de los encuestados manifiestan que no se puede evidenciar un correcto ingreso de los documentos.

### **Interpretación**

Esto significa que el porcentaje mayoritario evidencia que conocen sobre los instructivos para la organización de los documentos ya que este segmento debe haber recibido inducción; por otra parte, existe un rango significativo en donde se señala que no están completamente informados de cómo aplicarlos debido a la falta de socialización.

### **3.- ¿Existe algún tipo de supervisión Documental dentro de la Institución?**

**Tabla 5**

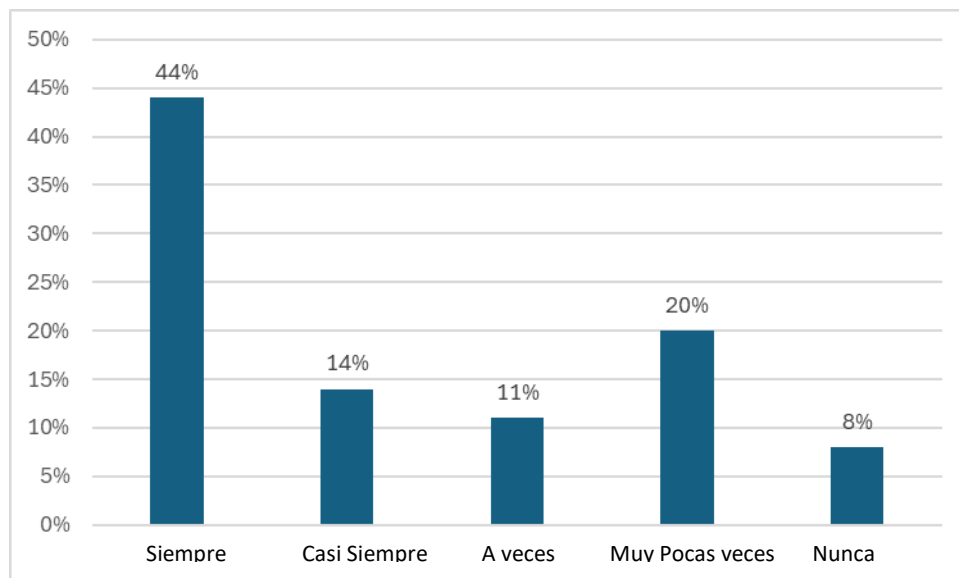
*Supervisión en la gestión documental.*

Pregunta N°	Respuestas	Escala	Frecuencia	Porcentaje
3	Siempre	5	15	44.1%
	Casi siempre	4	5	14.7%
	A veces	3	7	20.6%
	Muy pocas veces	2	4	11.8%
	Nunca	1	3	8.8%
<b>Total</b>				<b>100%</b>

*Nota.* La tabla organiza y categoriza los datos recopilados a partir de la implementación del instrumento.

### **Gráfico 3**

*Supervisión en la gestión documental.*



*Nota.* En la figura se categoriza los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento.

### **Análisis**

Los resultados obtenidos, se puede evidenciar que el 59% de los encuestados permiten dar una respuesta de Siempre y Casi Siempre, como resultado positivo a la supervisión documental que existe dentro de la Empresa. Mientras que el 41% del restante de los encuestados manifiestan que no se puede evidenciar una supervisión adecuada a los documentos dentro de la institución.

### **Interpretación**

Los resultados obtenidos, que se presentan, se pueden evidenciar que existe un porcentaje positivo el cual refiere a la existencia de un tipo de supervisión documental. Mientras que un porcentaje negativo de los funcionarios, menciona que desconoce de un tipo de control en la gestión documental, debido a que no cuentan con una supervisión documental, para ello es de vital importancia implementar instructivos para la organización de los documentos, evitando así ineficiencias operativas.

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

**Tabla 6**

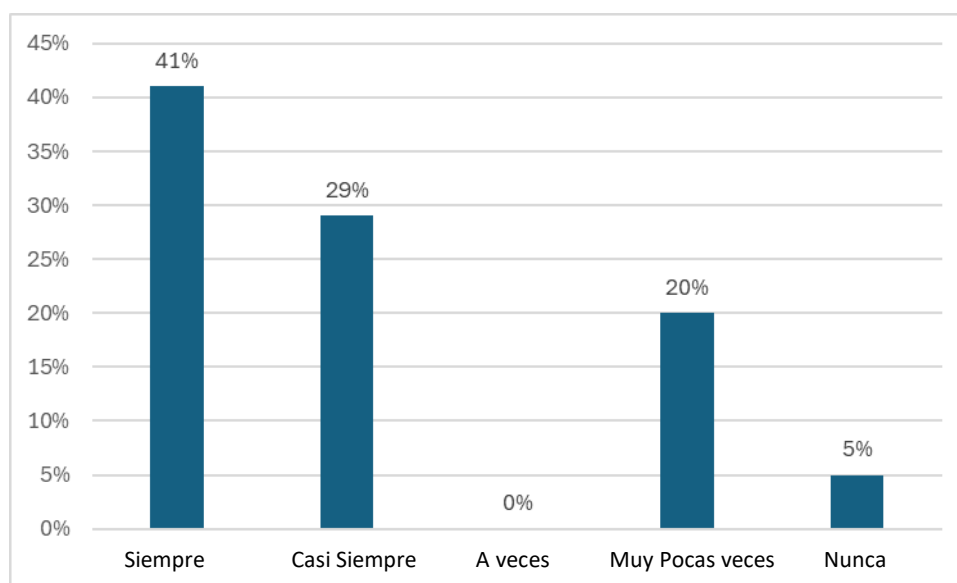
*Información en soportes físicos y digitales.*

Pregunta N°	Respuestas	Escala	Frecuencia	Porcentaje
4	Siempre	5	14	41.2%
	Casi siempre	4	10	29.4%
	A veces	3	8	23.5%
	Muy pocas veces	2	0	0%
	Nunca	1	2	5.9%
<b>Total</b>				<b>100%</b>

*Nota.* La tabla organiza y categoriza los datos recopilados a partir de la implementación del instrumento.

**Gráfico 4**

*Información en soportes físicos y digitales.*



*Nota.* En la figura se categoriza los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento.

### **Análisis**

Los resultados obtenidos, se puede evidenciar que el 70% de los encuestados permiten dar una respuesta de Siempre y Casi Siempre, como resultado positivo al soporte de la información es en medios digitales y espacios físicos. Mientras que el 30% del restante de los encuestados manifiestan que no existe un soporte de información digital y físico dentro de la institución.

### **Interpretación**

Los resultados obtenidos, que se presentan, se pueden evidenciar que existe un porcentaje positivo el cual refiere a una existencia adecuada sobre el manejo de los formatos de la información. Mientras que, por otra parte, se puede evidenciar un resultado negativo, debido a desconocen la existencia adecuada de los formatos, esto evidencia que la información no cuenta con los soportes necesarios colocando así en riesgo de pérdida de la información de la institución.

### 5.- ¿El manejo y recepción de los documentos es seguro mediante el sistema SISDOC?

**Tabla 7**

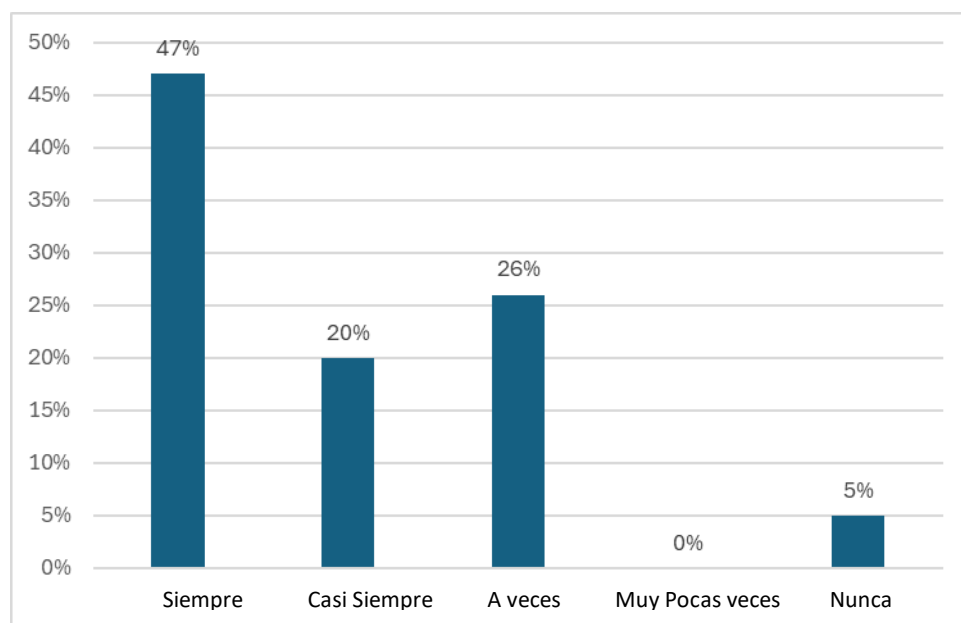
*Ingreso de información en el sistema SISDOC*

Pregunta N°	Respuestas	Escala	Frecuencia	Porcentaje
5	Siempre	5	16	47.1%
	Casi siempre	4	7	20.6%
	A veces	3	9	26.5%
	Muy pocas veces	2	0	0%
	Nunca	1	2	5.9%
<b>Total</b>				<b>100%</b>

*Nota.* La tabla organiza y categoriza los datos recopilados a partir de la implementación del instrumento.

**Gráfico 5**

*Ingreso de información en el sistema SISDOC*



*Nota.* En la figura se categoriza los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento.

## Análisis

Los resultados obtenidos, se puede evidenciar que el 68% de los encuestados permiten dar una respuesta de Siempre y Casi Siempre, como resultado positivo al correcto manejo y recepción de documentos mediante el sistema SISDOC. Mientras que el 32% del restante de los encuestados manifiestan que no existe un correcto manejo y recepción de documentos mediante el soporte digital.

## Interpretación

Los resultados obtenidos, que se presentan, se pueden evidenciar que existe un porcentaje positivo el cual refleja que los funcionarios, menciona que el sistema SISDOC, se presenta como un método seguro de la información. Mientras que otro porcentaje negativo, manifiesta que los encuestados muestran signos de duda en cuanto a la funcionalidad del sistema, debido a que no manejan correctamente el sistema, para ello sería de vital importancia realizar controles sobre la seguridad digital identificando las vulnerabilidades y realizar mejoras

### 6.- ¿Existe un mobiliario apropiado para la organización documental?

**Tabla 8**

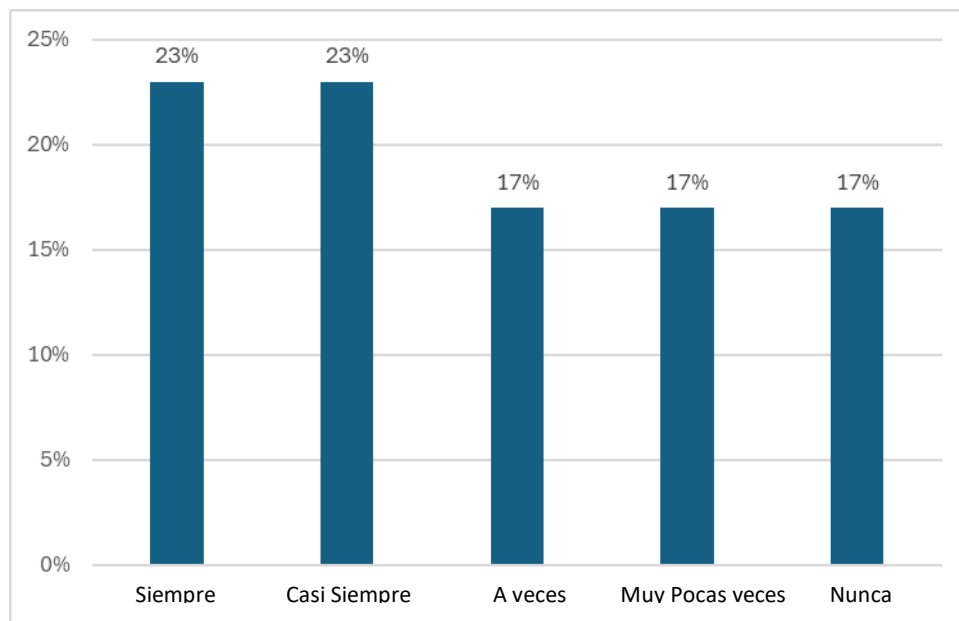
*Disponibilidad con mobiliario apropiado.*

Pregunta N°	Respuestas	Escala	Frecuencia	Porcentaje
6	Siempre	5	8	23.5%
	Casi siempre	4	8	23.5%
	A veces	3	6	17.6%
	Muy pocas veces	2	6	17.6%
	Nunca	1	6	17.6%
<b>Total</b>				<b>100%</b>

*Nota.* La tabla organiza y categoriza los datos recopilados a partir de la implementación del instrumento.

### **Gráfico 6**

*Disponibilidad con mobiliario apropiado.*



*Nota.* En la figura se categoriza los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento.

### **Análisis**

Los resultados obtenidos, se puede evidenciar que el 47% de los encuestados permiten dar una respuesta de Siempre y Casi Siempre, como resultado positivo a la existencia de un mobiliario correcto para la organización documental. Mientras que el 53% del restante de los encuestados manifiestan que no existe un mobiliario adecuado para organización y preservación de los documentos.

### **Interpretación**

Los resultados obtenidos, que se presentan, se pueden evidenciar que existe un porcentaje positivo el cual refleja los funcionarios, mencionan que se encuentra satisfechos con el mobiliario adecuado. Mientras que, por otro lado, existe un porcentaje negativo, el cual indica que las condiciones físicas para la gestión documental deberían mejorar de una manera significativa, debido a que no cuentan con mobiliarios adecuados para ello sería de vital importancia realizar inversiones en mobiliario que logre cumplir con los estándares para la preservación documental.

**7.- ¿Para el funcionamiento del departamento de Secretaria General existe un espacio exclusivo y en óptimas condiciones?**

**Tabla 9**

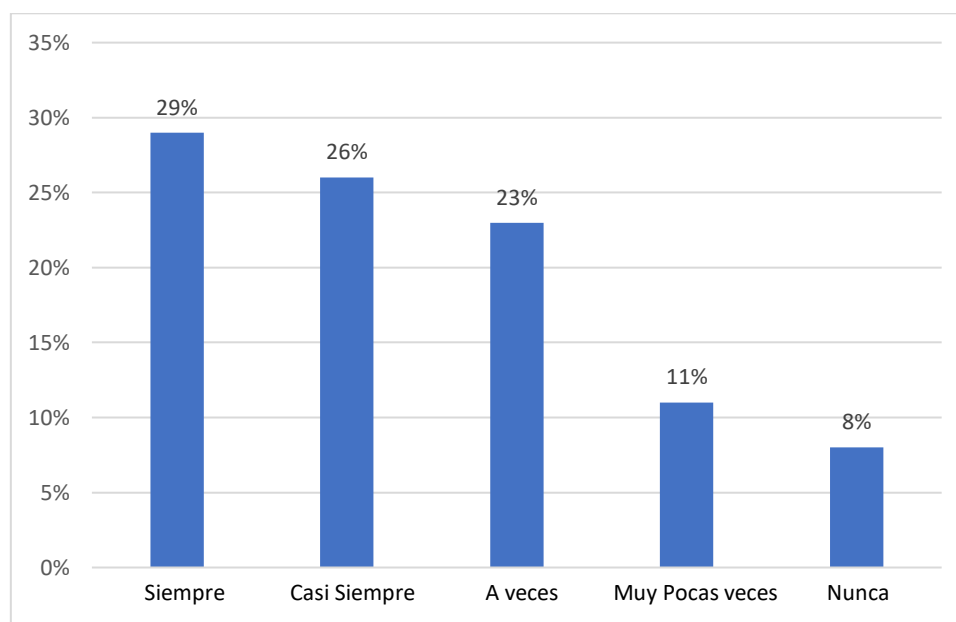
*Existencia de departamento de Secretaria General en óptimas condiciones.*

Pregunta N°	Respuestas	Escala	Frecuencia	Porcentaje
7	Siempre	5	7	20.6%
	Casi siempre	4	8	23.5%
	A veces	3	6	17.6%
	Muy pocas veces	2	7	20.6%
	Nunca	1	6	17.6%
<b>Total</b>				<b>100%</b>

*Nota.* La tabla organiza y categoriza los datos recopilados a partir de la implementación del instrumento.

**Gráfico 7**

*Existencia de departamento de Secretaria General en óptimas condiciones.*



*Nota.* En la figura se categoriza los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento.

### **Análisis**

Los resultados obtenidos, se puede evidenciar que el 44% de los encuestados permiten dar una respuesta de Siempre y Casi Siempre, como resultado positivo al funcionamiento de un departamento exclusivo para la Secretaria General. Mientras que el 56% del restante de los encuestados manifiestan que no existe un adecuado espacio para el funcionamiento de secretaria general.

### **Interpretación**

Los resultados obtenidos, que se presentan, se pueden evidenciar que existe un porcentaje positivo el cual refleja que la existencia de un área adecuada para la secretaria general, permite el desarrollo adecuado de las actividades. Mientras que, por otro lado, existe un porcentaje negativo, que menciona que la falta de espacios exclusivos hace que se dificulte de manera eficiente la organización de los documentos, debido a que no cuentan con un buen espacio, para ello sería importante destinar una mejor área el cual cumpla con las condiciones necesarias para la gestión documental.

### 8.- ¿Dentro de la Secretaria General existe personal responsable de elaboración de una ficha técnica para documentos?

**Tabla 8**

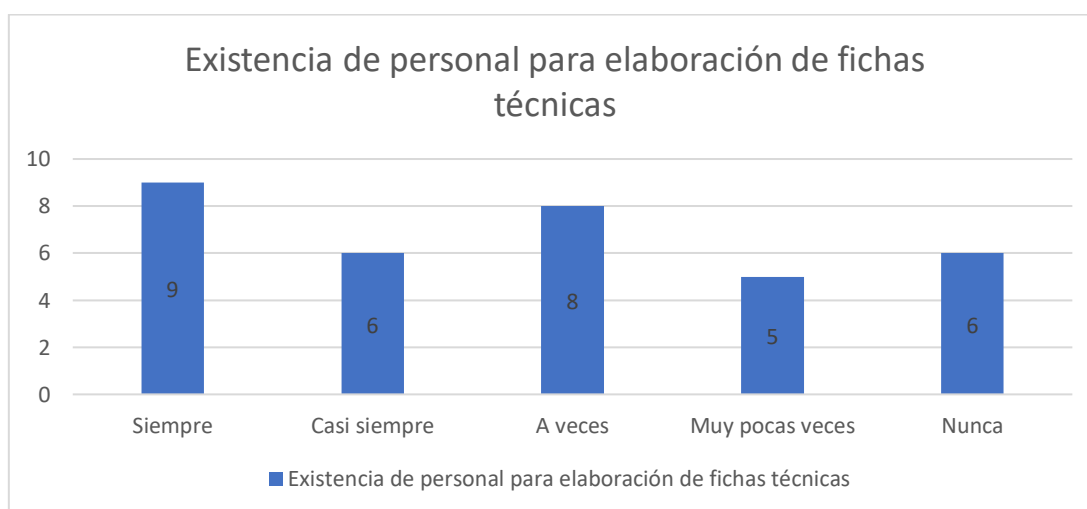
#### *Existencia de personal para elaboración de fichas técnicas*

Pregunta N°	Respuestas	Escala	Frecuencia	Porcentaje
8	Siempre	5	9	26.5%
	Casi siempre	4	6	17.6%
	A veces	3	8	23.5%
	Muy pocas veces	2	5	14.7%
	Nunca	1	6	17.6%
<b>Total</b>				<b>100%</b>

*Nota.* La tabla organiza y categoriza los datos recopilados a partir de la implementación del instrumento.

**Gráfico 8**

#### *Existencia de personal para elaboración de fichas técnicas*



*Nota.* En la figura se categoriza los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento.

## Análisis

Los resultados obtenidos, se puede evidenciar que el 44% de los encuestados permiten dar una respuesta de Siempre y Casi Siempre, como resultado positivo a la elaboración de fichas técnicas para los documentos. Mientras que el 56% del restante de los encuestados manifiestan que la ineficacia de la ficha técnica, permite que los documentos no conlleven un lineamiento correcto.

## Interpretación

Los resultados obtenidos, que se presentan, se pueden evidenciar que existe un porcentaje positivo el cual refleja, que los funcionarios conocen de la ficha técnica y de la persona responsable de realizarla. Mientras que, por otra parte, existe un porcentaje negativo que menciona que la falta de personal para asignación de fichas técnicas de los documentos genera ineficiencias operativas, debido a que desconocen de la ficha técnica para ello sería importante destinar roles y responsabilidades dentro del equipo.

### 9.- ¿Existen documentos que durante el proceso de Gestión Documental y Archivo sufrió de algún daño o perdida?

Tabla 9

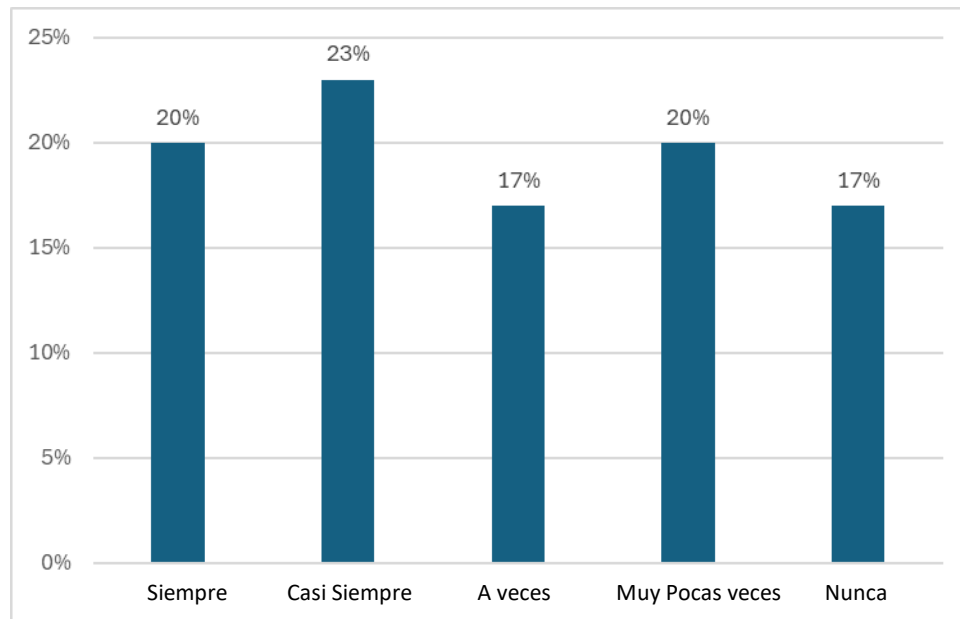
#### *Presencia de documentación que haya sufrido daño o perdida*

Pregunta N°	Respuestas	Escala	Frecuencia	Porcentaje
9	Siempre	5	5	14.7%
	Casi siempre	4	6	17.6%
	A veces	3	13	38.2%
	Muy pocas veces	2	8	23.5%
	Nunca	1	2	5.9%
<b>Total</b>				<b>100%</b>

*Nota.* La tabla organiza y categoriza los datos recopilados a partir de la implementación del instrumento.

### **Gráfico 7**

*Presencia de documentación que haya sufrido daño o perdida*



*Nota.* En la figura se categoriza los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento.

### **Análisis**

Los resultados obtenidos, se puede evidenciar que el 32% de los encuestados permiten dar una respuesta de Siempre y Casi Siempre, como resultado positivo a la protección de documentos mediante el proceso de gestión documental y archivo. Mientras que el 68% del restante de los encuestados manifiestan que no existe una protección de documentos durante el proceso de gestión documental y archivo en la empresa.

### **Interpretación**

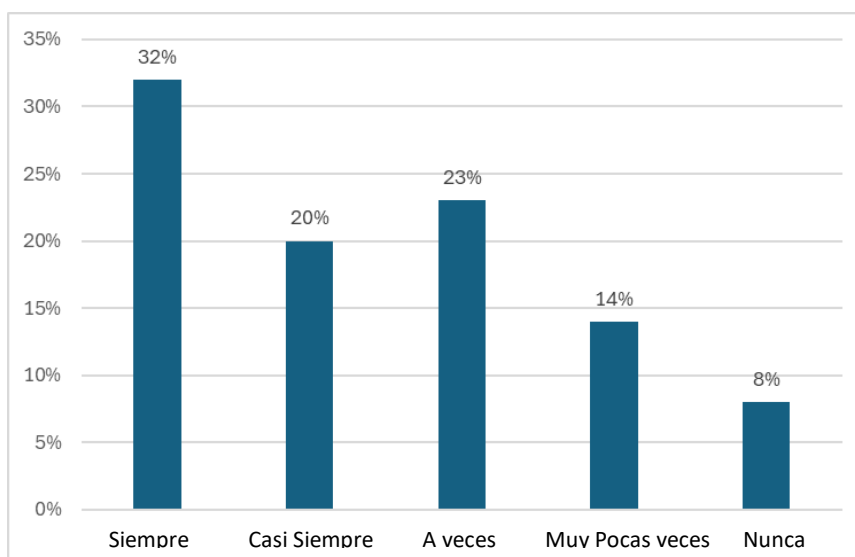
Los resultados obtenidos, que se presentan, se pueden evidenciar que existe un porcentaje positivo el cual refleja la conservación y precaución de los procesos documentales dentro de la empresa. Mientras que, por otra parte, existe un porcentaje negativo que señala que los documento a veces sufren de daños o perdida, debido a que no conocen la conservación de documentos para ello sería importante mejorar las prácticas en la manipulación y almacenamiento de los documentos, evitando así riesgos significativos de la información.

**10.- ¿Se realiza el expurgo de la documentación existente en las Áreas de la EP EMSEGURIDAD antes de llegar a Secretaria General?**

**Tabla 10***Realización del expurgo de la documentación*

Pregunta N°	Respuestas	Escala	Frecuencia	Porcentaje
10	Siempre	5	11	32.4%
	Casi siempre	4	7	20.6%
	A veces	3	8	23.5%
	Muy pocas veces	2	5	14.7%
	Nunca	1	3	8.8%
<b>Total</b>				<b>100%</b>

*Nota.* La tabla organiza y categoriza los datos recopilados a partir de la implementación del instrumento.

**Gráfico 8***Realización del expurgo de la documentación*

*Nota.* En la figura se categoriza los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento.

### **Análisis**

Los resultados obtenidos, se puede evidenciar que el 53% de los encuestados permiten dar una respuesta de Siempre y Casi Siempre, como resultado positivo a la realización de expurgo de documentos dentro de las áreas antes de llegar a secretaria general. Mientras que el 47% del restante de los encuestados manifiestan que no existe una elaboración de expurgo de documentos dentro de la empresa.

### **Interpretación**

Los resultados obtenidos, que se presentan, se pueden evidenciar que existe un porcentaje positivo el cual refleja que los funcionarios, manejan la existencia de expurgo de documentos. Mientras que por otra parte existe un porcentaje negativo el cual indica que la falta de un proceso de expurgo haría que se acumule información irrelevante, debido a que no manejan el expurgo correctamente para ello, sería importante formalizar un protocolo de expurgo frecuente de información definida.

### 11.- ¿El expurgo documental es realizado al cierre de un expediente?

**Tabla 11**

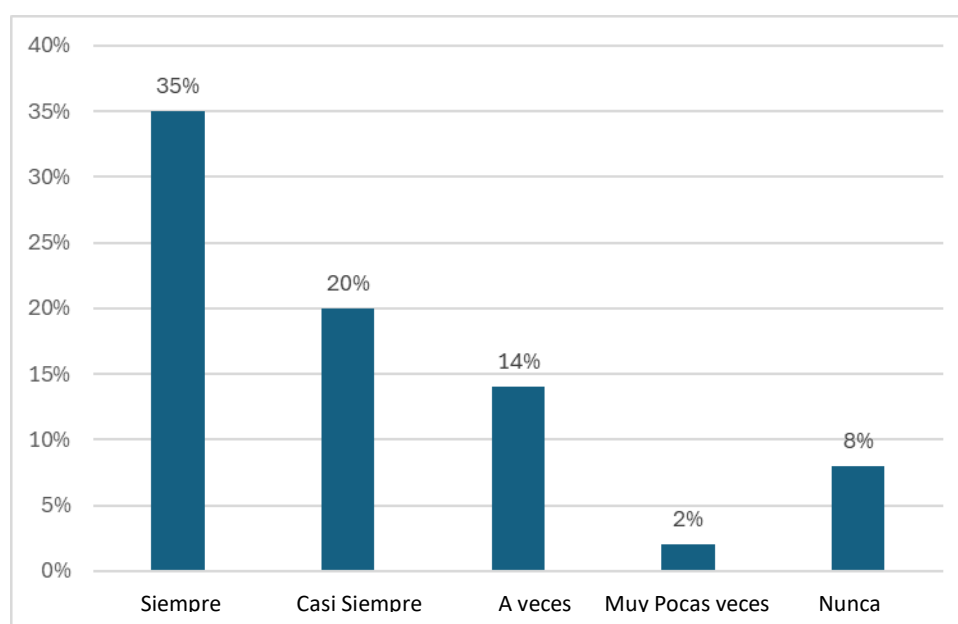
*Expurgo de documentación al cierre de expedientes*

Pregunta N°	Respuestas	Escala	Frecuencia	Porcentaje
11	Siempre	5	12	35.3%
	Casi siempre	4	7	20.6%
	A veces	3	5	14.7%
	Muy pocas veces	2	7	20.6%
	Nunca	1	3	8.8%
<b>Total</b>				<b>100%</b>

*Nota.* La tabla organiza y categoriza los datos recopilados a partir de la implementación del instrumento.

**Gráfico 9**

*Expurgo de documentación al cierre de expedientes*



*Nota.* En la figura se categoriza los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento.

### **Análisis**

Los resultados obtenidos, se puede evidenciar que el 56% de los encuestados permiten dar una respuesta de Siempre y Casi Siempre, como resultado positivo al expurgo documental al cierre de un documento. Mientras que el 44% del restante de los encuestados manifiestan que no existe un expurgo al cierre de documentos dentro de la empresa.

### **Interpretación**

Los resultados obtenidos, que se presentan, se pueden evidenciar que existe un porcentaje positivo el cual refleja la importancia de realizar un expurgo al cierre de un documento evitando acumulación de documentación irrelevante. Mientras que, por otra parte, se puede evidenciar la existencia de un porcentaje negativo, en el cual se presencia un incumplimiento en el manejo de los postprocesos al expediente, debido a que no realizan expurgo cerrando expedientes, para ello, sería importante vincular el expurgo como requisito obligatorio al finalizar el cierre de los expedientes.

### **12.- ¿Con que frecuencia realizan expurgo de los documentos?**

**Tabla 12**

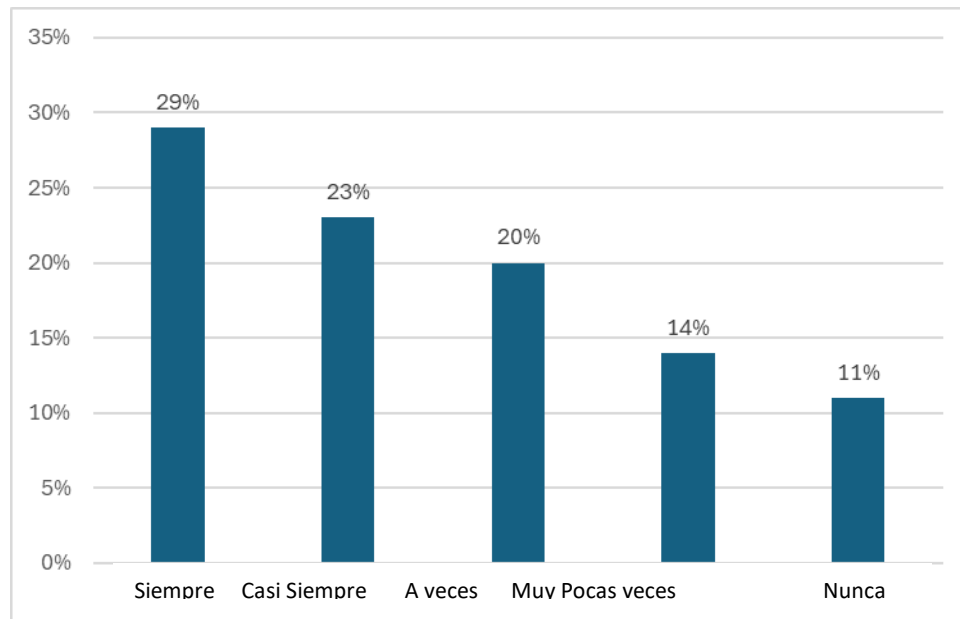
*Frecuencia de expurgo de documentos*

<b>Pregunta N°</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
12	Siempre	5	10	29.4%
	Casi siempre	4	8	23.5%
	A veces	3	7	20.6%
	Muy pocas veces	2	5	14.7%
	Nunca	1	4	11.8%
<b>Total</b>				<b>100%</b>

*Nota.* La tabla organiza y categoriza los datos recopilados a partir de la implementación del instrumento.

### **Gráfico 10**

*Frecuencia de expurgo de documentos*



*Nota.* En la figura se categoriza los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento.

### **Análisis**

Los resultados obtenidos, se puede evidenciar que el 56% de los encuestados permiten dar una respuesta de Siempre y Casi Siempre, como resultado positivo al expurgo documental al cierre de un documento. Mientras que el 44% del restante de los encuestados manifiestan que no existe un expurgo al cierre de documentos dentro de la empresa.

### **Interpretación**

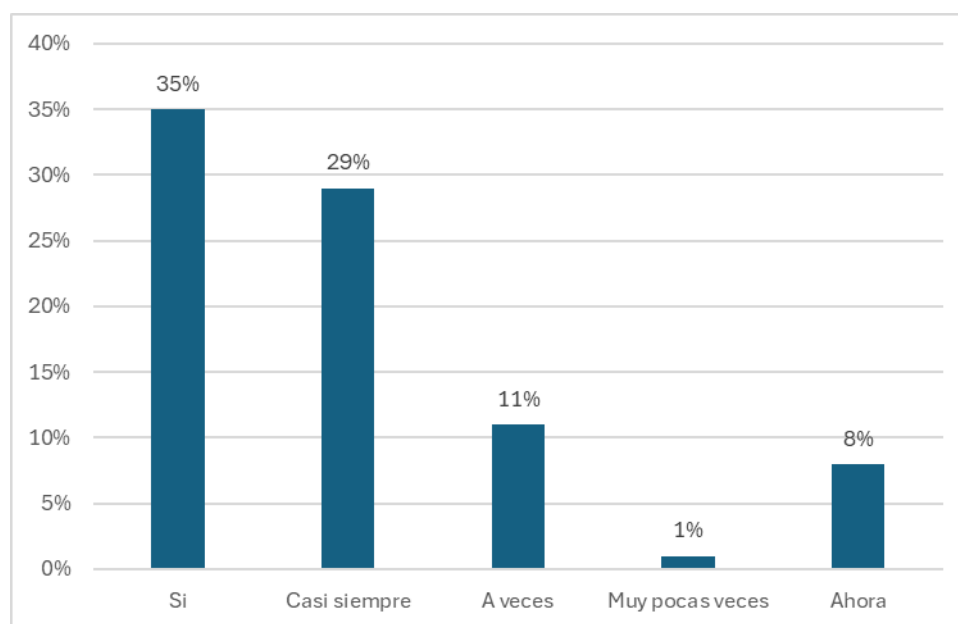
Los resultados obtenidos, que se presentan, se pueden evidenciar que existe un porcentaje positivo el cual refleja la importancia de realizar un expurgo al cierre de un documento evitando acumulación de documentación irrelevante. Mientras que, por otra parte, se puede evidenciar la existencia de un porcentaje negativo, en el cual se presencia un incumplimiento en el manejo de los postprocesos al expediente, debido a que no expurgan correctamente los documentos, para ello, sería importante vincular el expurgo como requisito obligatorio al finalizar el cierre de los expedientes.

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

**Tabla 13***Retiro de los expedientes grapas, clips, broches*

Pregunta N°	Respuestas	Escala	Frecuencia	Porcentaje
13	Siempre	5	12	35.3%
	Casi siempre	4	10	29.4%
	A veces	3	4	11.8%
	Muy pocas veces	2	5	14.7%
	Nunca	1	3	8.8%
<b>Total</b>				<b>100%</b>

*Nota.* La tabla organiza y categoriza los datos recopilados a partir de la implementación del instrumento.

**Gráfico 11***Retiro de los expedientes grapas, clips, broches*

*Nota.* En la figura se categoriza los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento.

### **Análisis**

Los resultados obtenidos, se puede evidenciar que el 53% de los encuestados permiten dar una respuesta de Siempre y Casi Siempre, como resultado positivo a la frecuencia de expurgo documental. Mientras que el 47% del restante de los encuestados manifiestan la inexistencia de frecuencia de expurgo en documentos.

### **Interpretación**

Los resultados obtenidos, que se presentan, se pueden evidenciar que existe un porcentaje positivo el cual refleja que los documentos reportan expurgos frecuentes de documentos. Mientras que, por otra parte, existe un resultado negativo que muestra la realización frecuente de los documentos, debido a que no se realizan expurgos frecuentes, siendo esto necesario para el establecimiento de calendarios de expurgo, supervisando así el cumplimiento de dicho proceso.

#### 14.- ¿Existe un proceso de foliación de los documentos con los que cuenta la entidad?

**Tabla 14**

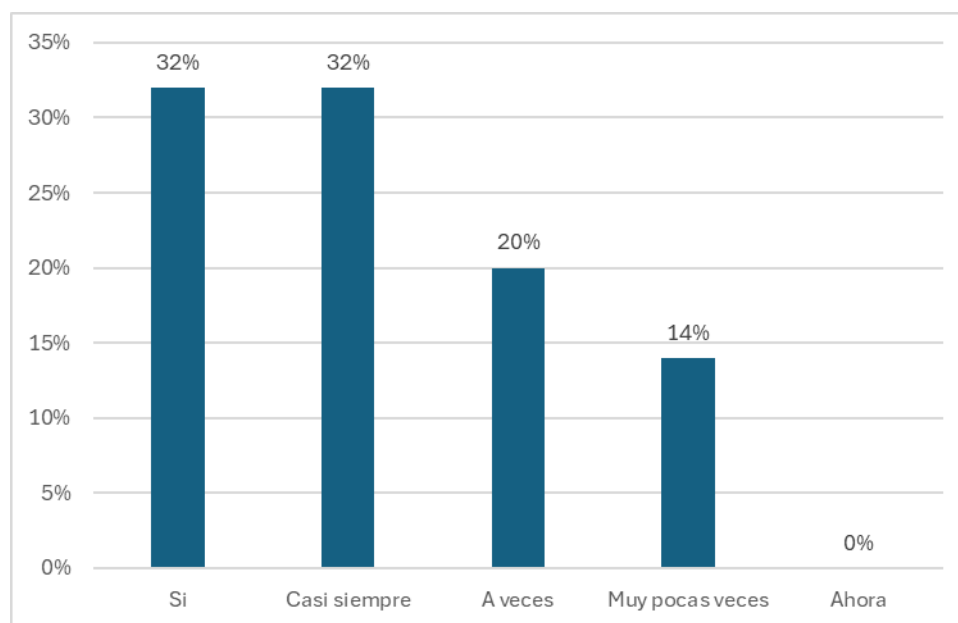
*Procesos de foliación documental*

Pregunta N°	Respuestas	Escala	Frecuencia	Porcentaje
14	Siempre	5	11	32.4%
	Casi siempre	4	11	32.4%
	A veces	3	7	20.6%
	Muy pocas veces	2	5	14.7%
	Nunca	1	0	0%
<b>Total</b>				<b>100%</b>

*Nota.* La tabla organiza y categoriza los datos recopilados a partir de la implementación del instrumento.

**Gráfico 12**

*Procesos de foliación documental*



*Nota.* En la figura se categoriza los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento.

### **Análisis**

Los resultados obtenidos, se puede evidenciar que el 65% de los encuestados permiten dar una respuesta de Siempre y Casi Siempre, como resultado positivo al cuidado y preservación de los expedientes. Mientras que el 35% del restante de los encuestados manifiestan la inexistencia de cuidado y preservación de los expedientes evitando así la extracción de materiales como grapas, clips, broches, entre otros.

### **Interpretación**

Los resultados obtenidos, que se presentan, se pueden evidenciar que existe un porcentaje positivo el cual refleja que los funcionarios si realizan la extracción de los materiales estableciendo así la preservación documental. Mientras que por otro lado existe un porcentaje negativo el cual manifiesta que no se realiza la extracción de dichos materiales, debido a que no se realiza la extracción de materiales para ello se es necesario establecer inspecciones rutinarias verificando que todos los documentos sean valorados o tratados correctamente.

### **15.- ¿Considera que la gestión documental permite agilizar los procesos administrativos?**

**Tabla 15**

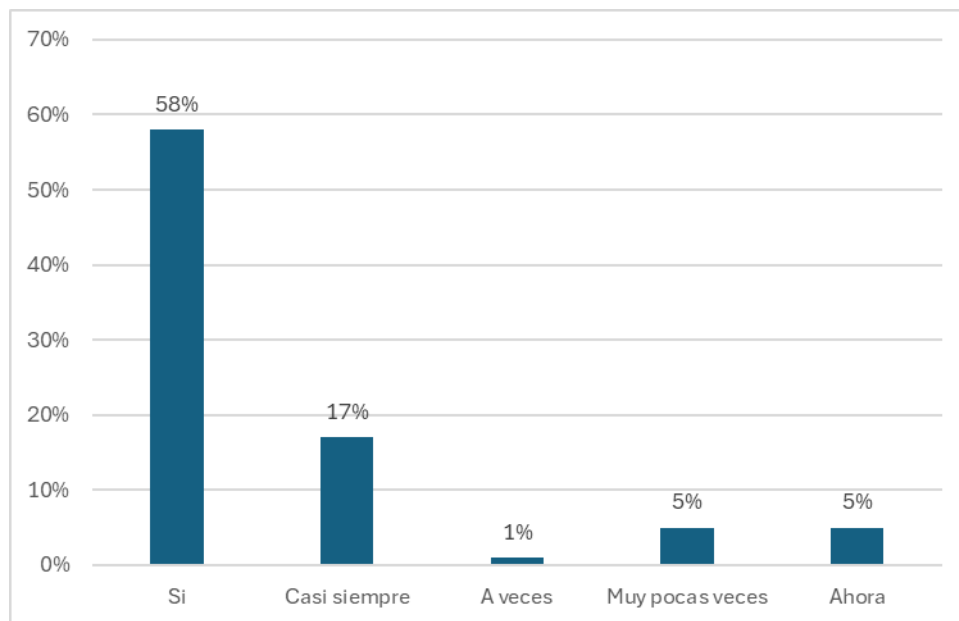
*Agilización de procesos administrativos*

<b>Pregunta N°</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
15	Siempre	5	20	58.8%
	Casi siempre	4	6	17.6%
	A veces	3	4	11.8%
	Muy pocas veces	2	2	5.9%
	Nunca	1	2	5.9%
<b>Total</b>				<b>100%</b>

*Nota.* La tabla organiza y categoriza los datos recopilados a partir de la implementación del instrumento.

### **Gráfico 13**

#### *Agilización de procesos administrativos*



*Nota.* En la figura se categoriza los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento.

### **Análisis**

Los resultados obtenidos, se puede evidenciar que el 76% de los encuestados permiten dar una respuesta de Siempre y Casi Siempre, como resultado positivo a que la gestión documental permite agilizar los procesos administrativos dentro de la organización. Mientras que el 24% del restante de los encuestados manifiestan que la gestión documental retarda los procesos administrativos dentro de la organización.

### **Interpretación**

Los resultados obtenidos, que se presentan, se pueden evidenciar que existe un porcentaje positivo el cual refleja que la gestión documental permite agilizar procesos administrativos dentro de la organización. Mientras que por otro tanto, existe un porcentaje negativo que cree que la gestión documental retarda los procesos administrativos dentro de la organización, debido a que no agilizan los procesos de documentos para ello se es necesario establecer un refuerzo en el proceso, consolidando oportunidades para mejoras adicionales a los tiempos.

## 16.- ¿Existe una eficiente comunicación entre empleados de la institución?

**Tabla 16**

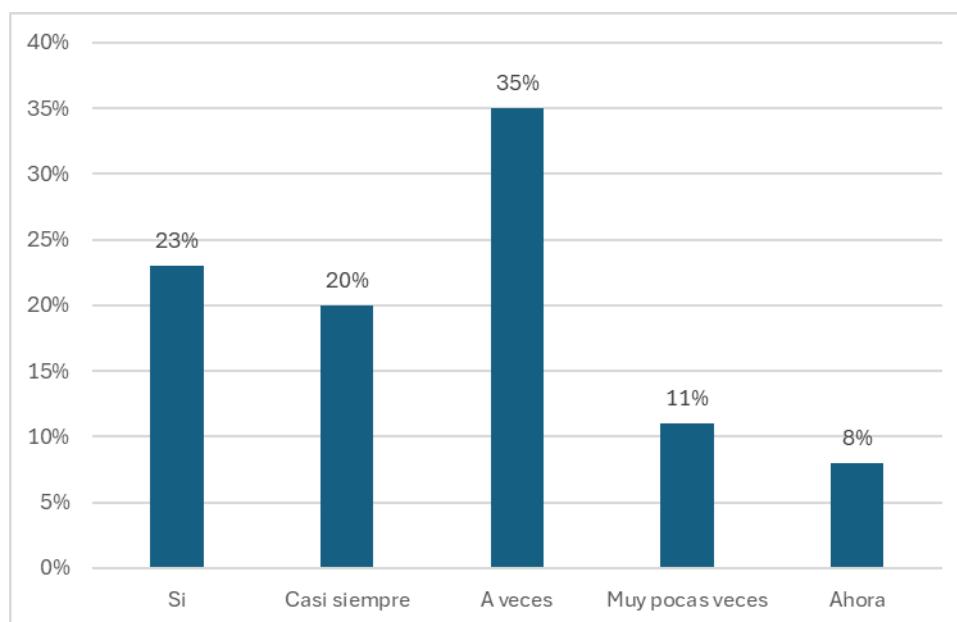
*Comunicación eficiente entre empleados*

Pregunta N°	Respuestas	Escala	Frecuencia	Porcentaje
16	Siempre	5	8	23.5%
	Casi siempre	4	7	20.6%
	A veces	3	12	35.3%
	Muy pocas veces	2	4	11.8%
	Nunca	1	3	8.8%
<b>Total</b>				<b>100%</b>

*Nota.* La tabla organiza y categoriza los datos recopilados a partir de la implementación del instrumento.

**Gráfico 14**

*Comunicación eficiente entre empleados*



*Nota.* En la figura se categoriza los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento.

### Análisis

Los resultados obtenidos, se puede evidenciar que el 44% de los encuestados permiten dar una respuesta de Siempre y Casi Siempre, como resultado positivo a la comunicación entre empleados dentro de la institución es de manera eficiente. Mientras que el 56% del restante de los encuestados manifiestan que no existe una comunicación efectiva dentro de los empleados de la empresa.

## Interpretación

Los resultados obtenidos, que se presentan, se pueden evidenciar que existe un porcentaje positivo el cual refleja que la comunicación es eficiente dentro de la organización. Mientras que por otro lado existe un porcentaje negativo el cual manifiesta que no existe una comunicación eficiente dentro de la organización, debido a que no cuentan con una comunicación correcta, para ello se es necesario recapitular que, es necesario implementar canales que faciliten el intercambio de información.

### 17.- ¿Con que frecuencia se realiza capacitaciones y actualizaciones para un óptimo proceso de gestión documental y archivo en las Áreas de la EP EMSEGURIDAD?

**Tabla 17**

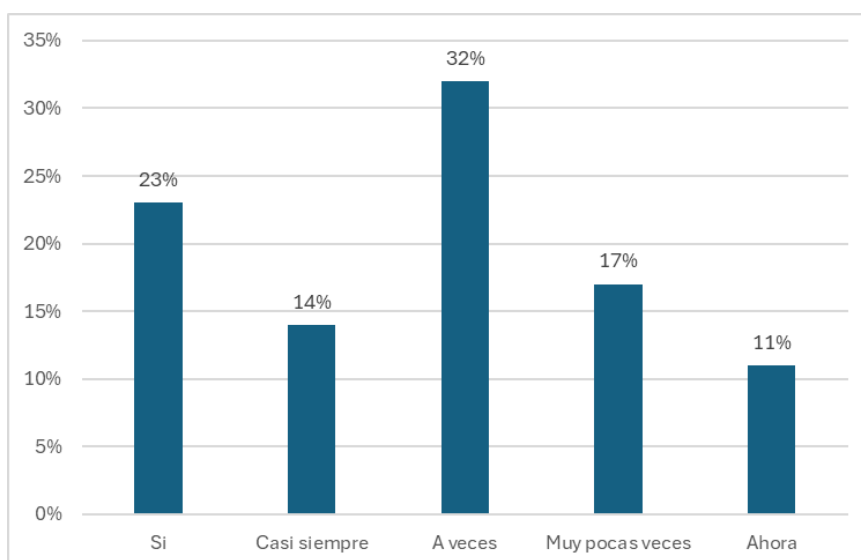
*Capacitaciones y actualizaciones para optimización de procesos*

Pregunta N°	Respuestas	Escala	Frecuencia	Porcentaje
17	Siempre	5	8	23.5%
	Casi siempre	4	5	14.7%
	A veces	3	11	32.4%
	Muy pocas veces	2	6	17.6%
	Nunca	1	4	11.8%
<b>Total</b>				<b>100%</b>

*Nota.* La tabla organiza y categoriza los datos recopilados a partir de la implementación del instrumento.

### Gráfico 15

*Capacitaciones y actualizaciones para optimización de procesos*



*Nota.* En la figura se categoriza los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento.

### **Análisis**

Los resultados obtenidos, se puede evidenciar que el 38% de los encuestados permiten dar una respuesta de Siempre y Casi Siempre, como resultado positivo a la frecuencia de capacitación sobre procesos de gestión documental y archivo dentro de la empresa. Mientras que el 62% del restante de los encuestados manifiestan que no existe una frecuencia de capacitación de gestión documental y archivo dentro de la organización.

### **Interpretación**

Los resultados obtenidos, que se presentan, se pueden evidenciar que existe un porcentaje positivo el cual refleja que los funcionarios, reciben capacitaciones regularmente. Mientras que por otra parte existe un porcentaje negativo que permite evidenciar la inexistencia de capacitación de gestión documental y archivo en la empresa, debido a que no existen programaciones para capacitaciones, esto refleja la atención urgente, desarrollando programas anuales de capacitación en gestión documental y archivo.

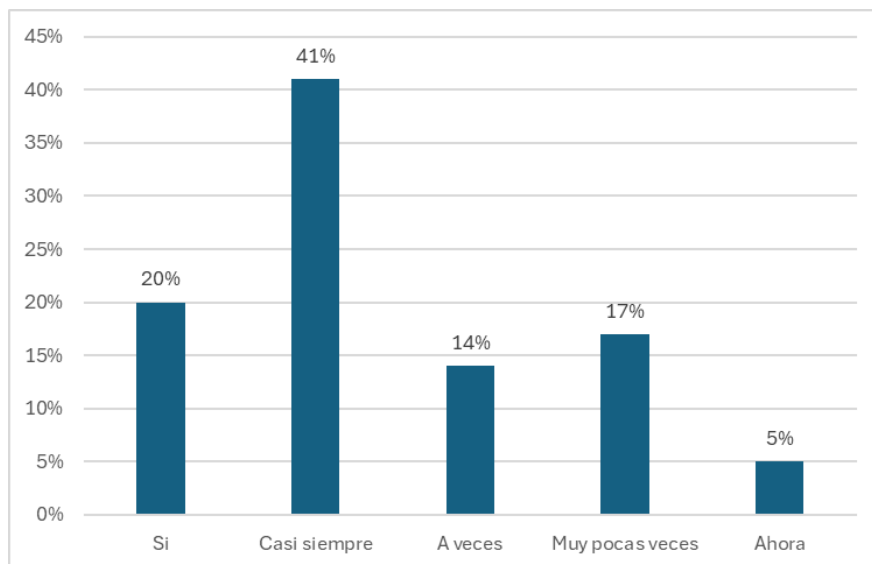
### **18.- ¿La información interna y externa que se comparte dentro de las áreas de la EP EMSEGURIDAD es rápida y oportuna?**

**Tabla 18**

*Distribución de información rápida y oportuna*

<b>Pregunta N°</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
18	Siempre	5	7	20.6%
	Casi siempre	4	14	41.2%
	A veces	3	5	14.7%
	Muy pocas veces	2	6	17.6%
	Nunca	1	2	5.9%
<b>Total</b>				<b>100%</b>

*Nota.* La tabla organiza y categoriza los datos recopilados a partir de la implementación del instrumento.

**Gráfico 16***Distribución de información rápida y oportuna*

*Nota.* En la figura se categoriza los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento.

**Análisis**

Los resultados obtenidos, se puede evidenciar que el 62% de los encuestados permiten dar una respuesta de Siempre y Casi Siempre, como resultado positivo al compartimiento de información interna y externa es rápida y oportuna. Mientras que el 38% del restante de los encuestados manifiestan que no existe un compartimiento de la información dentro de la empresa, retardando así procesos de la organización.

**Interpretación**

Los resultados obtenidos, que se presentan, se pueden evidenciar que existe un porcentaje positivo el cual refleja que los funcionarios reciben y distribuye información de manera oportuna. Mientras que por otra parte existe un porcentaje negativo el cual evidencia la falta de rapidez en la compartición de la información, para ello es necesario implementar la mejora de un sistema centralizado de información, satisfaciendo así las demandas operativas que se presenta.

**19.- ¿La documentación que es archivada contiene copias de seguridad y respaldo?****Tabla 19***Copia y respaldo de documentación*

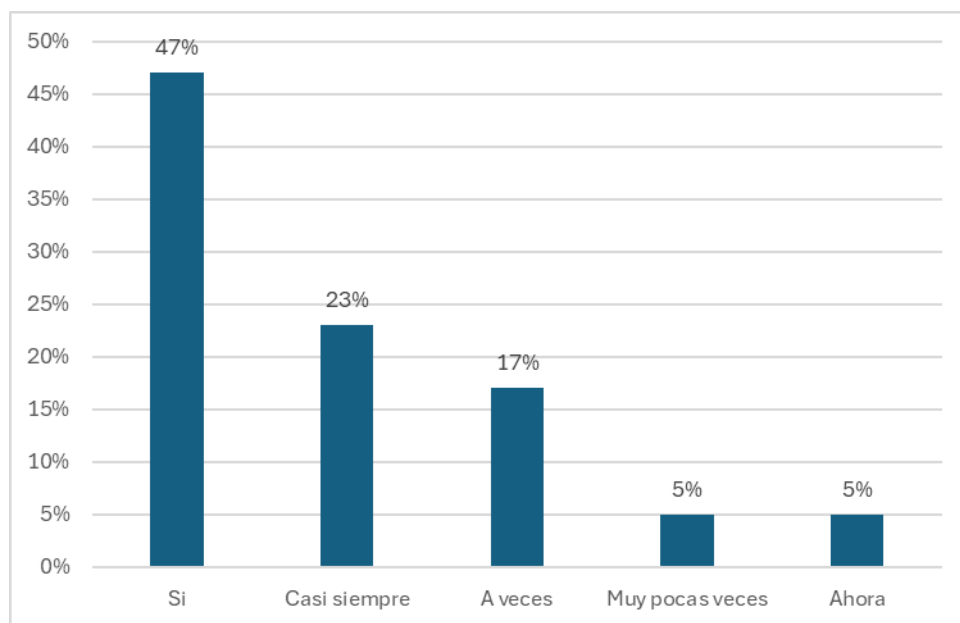
Pregunta N°	Respuestas	Escala	Frecuencia	Porcentaje
	Siempre	5	16	47.1%

	Casi siempre	4	8	23.5%
19	A veces	3	6	17.6%
	Muy pocas veces	2	2	5.9%
	Nunca	1	2	5.9%
<b>Total</b>				<b>100%</b>

*Nota.* La tabla organiza y categoriza los datos recopilados a partir de la implementación del instrumento.

### Gráfico 17

*Copia y respaldo de documentación*



*Nota.* En la figura se categoriza los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento.

### Análisis

Los resultados obtenidos, se puede evidenciar que el 71% de los encuestados permiten dar una respuesta de Siempre y Casi Siempre, como resultado positivo a que la documentación que se archiva contiene copias de respaldo y seguridad. Mientras que el 29% del restante de los encuestados manifiestan que no existe una copia de respaldo de la información dentro de la empresa.

### Interpretación

Los resultados obtenidos, que se presentan, se pueden evidenciar que existe un porcentaje positivo el cual refleja que los funcionarios manejan existencia de copias de respaldo. Mientras que por otra parte existe un porcentaje de negatividad el cual manifiesta que no existe una copia de respaldo de los documentos, debido a que no existe la creación de copias de respaldo, para ello se debe de constar con un monitoreo continuo, realizando así pruebas a la funcionalidad de los respaldos.

## 20.- ¿Existen mecanismo de seguridad y prevención para evitar perdida o alteración de la información?

**Tabla 20**

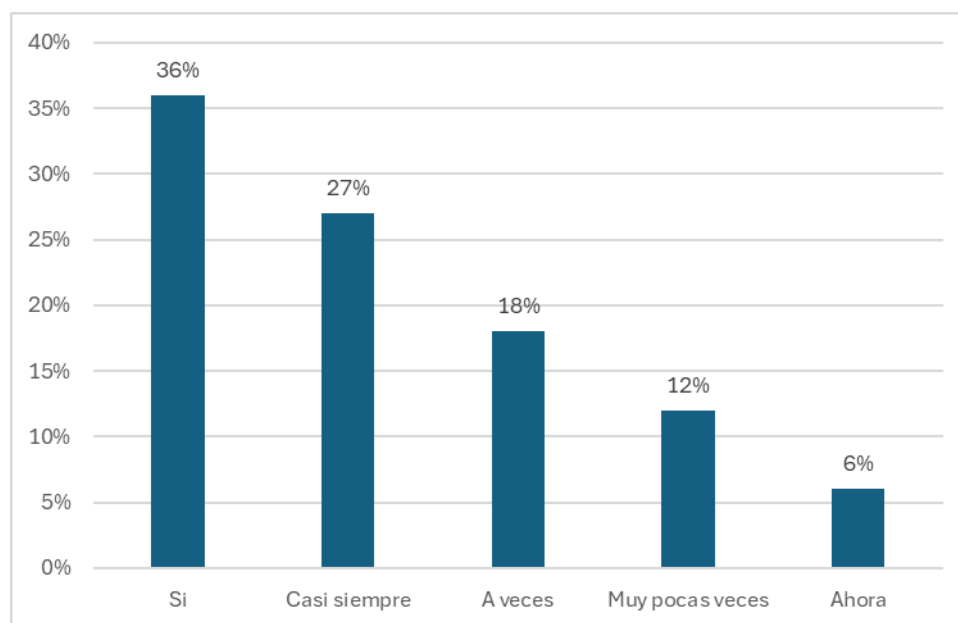
*Presencia de mecanismos de seguridad y prevención*

Pregunta N°	Respuestas	Escala	Frecuencia	Porcentaje
20	Siempre	5	16	47.1%
	Casi siempre	4	7	20.6%
	A veces	3	9	26.5%
	Muy pocas veces	2	0	0%
	Nunca	1	2	5.9%
<b>Total</b>				<b>100%</b>

*Nota.* La tabla organiza y categoriza los datos recopilados a partir de la implementación del instrumento.

**Gráfico 18**

*Presencia de mecanismos de seguridad y prevención*



*Nota.* En la figura se categoriza los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento.

### **Análisis**

Los resultados obtenidos, se puede evidenciar que el 68% de los encuestados permiten dar una respuesta de Siempre y Casi Siempre, como resultado positivo a la existencia de mecanismo de seguridad para evitar la pérdida o alteración de documentos. Mientras que el 32% del restante de los encuestados manifiestan que no existe o desconocen de un mecanismo de seguridad el cual evite la pérdida o alteración de la información.

### **Interpretación**

Los resultados obtenidos, que se presentan, se pueden evidenciar que existe un porcentaje positivo el cual refleja que existen mecanismos adecuados para preservar la seguridad de la información que se recibe. Mientras que, por otro lado, se puede evidenciar un porcentaje negativo, el cual no confía plenamente en los mecanismos actuales hacia la información, debido a que no existen procesos adecuados para la preservación documental para ello se es necesario mejorar los protocolos de seguridad de la institución.

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

**Tabla 21**

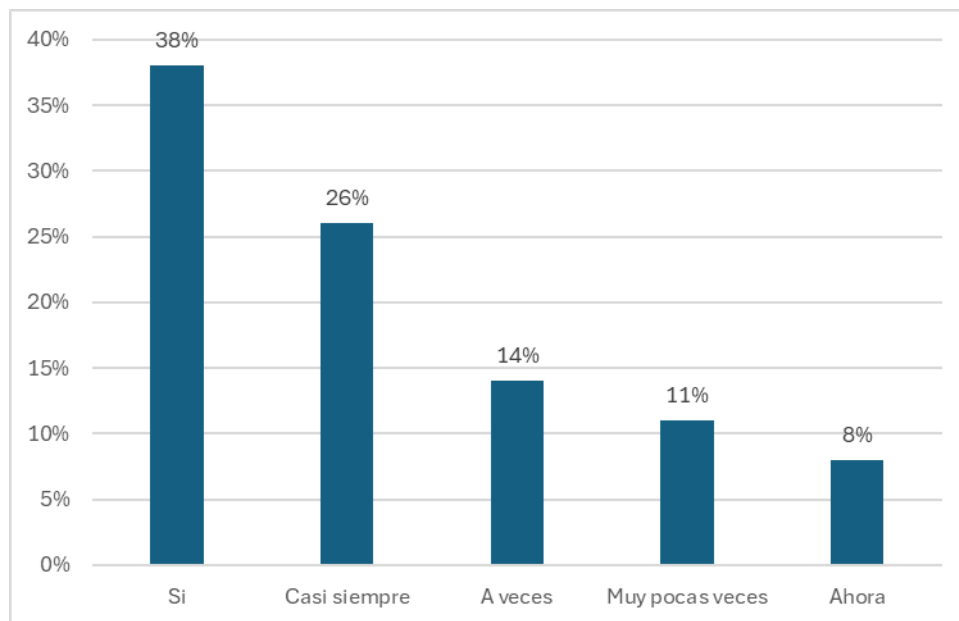
*Plan de acción para respaldo de información*

<b>Pregunta N°</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
21	Siempre	5	13	38.2%
	Casi siempre	4	9	26.5%
	A veces	3	5	14.7%
	Muy pocas veces	2	4	11.8%
	Nunca	1	3	8.8%
<b>Total</b>				<b>100%</b>

*Nota.* La tabla organiza y categoriza los datos recopilados a partir de la implementación del instrumento.

### **Gráfico 19**

*Plan de acción para respaldo de información*



*Nota.* En la figura se categoriza los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento.

### **Análisis**

Los resultados obtenidos, se puede evidenciar que el 65% de los encuestados permiten dar una respuesta de Siempre y Casi Siempre, como resultado positivo a la existencia de planes que permitan obtener respaldos de información en caso de agentes naturales o externos. Mientras que el 35% del restante de los encuestados manifiestan que no existe o desconocen de planes de obtención de respaldos para agentes externo o naturales.

### **Interpretación**

Los resultados obtenidos, que se presentan, se pueden evidenciar que existe un porcentaje positivo el cual refleja que los funcionarios conocen de la existencia de planes de acción. Mientras que por otra parte existe un porcentaje de negatividad en donde, los funcionarios desconocen de los planes de contención para la información, debido a que no cuentan con planes de acción, para ello es necesario implementar políticas de contingencia claras mejorando la acción en casos de emergencia.

## 22.- ¿El mobiliario para la preservación documental cuenta con algún tipo de seguridad?

**Tabla 22**

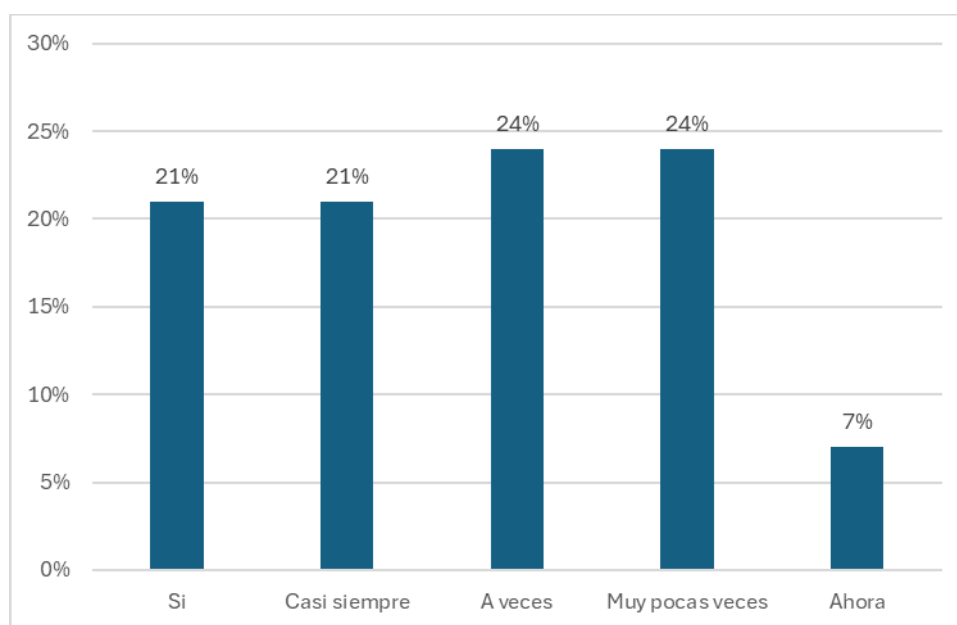
*Mobiliarios aptos para preservación de documentos*

Pregunta N°	Respuestas	Escala	Frecuencia	Porcentaje
22	Siempre	5	9	26.5%
	Casi siempre	4	9	26.5%
	A veces	3	10	29.4%
	Muy pocas veces	2	3	8.8%
	Nunca	1	3	8.8%
<b>Total</b>				<b>100%</b>

*Nota.* La tabla organiza y categoriza los datos recopilados a partir de la implementación del instrumento.

**Gráfico 20**

*Mobiliarios aptos para preservación de documentos*



*Nota.* En la figura se categoriza los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento.

### Análisis

Los resultados obtenidos, se puede evidenciar que el 53% de los encuestados permiten dar una respuesta de Siempre y Casi Siempre, como resultado positivo a la existencia de mobiliarios adecuados para la preservación documental. Mientras que el

47% del restante de los encuestados manifiestan que no existen mobiliarios adecuados para la preservación documental.

### **Interpretación**

Los resultados obtenidos, que se presentan, se pueden evidenciar que existe un porcentaje positivo el cual refleja que los mobiliarios son seguros para los documentos físicos. Mientras que por otro lado existe un porcentaje de negatividad en donde los funcionarios expresan que no existen mobiliarios adecuados para la preservación documental, debido a que no cuentan con mobiliarios adecuados, para ello se es necesario la adquisición de mobiliarios certificados para los archivos.

### **23.- ¿Conoce la normativa vigente para el proceso de gestión documental?**

**Tabla 23**

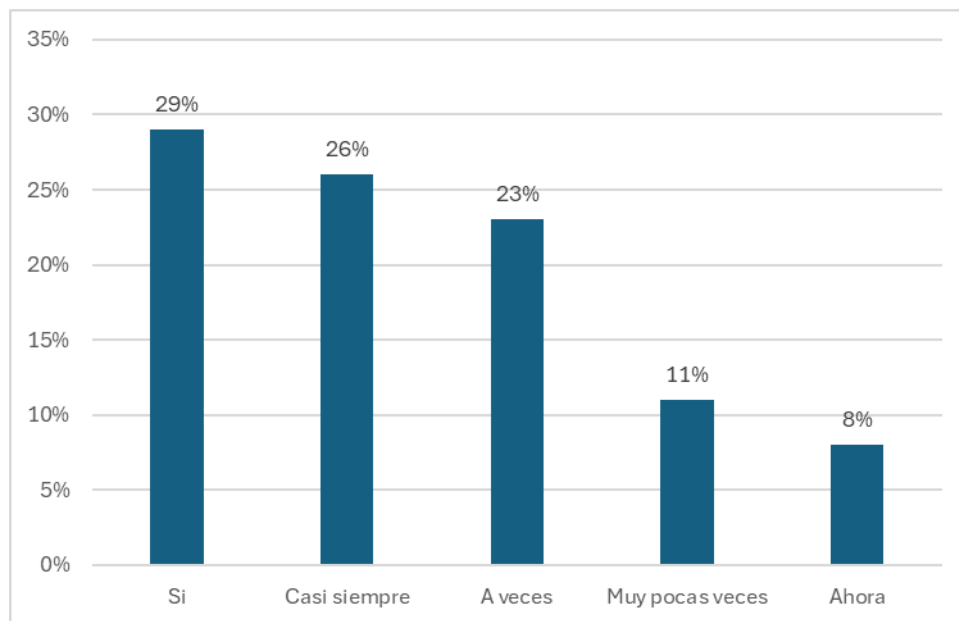
*Conocimiento de normativa de procesos*

<b>Pregunta N°</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
23	Siempre	5	10	29.4%
	Casi siempre	4	9	26.5%
	A veces	3	8	23.5%
	Muy pocas veces	2	4	11.8%
	Nunca	1	3	8.8%
<b>Total</b>				<b>100%</b>

*Nota.* La tabla organiza y categoriza los datos recopilados a partir de la implementación del instrumento.

### **Gráfico 21**

*Conocimiento de normativa de procesos*



*Nota.* En la figura se categoriza los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento.

### **Análisis**

Los resultados obtenidos, se puede evidenciar que el 56% de los encuestados permiten dar una respuesta de Siempre y Casi Siempre, como resultado positivo al conocimiento de la normativa vigente de los procesos de gestión documental. Mientras que el 44% del restante de los encuestados manifiestan que no conocen sobre la normativa de los procesos de gestión documental.

### **Interpretación**

Los resultados obtenidos, que se presentan, se pueden evidenciar que existe un porcentaje positivo el cual refleja que los funcionarios, tienen claras las normativas sobre los procesos de gestión documental. Mientras que por otro lado existe un porcentaje negativo el cual manifiesta que, existe una brecha importante, en donde no tienen un claro conocimiento de las normativas, debido a que no cuentan con normativa vigente de procesos, para ello se es necesario la elaboración de talleres sobre las normativas específicas de la institución.

## **11.2. Discusión de los Resultados.**

La investigación realizada en la EP EMSEGURIDAD, estuvo direccionada en la forma en la que se desarrolla la gestión documental y archivo. una vez concluido el análisis de los resultados se evidencio la existencia de falencias muy marcadas al gestionar la información.

Entre los resultados obtenidos, en la primera dimensión relacionada con la Recepción de Documentos, se observa que el 66% del personal indica que rara vez se aplican métodos adecuados para la recepción de documentos, mientras que el 34% señala la falta de una planificación efectiva en la organización de los mismos. Esto representa un desafío crítico, ya que una gestión documental ordenada y referenciada es esencial para la preservación adecuada del archivo. Para abordar esta situación, se recomienda seguir las directrices de la Normativa Técnica, lo que permitiría optimizar la localización y el acceso eficiente a los documentos.

En cuanto a la segunda dimensión, centrada en la Administración de Documentos, el 58% de los encuestados afirma que no existen espacios designados para gestionar, clasificar y ordenar los documentos por áreas. Este problema es particularmente preocupante, ya que los archivos no solo son herramientas de gestión, sino también testimonios históricos de eventos pasados y presentes de la organización. La falta de un sistema adecuado pone en riesgo la integridad y accesibilidad de esta información valiosa.

En relación de la tercera dimensión, que trata sobre el Expurgo y Foliación de documentos, se manifiesta que el 58% realiza un adecuado proceso de foliación y expurgo de documentos, mientras que el 42% de los encuestados desconoce de los procesos que deben llevar a cabo, para ello se puede evidenciar que, en dicha área, la acumulación de documentos físicos puede provocar riesgos haciendo que la información se pierda debido a falta de control y poco conocimiento de este proceso.

Mientras tanto en la cuarta dimensión, que habla sobre los procesos de Gestión Documental, se manifiesta que el 55% de los encuestados obtienen conocimientos sobre la agilización de los procesos administrativos, mientras que el 45% de los encuestados manifiesta que no existen medidas, el cual deriva a la falta de comunicación eficiente de los empleados, haciendo que la documentación se propague y no sea rápida y oportuna,

evidenciando la falta de capacitaciones que necesita el personal para manejar los tiempos como mejora adicional a la información.

Finalmente en la quinta dimensión, el cual habla sobre la Seguridad de los Archivos, se manifiesta que el 61% de los encuestados conocen de los procedimientos que necesita los documentos para su seguridad, mientras que el 39% desconoce de las condiciones para la seguridad y privacidad de los escritos, exponiendo así la información volviéndolos vulnerables a eventos naturales como a eventos provocados intencionalmente, ante ello se concluye que se debe acortar las brechas ineficiente que existen ya que la preservación no es totalmente eficiente.

## 12. PROPUESTA ESTRATÉGICA ESTABLECIMIENTO DE ESTRATEGIAS PARA LA GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO EN LA SECRETARIA GENERAL DE EP EMSEGURIDAD DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

### 12.1. Identificación de la empresa

**Organización Ejecutora:** Administración de Secretaria General de EP EMSEGURIDAD del distrito Metropolitano de Quito.

### BENEFICIARIOS

**Directos:** Personal de la Administración de Secretaria General (EP EMSEGURIDAD).

**Indirectos:** Personal de las diferentes áreas de EP EMSEGURIDAD.

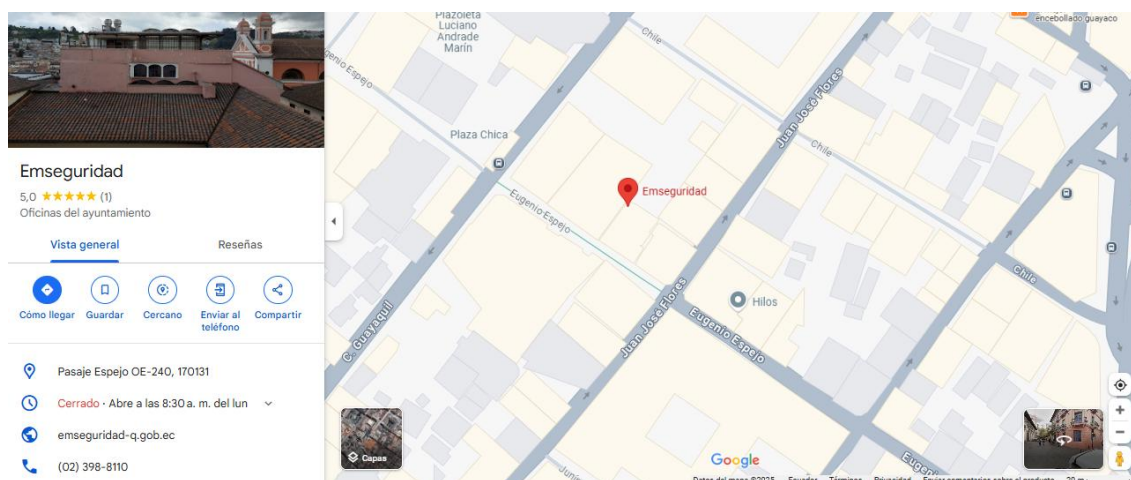
### EQUIPO RESPONSABLE

Tipan Simbaña Erick Sebastián

Yagchirema Arboleda Nelson Berniet

### Dirección y Ubicación

Pasaje Espejo OE-240 Entre Guayaquil y Flores, Frente al Teatro Bolívar. Quito / Ecuador.



*Nota.* Lugar y Ubicación de la Institución

### 12.2. Introducción a la Propuesta

La gestión documental y archivo dentro de la empresa pública EMSEGURIDAD en el contexto actual, es una función primordial en el que se enfatiza el adecuado manejo de la información, esto garantizará el acceso a ella en cualquier punto que sea necesario, esto permitirá optimizar recursos y procesos internos, que no pueda crear pérdida de

tiempo y el no manejo de la normativa legal y vigente que es necesaria para el manejo de los documentos o el archivo dentro de la institución.

En la actualidad en la Empresa Pública EMSEGURIDAD cuenta y tiene una normativa vigente en la cual se basan para el cuidado, administración y preservación de los documentos, estos procesos se cumplen medianamente bien dentro de la empresa ya que ciertos miembros de la empresa carecen de suficiente información del correcto uso del expurgo y foliación de documentos, procesos de seguridad de archivo, administración del archivo, mobiliarios correctos para la preservación de documentos a largo plazo, esto lleva a que, miembros de la institución conocen estos procesos, pero otras que no lo tienen definido, lo cual deja un vacío que se necesita mejorar, logrando eficiencia y optimización de recursos.

### **12.3. Objetivo de la propuesta.**

#### **Objetivo General**

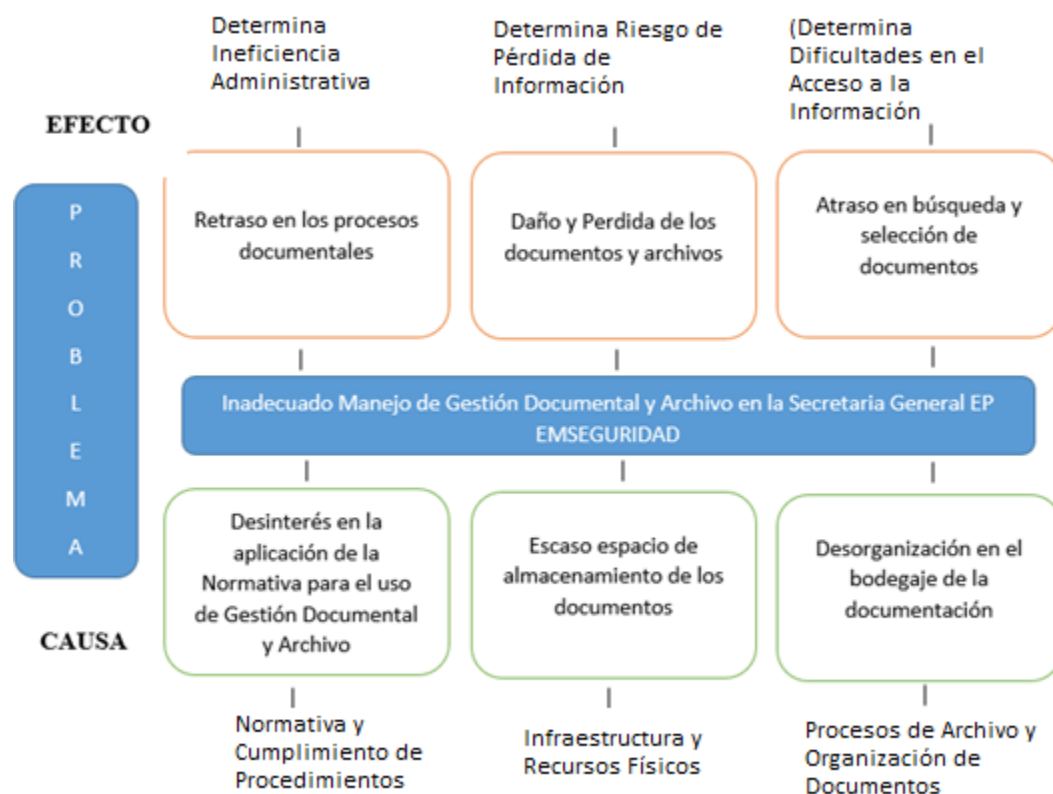
Establecer estrategias de gestión documental y archivo, para el funcionamiento eficiente de la documentación y archivo en la EP EMSEGURIDAD.

### **12.4. Diagnóstico de los problemas obtenidos al levantamiento de información realizada.**

Al analizar los datos dentro de la EP EMSEGURIDAD, Se Observa que existen ciertas falencias, la cual se puede identificar al levantar la información, esta información será útil para la formulación de estrategias.

## 12.5. Árbol de problemas

**Figura 1**  
**Árbol de Problemas**



*Nota.* En la figura se describe los efectos y causas del árbol de problemas del proyecto.

En la realización del árbol de problemas se puede identificar los temas que llegan a tener relevancia, en el cual tiene una causa y efecto dentro de la EP EMSEGURIDAD, esta relación nos permite identificar el inadecuado manejo de Gestión Documental y Archivo en la Secretaria General, los problemas y debilidades que existen permitirá dar una clara identificación en la eficiencia de procesos documentales, si se tiene un retraso lo cual ayudara a cumplir las metas específicas y toma de decisiones a tiempo, evitando perdidas, en donde las autoridades deberán tener una acción correctiva en caso de volverse redúndate esta acción, manejando así la normativa y su eficiencia dentro de procesos documentales.

La seguridad y el mantenimiento correcto para la larga duración de los documentos dentro de los archivos es sustancial, esto permitirá encontrar escritos a lo

largo del tiempo en excelente estado dando así una sustentación y verificación de los procesos documentales, esto nos permitirá el uso, consulta y recuperación de documentos según su ciclo de vida, al igual que su importancia en la institución, pero esto no sería vital si no se lo encuentra en almacenamiento correcto, siguiendo las normativas técnicas sobre las condiciones atmosféricas, y climatización exacta para que el papel, la tinta, y sus estantes puedan perdurar en el tiempo llevando correcto los procesos de gestión y archivo.

La consecuencia de un mal manejo documental puede llevar al retraso y pérdida de escritos, estos al no ser tratados, cuidados y preservados pueden llegar a dejar un gran vacío dentro de la institución, por ello si el documento y el archivo no es almacenado de buena manera puede llegar a dañarse ya que cada hoja o papel lleva un trato diferente, siendo así procesos de extravió dentro de otros archivos y folios, en donde se dará como producto una demora en la obtención de cualquier información, perjudicando procesos documentales.

#### **12.6. Etapas de la propuesta**

Para la sustentación de la propuesta se desarrollarán las siguientes etapas que dará el cumplimiento de esta fase.

#### **12.7. Desarrollo de estrategias para un adecuado proceso de Gestión Documental.**

Dentro de este punto se conocerá las estrategias que guiarán en el cumplimiento y desarrollo de las estrategias de procesos en la EP EMSEGURIDAD, para lo cual se utilizará de la información recopilada que se ha adquirido para el desarrollo del proyecto de investigación, como también la información y conocimiento que se desarrolló en el transcurso del aprendizaje que se ha obtenido en los ciclos dentro de la universidad, como punto de apoyo clave nos apoyaremos en la Norma Técnica que Regula el Sistema Integral de Gestión Documental y Archivos de los órganos y organismos del GAD DMQ (ADMINISTRACIÓN GENERAL DIRECCIÓN METROPOLITANA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS, 2019). Considerando la norma técnica y los recursos tecnológicos y administrativos, como mejora en la optimización de los procesos documentales a través de las estrategias que se detallará en las siguientes fases.

Considerando la Norma Técnica que Regula el Sistema Integral de Gestión Documental y Archivos de los órganos y organismos del GAD DMQ (Política institucional, 2019): "La política institucional para el manejo integral de documentos y archivos en el GAD del Distrito Metropolitano de Quito, garantizará la adecuada gestión, procesamiento, preservación, conservación del patrimonio documental, para garantizar una gestión institucional eficiente y eficaz, el acceso, difusión y el servicio a la institución y al ciudadano en el marco de un gobierno abierto, electrónico, la transparencia y el acceso a la información pública."

Esto permite entender que la política institucional, admite conocer la importancia de la información, certificando la obtención de documentos o archivos en cualquier tiempo que sea necesario, aceptando el ingreso a la información permitirá establecer una relación correcta entre la institución y los ciudadanos, el cual dará acceso transparente cumpliendo las normativas necesarias dando una excelente eficiencia organizacional.

#### **12.8. Estrategia 1 - Procesos de Gestión Documental.**

**Problema:** En el análisis realizado dentro de las tabulaciones los miembros de la institución con el 45% de los encuestados manifiesta que no existen medidas, el cual deriva a la falta de comunicación eficiente de los empleados, haciendo que la documentación se propague y no sea rápida y oportuna. Proporcionando retrasos en el ámbito laboral como funcional de la institución, provocando así la falta de acceso de información para la toma de decisiones a tiempo, en las que se perderá recursos y creará cuellos de botella al estancarse la información.

#### **Tabla 24**

*Estrategia 1 - Procesos de Gestión Documental.*

---

**NOMBRE PROPUESTO: Gestión Documental**

---

**OBJETIVO: Mejorar los métodos de distribución y asignación documental**

---

<b>Estrategias</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Participante</b>	<b>Responsable</b>
Mantener registros actualizados y definidos a sus responsables	Calendarios de revisión de registros y asignación de tareas por responsable.	Material físico y tecnológico	Administrativo  Operacional  Técnico	Experto en Gestión Documental y Archivo
Actualizar los flujos de distribución documental para asegurar la función, y atribuciones correctas.	Seguimiento digitalizado de procesos y archivo sistemático.	Sistemas informáticos y plantillas físicas de clasificación.	Administrativo  Operacional  Técnico	Experto en Gestión Documental y Archivo

---

*Nota.* En la tabla se detalla las estrategias, actividades, recursos, participantes y responsables para la gestión documental.

### **12.9. Estrategia 2 - Recepción de documentos**

**Problema:** En el análisis realizado dentro de las tabulaciones, los miembros de la institución con el 34% mencionan que no existe una planificación adecuada en la organización de documentos, siendo esto una parte fundamental para la conservación de un archivo correctamente referenciado y ordenado. El cual no se tiene correcto el proceso de métodos de recepción de documentos de acuerdo a la norma técnica para la eficacia y eficiencia del manejo documental físico.

#### ***Tabla 25***

Estrategia 2- Recepción de documentos

---

**NOMBRE PROPUESTO: Recepción de documentos**

---

**OBJETIVO: Mejorar la fase de recepción de documentos**

---

<b>Estrategias</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Participantes</b>	<b>Responsables</b>
Fomentar el conocimiento y verificación de las normas o aspectos correctos de la técnica documental utilizada en la EP EMSEGURIDAD.	<p>Diagnóstico inicial sobre el nivel de conocimiento del personal respecto a la normativa vigente.</p> <p>Socialización de la norma técnica que regula el sistema integral de gestión documental y archivos del GAD del Distrito Metropolitano de Quito.</p> <p>Capacitación sobre los procedimientos adecuados en la recepción y validación de documentos.</p>	Material físico y tecnológico	<p>Administrativo</p> <p>Operacional</p> <p>Técnico</p>	<p>Experto en Gestión Documental y Archivo</p>

Potenciar los procesos de recepción en sus diferentes tipologías mediante la práctica.	Levantamiento de información sobre el flujo actual de recepción documental.	Formularios y plantillas físicas de clasificación.	Administrativo  Operacional  Técnico	Experto en Gestión Documental y Archivo
	Desarrollo de un sistema de clasificación más eficiente, que permita organizar los documentos según su tipo y urgencia al momento de recibirlos.			
	Capacitación práctica sobre la implementación del sistema de clasificación y su seguimiento en la recepción de documentos.			

---

*Nota.* En la tabla se detalla las estrategias, actividades, recursos, participantes y responsables para la recepción de documentos.

**12.10. Estrategia 3 – Administración de documentos.**

**Problema:** Dentro del análisis realizado de acuerdo a las tabulaciones con los miembros de la institución indica que el 58% menciona que no existen espacios seleccionados, el cual les permita gestionar, clasificar y ordenar los documentos por área, siendo esto uno de los problemas más significativos. Al no tener el lugar indicado para el desarrollo de los procesos documentales y archivo, creando una brecha que en cualquier momento puedan ser producto de extravió de documentos importantes, siendo causa de problemas en la toma de decisiones emergentes en la institución.

**Tabla 26**

Estrategia 3 – Administración de documentos

---

**NOMBRE PROPUESTO: Administración de documentos**

---

**OBJETIVO: Gestionar la documentación eficiente, garantizando su uso y preservación.**

---

<b>Estrategias</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Participantes</b>	<b>Responsable</b>
Desarrollar la clasificación de los documentos desde el ingreso hasta su etapa final de uso dentro de la EP EMSEGURIDAD.	Definición de períodos de tiempo para documentos en lugares de estancia/recepción.	Material físico y humano/consultorías	Técnico	Experto en Gestión Documental y Archivo
Optimizar los procesos de etapas del ciclo de vida del documento, manteniendo la integridad, accesibilidad y seguridad.	Asignación de responsables por etapas del ciclo documental (ventanilla de recepción, archivos de oficina, archivo central).	Materiales físicos y sistemas informáticos/consultorías.	Administrativo Operacional Técnico	Experto en Gestión Documental y Archivo

---

*Nota.* En la tabla se detalla las estrategias, actividades, recursos, participantes y responsables para la administración de documentos.

**12.11. Estrategia 4 - Expurgo y foliación.**

**Problema:** Al concretar el análisis dentro de las tabulaciones los miembros de la institución con el 42% de los encuestados, desconocen de los procesos que deben llevar a cabo, para ello se puede evidenciar que, los encuestados carecen de un óptimo conocimiento de foliación y expurgo lo que puede traer retrasos en el traspaso de información, como también en el movimiento de documentos necesarios de manera correcta.

**Tabla 27**

Estrategia 4 - Expurgo y foliación.

---

**NOMBRE PROPUESTO: Expurgo y Foliación**

---

**OBJETIVO: Aplicar en las áreas procesos de selección, valoración y eliminación de documentos ya han terminado su vida útil**

---

<b>Estrategias</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Participantes</b>	<b>Responsable</b>
Asesorar los procesos de aplicación de expurgo documental	Definición la importancia del expurgo y capacitar al personal garantizando la correcta eliminación y mantenimiento del archivo.	Material físico y tecnológico/ consultorías	Administrativo Operacional Técnico	Experto en Gestión Documental y Archivo
Manejar la norma de conservación y de foliación, eliminando documentos obsoletos regularmente dentro de los tiempos de vida útil.	Aplicación de la foliación a la documentación ordenada, clasificada y depurada, facilitando su uso y consulta.	Material físico/ consultorías	Administrativo Operacional Técnico	Experto en Gestión Documental y Archivo

*Nota.* En la tabla expone la norma técnica que regula el sistema integral de gestión documental y archivos de los órganos y organismos del GAD DMQ.

### 12.12. Estrategia 5 – Seguridad de los archivos.

**Problema:** En el análisis realizado dentro de las tabulaciones los miembros de la institución con el 39% desconoce de las condiciones para la seguridad y privacidad de los escritos, por lo tanto la información está expuesta a acceso no autorizado, filtración de datos o listas, pérdida, destrucción y desactualización, todos estos aspectos generan errores en procesos para la toma de decisiones dejando vulnerable a la empresa como a los datos de los usuarios que acuden a ella en medio de un servicio.

#### **Figura 2**

*Bodega del Archivo de la EP EMSEGURIDAD*



*Nota.* En la Imagen se aprecia la afectación del clima en los elementos archivísticos

#### **Tabla 28**

Estrategia 5 – Seguridad de los archivos

---

**NOMBRE PROPUESTO: Seguridad de los archivos.**


---

**OBJETIVO: Mejorar la preservación, tratamiento y protección de archivos**


---

<b>Estrategias</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Participante</b>	<b>Responsable</b>
Determinar el control de condiciones ambientales y almacenamiento que retarden la degradación de los mismo.	Establecimiento de medidas de limpieza de humedad ambiental dentro del área de bodega y archivo	Herramientas y equipos de reparación.	Mantenimiento Infraestructura	Experto en Infraestructura
Estandarizar los mobiliarios (anaqueles) donde se ubica el archivo documental.	Selección de material y modelo inmobiliario que permita aprovechar el área asignada y sea resistente a la humedad ambiental, las cuales serán metálicos o madera tratada.	Material / económico y capacitación	Mantenimiento Infraestructura	Experto en Infraestructura

---

*Nota.* En la tabla se detalla las estrategias, actividades, recursos, participantes y responsables para la seguridad de los archivos.

### 12.13. Cumplimiento de Actividades y Presupuesto

TIEMPO	HORAS	DIMENSION	ACTIVIDADES	INDICADORES	PARTICIPANTES	COSTO TOTAL	OSERVACIONES
2 semanas	90 horas	Procesos de Gestión Documental.	Calendarios de revisión de registros y asignación de tareas por responsable.  Seguimiento digitalizado de procesos y archivo sistemático.	Registro de asistencia	34	\$510	Experto interno
2 semanas	90 horas	Recepción de Documentos	Diagnóstico inicial sobre el nivel de conocimiento del personal respecto a la normativa vigente.  Socialización de la norma técnica que regula el sistema integral de gestión documental y archivos del GAD del Distrito Metropolitano de Quito. Capacitación sobre los procedimientos adecuados en la recepción y validación de documentos.	Registro de asistencia	34	\$340	Experto interno

---

			<p>Levantamiento de información sobre el flujo actual de recepción documental. Desarrollo de un sistema de clasificación más eficiente, que permita organizar los documentos según su tipo y urgencia al momento de recibirlos. Capacitación práctica sobre la implementación del sistema de clasificación y su seguimiento en la recepción de documentos.</p>				
<b>2</b>	<b>90</b>	<b>Administración de Documentos.</b>	<p>Definición de períodos de tiempo para documentos en lugares de estancia/recepción.</p> <p>Asignación de responsables por etapas del ciclo documental (ventanilla de recepción, archivos de oficina, archivo central).</p>	Registro de asistencia	<b>34</b>	<b>\$510</b>	<b>Experto interno</b>

---

<b>2</b> <b>semanas</b>	<b>90</b> <b>horas</b>	<b>Expurgo – Foliación.</b>	Definición la importancia del expurgo y capacitar al personal garantizando la correcta eliminación y mantenimiento del archivo. Aplicación de la foliación a la documentación ordenada, clasificada y depurada, facilitando su uso y consulta.	Registro de asistencia	<b>34</b>	<b>\$340</b>	<b>Experto interno</b>
<b>4</b> <b>semanas</b>	<b>120</b> <b>horas</b>	<b>Seguridad de los Archivos</b>	Establecimiento de medidas de limpieza de humedad ambiental dentro del área de bodega y archivo Selección de material y modelo inmobiliario que permita aprovechar el área asignada y sea resistente a la humedad ambiental, las cuales serán metálicos o madera tratada.	Registro de asistencia	<b>12</b>	<b>\$1.260</b>	<b>Expertos externos</b>
<b>Total</b>						<b>\$2.960</b>	<b>Dólares</b>

*Nota.* En la tabla se describe el cumplimiento de actividades, la cual fue realizada bajo elaboración propia.

### CUADRO DE SEGUIMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES

Dimensión	Actividades	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Responsable	Estado	Observaciones
Recepción de documentos	Socialización de la norma técnica que regula el sistema integral de gestión documental y archivos del GAD del DMQ.	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa	Experto interno	<input type="checkbox"/> Pendiente <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> En proceso <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Completado	
	Desarrollo de un sistema de clasificación más eficiente para organizar documentos por tipo y urgencia.	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa	Experto interno	<input type="checkbox"/> Pendiente <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> En proceso <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Completado	
Administración de documentos	Establecimiento de períodos de tiempo para la permanencia del documento en cada etapa.	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa	Experto interno	<input type="checkbox"/> Pendiente <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> En proceso <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Completado	
	Delegación de responsables en las distintas etapas del ciclo de vida del documento (recepción, archivo de gestión, archivo central).	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa	Experto interno	<input type="checkbox"/> Pendiente <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> En proceso <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Completado	
Expurgo y Foliación	Capacitación al personal en la correcta eliminación y mantenimiento del archivo.	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa	Experto interno	<input type="checkbox"/> Pendiente <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> En proceso <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Completado	

	Aplicación foliación a la documentación ordenada y clasificada para facilitar su consulta.	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa	Experto interno	<input type="checkbox"/> Pendiente <input type="checkbox"/> En proceso <input type="checkbox"/> Completado
Procesos de Gestión Documental	Establecimiento calendarios para revisión de registros y tareas asignadas.	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa	Experto interno	<input type="checkbox"/> Pendiente <input type="checkbox"/> En proceso <input type="checkbox"/> Completado
	Implementación de procesos digitalizados para asegurar el seguimiento del archivo.	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa	Experto interno	<input type="checkbox"/> Pendiente <input type="checkbox"/> En proceso <input type="checkbox"/> Completado
Seguridad de los Archivos	Implementar medidas de control de humedad en bodegas y archivos.	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa	Expertos externos	<input type="checkbox"/> Pendiente <input type="checkbox"/> En proceso <input type="checkbox"/> Completado
	Selección de materiales y mobiliario adecuado para optimizar almacenamiento y proteger documentos.	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa	Expertos externos	<input type="checkbox"/> Pendiente <input type="checkbox"/> En proceso <input type="checkbox"/> Completado

*Nota.* En la tabla se representa el cuadro de seguimiento y cumplimiento de actividades, la cual fue realizada bajo elaboración propia.



## **13. IMPACTOS**

### **Impacto técnico**

En la empresa la Gestión Documental y Archivo es de un valor muy alto, las estrategias que se van a implementar y el impacto técnico dará un desarrollo incalculable, logrando que las capacitaciones den mejoría y menoren los tiempos, el crecimiento en la eficiencia y eficacia, reducirá el lapso de toma de decisiones, la estandarización será un punto importante dentro de los miembros de la empresa ya que se seguirá un proceso continuo e igualitario logrando que todos los archivos físicos mantengan su ciclo de vida y no exista desfases en la seguridad preservación, recepción y análisis de la información.

### **Impacto ambiental**

En el impacto ambiental dentro de la bodega de archivo de la EP EMSEGURIDAD, realizando las debidas correcciones dentro de los problemas de humedad ambiental, el deterioro de paredes y el cambio en el uso de anaqueles de madera por los metálicos que garantizan su utilidad a largo tiempo, con ello se dará mayor uso y preservación de los objetos mobiliarios los cuales podrán ser reutilizables y así no crear mayores desechos, contemplando la minimización del deterioro o la obsolescencia prematura de los muebles, cartones y archivadores. Al igual que al trabajar de manera estandarizada con el buen uso del espacio dará la opción de no ejecutar la construcción de nuevos lugares para el archivo y así reducir la huella ambiental.

### **Impacto económico**

La manera sustancial del recurso económico será procedente para la realización de las estrategias planteadas dentro de este proyecto ya que garantizara las capacitaciones necesarias para la corrección y establecimiento de estrategias, al igual que el mantenimiento y el cambio dentro de la vida útil de los objetos mobiliarios, como la preservación dentro de la bodega de archivo de EP EMSEGURIDAD logrando evitar la humedad ambiental que está incorporándose dentro de la misma, con las debidas correcciones de infraestructura se reducirá costos operativos a mediano y largo plazo en la adquisición de nuevo inmobiliario.

## 14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

En el siguiente proyecto de investigación se pudo notar varios factores que gracias a los objetivos pudimos corregir y cumplir con el desarrollo de las estrategias para la mejora de la problemática, al igual que la información recopilada dio puntos para el desarrollo y los procesos de estrategias para la empresa, por el cual podemos concluir que:

- A partir del análisis del proyecto de investigación, permite dar la relevancia de la información recopilada dentro de las bases teóricas como también en el análisis de resultados, el cual ha sido fundamental para poder tratar e incorporar las estrategias en las falencias o falta de conocimiento de las dimensiones tratadas, al igual que la norma técnica que permitió dar una guía completaría en el desarrollo de cada una de ellas, como también en la propuesta de estrategias para la mejora de la empresa.
- La exploración del segundo objetivo mediante la obtención de información con la ayuda de la encuesta y su desarrollo muestra lo relevante de los documentos desde su recepción hasta el final de su ciclo de vida, lo que permite concluir que existe ciertas deficiencias en técnicas documentales, la empresa pierde recursos, tiempo y acceso. Por lo tanto, las estrategias para mejorar la gestión documental y archivo serán de gran ayuda para la situación tratada al igual que las capacitaciones brindarán las mejoras pertinentes.
- Se puede concluir que las estrategias desarrolladas mediante la propuesta en el proyecto de investigación permite el desarrollo, la organización, el control y la preservación en la gestión documental y archivo, considerando la normativa vigente, evitara el desinterés de la información de la empresa, mediante las destrezas sea ya la recepción, el expurgo o foliación y procesos de gestión documental como también en la seguridad de los documentos en donde todos ellos llevan a una complementariedad fundamental en la EP EMSEGURIDAD.

### **Recomendaciones**

- A nivel institucional se sugiere adaptarse a las nuevas estrategias como las capacitaciones para evitar brechas dentro del conocimientos como también en el manejo de la información dando un mejor tiempo de desarrollo en las prácticas de procesos documentales.
- Es sustancial para la EP EMSEGURIDAD dar la adaptación primordial de la norma técnica de gestión documental y archivo a todos sus miembros, para así tener una complementariedad en los procesos documentales, el cual les permitirá conocer, informar y tratar los procesos de acuerdo a ello, lo que permitirá mejorar la eficacia y eficiencia dentro de la institución como a los usuarios que lo necesiten tomando en cuenta puntos de seguridad de los archivos y su priorización.
- Se sugiere la implementación de mecanismos de monitoreo dentro las estrategias de procesos documentales las cuales permitan identificar y evaluar las correcciones pertinentes con la mejora continua en el desarrollo de preservación, almacenamiento y seguridad de acuerdo a las normas técnicas generales dentro del Distrito Metropolitano de Quito.

## 11. BIBLIOGRAFIA

- Acosta, L. A., Hernández, C. M., Montoya, D. (2017). *INTEGRACIÓN DE CÓDIGOS QR PARA MEJORAR EL PROCESO DOCUMENTAL DEL PRODUCTO DESPINADOR DE CADENA*. <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/2105/trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Andreina, I. R. G., & Villavicencio, J. G. (2019, 19 junio). *El sistema de gestión documental Quipux y el manejo de la documentación digital en las empresas públicas*.  
<https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/06/gestion-documental-quipux.html>
- Acosta, E. A., & Carriel, K. E. (2021). *LA GESTIÓN DOCUMENTAL PARA MEJORAR Procesos Archivísticos Diseño de Archivo Digital Qr*.  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/59225/1/BFILO-PBA21P34%20Acosta%20-%20Carriel.pdf>
- Del Carmen Calderón Berrocal, M. (2016). *La archivística y gestión documental en la empresa*. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8279731>
- Freile, C. (5 de noviembre de 2016). *Sistema de Gestion Documental para la Investigación*. El Telégrafo.
- Gallo, P. R. (2011). *Gestión documental en las organizaciones*. Editorial UOC.
- Guerrero, G. (2018). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Grupo Editorial Patria.
- Hernández, M. (2019). *Investigación documental*. Obtenido de:  
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/11307/1/UTC-PIM-000686.pdf>
- Manterola, C., Hernández-Leal, M. J., Otzen, T., Espinosa, M. E., & Grande, L. (2023b). Estudios de Corte Transversal. Un Diseño de Investigación a Considerar en Ciencias Morfológicas. *International Journal Of Morphology*, 41(1), 146-155.  
<https://doi.org/10.4067/s0717-95022023000100146>
- Padilla, H. A. (2021). “*La gestión documental como estructura en la eficiencia de las actividades en el sector público*”.  
<file:///C:/Users/USER/Downloads/037%20ADE.pdf>
- Ramos-Galarza, C. A. (2020). Alcances de una investigación. *CienciAmérica/CienciAmérica*, 9(3), 1-6. <https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>

Sanfigo, C. (2017). *Decreto 2609 hacia una gestión documental normalizada*. <https://es.slideshare.net/SaginfoCo/decreto-2609-hacia-un-gestion-documentalnormalizada>

Gavilanez, A., & Iza, C. (2022). *LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DEL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DEL CANTÓN LA MANÁ*, 2021. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/9111/1/UTC-PIM-000559.pdf>

Riquelme, L., & Silvia, E. (2019). Gestión Documental buena práctica para reducir el consumo de papel en apoyo al desarrollo sostenible. *XV Congreso Internacional de Información Info '2018*. <https://rio.upo.es/xmlui/handle/10433/10308>

Díaz, Y. D. S. (2021). Sistema de Gestión Documental para la Maestría en Gestión de Información de la UH. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 15(4), 227-1899. <https://rcci.uci.cu/?journal=rcci>

Riera, Edison Giovanni. “Sistema de Gestión Documental Para La Empresa Logikard.” *REVISTA ODIGOS*, vol. 1, no. 3, 10 Oct. 2020, pp. 61–76, <https://doi.org/10.35290/ro.v1n3.2020.371>. Accessed 29 Oct. 2022.

Romero-Cuevas, M., Reviriego-Barquilla, F., Marín-Martínez, M., & Rodríguez-de-Fonseca, F. (2016). *Avances y desafíos de la gestión documental en las organizaciones*. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/312427458\\_Avances\\_y\\_desafios\\_de\\_la\\_gestion\\_documental\\_en\\_las\\_organizaciones](https://www.researchgate.net/publication/312427458_Avances_y_desafios_de_la_gestion_documental_en_las_organizaciones).

*La Gestión Documental en la Administración Pública*, (2022). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-01322022000300014](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322022000300014).

*La gestión documental: aspectos previos a su implementación (2006)*

<https://www.semanticscholar.org/paper/La-gesti%C3%B3n-documental%3A-aspectos-previos-a-su-d%E2%80%99Al%C3%B2s-Moner/1b972386f80ac48643b453829cd8b507f795f08c>.

Alonso-Arévalo, J. (2023). *Inteligencia de negocios en la gestión empresarial*.  
<https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/download/493/629/981>.

Rodriguez, I. C. M. (2018). Estrategias para la integración de Sistemas de Gestión de Calidad y Sistemas de Gestión Documental, en una institución de educación superior. *Signos*, 10(1), 113-125. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2018.0001.06>

Ledesma, M. (2022) <http://scielo.sld.cu/pdf/reds/v10n3/2308-0132-reds-10-03-e14.pdf>

Brunet, L. N. (2015). Protección de datos y gestión documental: Decálogo ampliado para la sociedad de la información. *Revista de la Facultad de Derecho*, 39, 199-225. <https://doi.org/10.22187/20158>

Zambrano, I. E., Quindemil, E. M y Rumbaut, F. (2021). Gestión documental en universidades: Una mirada desde Latinoamérica. *ReHuSo*, 6, 108  
<https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Rehuso/article/view/1684>

Salmon, L. A. G., (2020). *El nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental*. <https://www.redalyc.org/journal/6731/673171218008/html/>.

Bedoya, C. Gestión del conocimiento en el tercer sector, de la competitividad a la eficiencia organizacional. *En: Entramado*, Julio - Diciembre, 2015 vol. 11, no. 2, p. 94-111, <http://dx.doi.org/10.18041/entramado.2015v11n2.22224>

Herrera, I. C., (2022). *UAPA. Ciclo de Vida de los Documentos - UNAM*.  
[https://repositoriouapa.cuaieed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/2463/mod\\_resource/content/10/UAPA-Ciclo-Vida-Documentos/index.html](https://repositoriouapa.cuaieed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/2463/mod_resource/content/10/UAPA-Ciclo-Vida-Documentos/index.html).

Muñiz, F. H., (2023). *Análisis del ciclo de vida de los documentos*  
<https://publicaciones.acal.es/tabula/article/view/943>.

Sistema Metropolitano de Gestión Documental y Archivos. (2023)  
[http://www.emseguridadq.gob.ec/mtdocuments/NORMA\\_TECNICA\\_ARCHIVO\\_2023.pdf](http://www.emseguridadq.gob.ec/mtdocuments/NORMA_TECNICA_ARCHIVO_2023.pdf)

Crespo Muñoz, F. J. (2019). La descripción archivística en el marco de la gestión documental por procesos. *Revista Española de Documentación Científica*, 42 (4), e248. <https://doi.org/10.3989/redc.2019.4.1632>

Honig, J. (2016). *Sistemas de Gestión Documental: Una implementación* <https://www.researchgate.net/publication/380312489> Sistemas de Gestion Documental Una implementacion adecuada en las empresas publicas y privadas de nuestro pais Resultados de Investigacion.

Nascimento, M. I. G. D., (2015). *La valoración de documentos de archivo* <https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/download/47418/44448/78897>

Oliveira, E. B. D., (2022). *Fases para el proceso de la valoración documental.* <https://www.researchgate.net/publication/362855052> Fases para el proceso de la a valoracion documental.

Ayerdi, A. (2024). *¿Qué es la Gestión Documental?.* <https://start.docuware.com/es/blog/que-es-la-gestion-documental>.

Escobar, S., & Fernando, L. (2015). *Gestión Documental enfocada a procesos.* <https://www.redalyc.org/pdf/1790/179028409001.pdf>.

Mero, D., García, L. y Cobacango, G. (2021). Gestión Documental orientada a la conservación de los documentos en el Archivo Histórico de la Universidad Técnica de Manabí. *ReHuSo*, 6, 98-107. Recuperado de: <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Rehuso/article/view/1684>

Ospina, D. A., (2015). *importancia de la conservacion del archivo* [https://www.academia.edu/14664593/IMPORTANCIA\\_DE\\_LA\\_CONSERVACION\\_DEL\\_ARCHIVO\\_PARA\\_UNA\\_BUENA\\_GESTION\\_EMPRESARIAL](https://www.academia.edu/14664593/IMPORTANCIA_DE_LA_CONSERVACION_DEL_ARCHIVO_PARA_UNA_BUENA_GESTION_EMPRESARIAL).

Borja, L.; Murillo, N.; Pizarro, L.; Rendón, D.; Meneses, A. (2018). Definición de un Sistema de Gestión Documental en la Universidad de Milagro. *Contribuciones a Las Ciencias Sociales.*, 4, 1–35

- Salmon, L. A. G. (2017). *eliminación*  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8742462.pdf>.
- Murphy, T., (2024). *7 benefits of Microsoft SharePoint*.  
<https://www.techtarget.com/searchcontentmanagement/feature/Benefits-of-Microsoft-SharePoint>.
- Rodríguez, B. P., (2017). *Gestión de documentos electrónicos en la nube*.  
[https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/138138/TFG\\_InfyDoc\\_PenaRodriguez\\_Beatriz\\_SI\\_83\\_2016-2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/138138/TFG_InfyDoc_PenaRodriguez_Beatriz_SI_83_2016-2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Romero, Y. A. C. (2023). *Gestión Documental Digital*.  
<https://start.docuware.com/es/gestion-documental>.
- Intriago Rezabala, G. A., & Villavicencio, J. G. (2019). El sistema de gestión documental Quipux y el manejo de la documentación digital en las empresas públicas. *Caribeña de Ciencias Sociales*, (junio).
- Hurtado, G. J. (2024). Propuesta de un plan de mejora de la gestión documental de oficios ingresados en el sistema Quipux del área comercial de CNEL–Esmeraldas, 2022.
- Fernández, E. C., Nusch, C. J., De Giusti, M. R., & Calamante, L. (2021). Manual de Procedimientos de Digitalización PREBI-SEDICI.
- Navarrete, M. R. (2010). Deconstruyendo el concepto de archivo.
- Fuster, F., (2001). Archivística, archivo, documento de archivo.... *Biblios*, 3(9), 0.
- Quintana, A. G. (2009). El impacto de los archivos en la sociedad. *Buenos Aires: Memoria Abierta*.  
[https://www.memoriaabierta.org.ar/materiales/pdf/antonio\\_gonzalez\\_quintana.pdf](https://www.memoriaabierta.org.ar/materiales/pdf/antonio_gonzalez_quintana.pdf)
- Ruiz, C. L. La importancia de los archivos de la administración. *TEMAS NICARAGÜENSES*, 455.
- García, A. (2001). La gestión de documentos electrónicos como respuesta a las nuevas condiciones del entorno de información. *Acimed*, 9(3), 190-200. D
- La gestión documental enfocada en la conservación preventiva de documentos. (2017). *Bibliotecas*, 35(1), 1-20. <https://doi.org/10.15359/rb.35-1.4>
- Endara, A. (2021). Manual de Gestión Documental y Archivo.  
[https://uniandes.edu.ec/wp-content/uploads/2021/01/05\\_2017\\_2018\\_MANUAL\\_GESTION\\_DOCUMENTAL\\_Y\\_ARCHIVO\\_UNIANDES.pdf#page=16&zoom=100,109,134](https://uniandes.edu.ec/wp-content/uploads/2021/01/05_2017_2018_MANUAL_GESTION_DOCUMENTAL_Y_ARCHIVO_UNIANDES.pdf#page=16&zoom=100,109,134)

Cando & Viracocha (2023). La Gestión Documental en la Dirección de Agua potable y alcantarillado (DAPAL) del Cantón Latacunga en el periodo 2022-2023. <https://repositorio.utc.edu.ec/server/api/core/bitstreams/28e21f6d-5109-4140-9ee1-a2eb9b801977/content>

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, T. C. P. (2018). Metodología de la investigación (6.a ed.). México D. F.: Mc-Graw-Hill Interamericana.

Cohen, R. y Swerdlik, M. (2020). Pruebas y evaluación psicológicas: introducción a las pruebas y a la medición (6.ª ed.). México: Mc-Graw-Hill Interamericana.

Arias, J., & Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación.

Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica.

<https://doi.org/http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>

Municipio de Quito. (2019). *Norma técnica que regula el sistema integral de gestión documental y archivo de los órganos y organismos del GAD DMQ.*

[emseguridad-](https://www.emseguridad-q.gob.ec/mtdocuments/NORMA_TECNICA_DE_GESTION_DOCUMENTAL_MDMQ.pdf)

[q.gob.ec/mtdocuments/NORMA TECNICA DE GESTION DOCUMENTAL MDMQ.pdf](https://www.emseguridad-q.gob.ec/mtdocuments/NORMA_TECNICA_DE_GESTION_DOCUMENTAL_MDMQ.pdf)

## 15. ANEXOS

## Anexo 1

## Carta de Aceptación y Validación de instrumentos mediante expertos.



GESTIÓN DE LA  
INFORMACIÓN  
GERENCIAL



Latacunga, 23 de octubre de 2024

Abg. Cesar Ernesto Larrea García

Administrador de Secretaría General de la EP- EMSEGURIDAD

Presente. -

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo de parte de quienes conformamos la carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Universidad Técnica de Cotopaxi, mediante la presenta nos permitimos expresar:

El proceso educativo de los estudiantes en la Universidad Técnica de Cotopaxi pretende unir la gestión académica, la sociedad y el sector laboral, cuyo objetivo está enfocado en trabajar en los diferentes contextos externos para solventar las necesidades que la sociedad requiere, a través de los conocimientos impartidos en las distintas cátedras que conforman nuestra carrera.

Tanto es así, que el Sr. **Tipan Simbaña Erick Sebastián** con C.I: 1726466582 y el Sr. **Yagchirema Arboleda Nelson Berniet** con C.I: 1753829538, alumnos del Noveno Ciclo Paralelo "A" de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, se encuentran en la elaboración de su trabajo de titulación denominado "Gestión Documental y Archivo en la Secretaría General de EP EMSEGURIDAD del Distrito Metropolitano de Quito 2024", por lo que, muy comedidamente solicitamos a usted Señor Administrador, se les pueda brindar el acceso a la información necesaria para el desarrollo del tema antes expuesto, para dar cumplimiento a los objetivos propuestos.

De ante mano, agradecemos la atención prestada a la presente, esperando respuesta al trámite correspondiente. Me despido, no sin antes desearle éxitos en su labor.

Atentamente,



Mg. Alexandra Lorena Alajo Anchaña

C.I. 0502210644

Directora de la Carrera Gestión de la Información Gerencial

Sr. Tipan Simbaña Erick Sebastián

C.I. 1726466582

Sr. Yagchirema Arboleda Nelson Berniet

C.I. 1753829538



Aspectos Generales (marque con una X)		SI	NO	
El instrumento contiene instrucciones claras para su respuesta		/		
Los items permiten cumplir el objetivo de la investigación		/		
Los items están distribuidos en forma secuencial y lógica		/		
El número de items es suficiente para recoger información pertinente		/		
Validez (Marque con una X)				
APLICABLE	/	NO APLICABLE		
Validado por:	Alexandria Alajo			
Cargo:	Docente			
C.I:	0502270694			
Firma:				
Fecha:	19-12-2024			



UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DE  
COTOPAXI



Formulario  
de Solicitud

Aspectos Generales (marque con una X)		SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras para su respuesta		✓	
Los items permiten cumplir el objetivo de la investigación		✓	
Los items están distribuidos en forma secuencial y lógica		✓	
El número de items es suficiente para recoger información pertinente		✓	
Validez (Marque con una X)			
APLICABLE	✓	NO APLICABLE	
Validado por:	Ing. Jorge Cañar		
Cargo:	Docente		
C.I:	0502108227		
Firma:			
Fecha:	10/11/2021		

Latacunga - Ecuador

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



UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DE  
COTOPAXI



Formulario  
de Solicitud

Aspectos Generales (marque con una X)		SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras para su respuesta		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los items permiten cumplir el objetivo de la investigación		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los items están distribuidos en forma secuencial y lógica		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El número de items es suficiente para recoger información pertinente		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Validez (Marque con una X)			
APLICABLE	<input checked="" type="checkbox"/>	NO APLICABLE	<input type="checkbox"/>
Validado por:	Tecnóloga. Sara González Benavides		
Cargo:	Técnico de Archivo		
C.I.:	1721983564		
Firma:			
Fecha:	10-01-2025		

Latacunga - Ecuador

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

## Anexo 2

### ENCUESTA



ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE EP EMSEGURIDAD DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

**Proyecto:** Gestión Documental y Archivo en la secretaria general de EP EMSEGURIDAD del Distrito Metropolitano de Quito.

**Indicaciones Generales:**

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

**Datos del Empleado:**

Departamento o Área de trabajo: .....

Cargo: .....

Género: Masculino  Femenino

Nivel de Instrucción: .....

**NOTA:** Tome en cuenta la escala de medición

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

Nº	ITEMS	5	4	3	2	1
a.-	<b>GESTION DOCUMENTAL</b>					
	<b>Recepción de Documentos</b>					
1	¿La documentación interna y externa que se receipta dentro de la Secretaria, cuenta con firma y sello?					
2	¿Existe un ingreso adecuado de los documentos en base a instructivos dentro de la secretaria?					
3	¿Existe algún tipo de supervisión Documental dentro de la Institución?					
4	¿Los soportes en los que se encuentra la información son físicos y digitales?					
5	¿El manejo y recepción de los documentos es seguro mediante el sistema SISDOC?					
	<b>Administración de los documentos</b>					



6	¿Existe un mobiliario apropiado para la organización documental?								
7	¿Para el funcionamiento del departamento de secretaria general existe un espacio exclusivo y en óptimas condiciones?								
8	¿Dentro de la secretaria general existe personal responsable de elaboración de una ficha técnica para documentos?								
9	¿Existen documentos que durante el proceso de Gestión Documental y Archivo sufrió de algún daño o pérdida?								
	<b>Expurgo – Foliación.</b>								
10	¿Se realiza el expurgo de la documentación existente en las Áreas de la EP EMSEGURIDAD antes de llegar a Secretaria General?								
11	¿El expurgo documental es realizado al cierre de un expediente?								
12	¿Con que frecuencia realizan expurgo de los documentos?								
13	¿Para el cuidado y preservación de los expedientes, a los mismos se les retira materiales como grapas, clips, broches entre otros?								
14	¿Existe un proceso de foliación de los documentos con los que cuenta la entidad?								
	<b>Procesos de Gestión Documental.</b>								
15	¿Considera que la gestión documental permite agilizar los procesos administrativos?								
16	¿Existe una eficiente comunicación entre empleados de la institución?								
17	¿Con que frecuencia se realiza capacitaciones y actualizaciones para un óptimo proceso de gestión documental y archivo en las áreas de la EP EMSEGURIDAD?								
18	¿La información interna y externa que se comparte dentro de las áreas de la EP EMSEGURIDAD es rápida y oportuna?								
	<b>b.- ARCHIVO</b>								
	<b>Seguridad de los Archivos.</b>								
19	¿La documentación que es archivada contiene copias de seguridad y respaldo?								
20	¿Existen mecanismo de seguridad y prevención para evitar pérdida o alteración de la información?								
21	¿Existen planes de acción que permitan obtener respaldos de la información en caso de agentes internos o procesos naturales?								
22	¿El mobiliario para la preservación documental cuenta con algún tipo de seguridad?								
23	¿Conoce la normativa vigente para el proceso de gestión documental?								

*¡Gracias por su Colaboración!*

**Anexo 3****EVIDENCIA DE ARCHIVO Y ACCESO A LA APLICACIÓN DE ENCUESTA.**

*Nota.* El grafico describe el Archivo de la EP EMSEGURIDAD



*Nota.* El grafico describe el Archivo EP EMSEGURIDAD



*Nota.* El grafico demuestra la evidencia de la aplicación de la encuesta en la Administración de Secretaria General de EP EMSEGURIDAD