



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

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

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

**SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN GESTIÓN
DOCUMENTAL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA
DIRECCIÓN DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO
INSTITUCIONAL, UTC.”**

Proyecto de Sistematización de experiencias prácticas de investigación y/o
intervención presentada previa a la obtención del Título de:
LICENCIADOS EN SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL.

Autores:

Ante Ramírez Oliver German

Mena Toapanta Christian Javier

Tutora:

Lcda. Mgs. Cueva Martha Cecilia

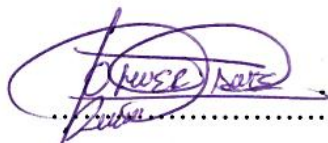
LATACUNGA – ECUADOR

FEBRERO 2019

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

“Nosotros Oliver German Ante Ramírez y Christian Javier Mena Toapanta, declaro ser autor (a) del presente Sistematización de experiencias prácticas de investigación y/o intervención : **SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN GESTIÓN DOCUMENTAL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA DIRECCIÓN DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL, UTC**” siendo la Lcda. Martha Cecilia Cueva tutor (a) del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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



Oliver German Ante Ramírez
C.I. 050434601-6



Christian Javier Mena Toapanta
C.I. 180520117-3

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

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

“SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN GESTIÓN DOCUMENTAL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA DIRECCIÓN DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL, UTC.”, de Ante Ramírez Oliver German y Mena Toapanta Christian Javier, de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Titulación que el Consejo Directivo de la FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, febrero, 2019

Tutora


.....
Ing. Martha Cecilia Cueva

CC: 1705022448

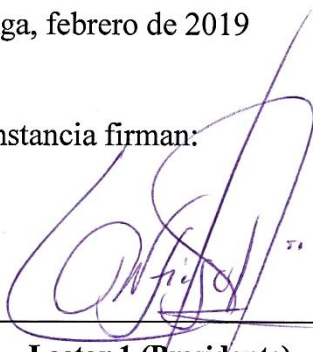
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Sistematización de Experiencias prácticas de investigación y/o intervención de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS de la carrera de SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL ; por cuanto, los postulantes: **Oliver German Ante Ramírez** y **Christian Javier Mena Toapanta** con el título: **“SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN GESTIÓN DOCUMENTAL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA DIRECCIÓN DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL, UTC”** han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Sistematización de experiencias prácticas de investigación y/o intervención .

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

Latacunga, febrero de 2019

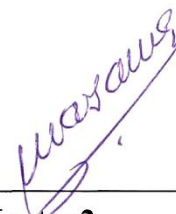
Para constancia firman:



Lector 1 (Presidente)

Ing. Wilson Trávez

CC: 0501854855



Lector 2

Mgs. Francisca Zambrano

CC: 0500644059



Lector 3

Ing. Alexandra Alajo

CC: 0502210644

DEDICATORIA

A, Dios por haberme dado la fuerza para seguir adelante a pesar de las adversidades y dificultades que he tenido que atravesar a lo largo de mi vida, gracias mi señor.

A mi padre José Mena, gracias por todas las reprimendas que me has dado de pequeño porque justo por eso soy lo que ahora soy un profesional, aquellos regaños me ayudaron hacer una persona responsable y firme en mis actos, todos los sacrificios que has hecho por darme lo mejor ahora están dando frutos gracias por confiar en mi padre mío.

A mi madre Isabel Toapanta, gracias por todos los consejos y valores que me han ayudado a ser una mejor persona, por todo el amor brindado, gracias porque a pesar de mis errores no me juzgaste al contrario me brindaste tu apoyo y eso me ayudo a formarme como persona como una buena persona.

A Anita Gabriela, gracias por haber estado en el transcurso de este viaje espero que te quedes, por todo tu apoyo y motivación los cuales me empujaron a seguir adelante y jamás quedarme en el camino, por ser tan buena conmigo y un ejemplo a seguir gracias.

A todas ellas gracias, los amo.

Christian Javier Mena Toapanta

A, Dios por haberme guiado por un buen camino, por darme fuerzas para seguir adelante y no desmayarme en los problemas que se me presentaban, y sobre todo mantenerme con salud y con vida.

A mi familia quienes para ellos soy lo que soy, a mis Padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles y lo más importante por haberme ayudado con todos los recursos necesarios para estudiar. Ellos me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi perseverancia.

A mi hija: Porque gracias a ella pude continuar y seguir luchando y no permitir que me desmase en el camino.

Oliver German Ante Ramírez

AGRADECIMIENTO

En la realización de la tesis, son muchas las personas que deseo agradecer, a todos ellos mi más sincero a reconocimiento.

Las autoridades de la Universidad Técnica de Cotopaxi, mi amada Alma Mater, a mi Facultad de Ciencias Administrativas y, por ultimo a mi encarecida carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial, les estaré siempre agradecido por haberme guiado hacia mi camino como profesional, soy orgullosamente UTECINO.

A mi tutora Martha Cueva, gracias por ser mi guía e ilustrarme en todo momento, por su paciencia y sus consejos que siempre los necesite.

A mis lectores, gracias por la confianza depositada en mis capacidades como futuro profesional.

Christian Javier Mena Toapanta

En el desarrollo de esta tesis, son muchas las personas que han contribuido al proceso y conclusión de este proyecto, y por ende quiero agradecer a todas ellas.

A, Elsa Chaluisa quien se ha convertido en mi compañera de vida, por estar con migo en los momentos más difíciles, en las buenas y en las malas a pesar de todas las adversidades que se me presentaron gracias.

Gracias a todas las personas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, por haberme formado como profesional, a todos mis docentes quienes me han impartido todos sus conocimientos.

A mi tutora Martha Cueva, por ser como una madre dentro de mi etapa estudiantil, por sus concejos que nos brindó dentro del aula, y sobre todo por guiarme en este proyecto.

Oliver German Ante Ramírez

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

TITULO: “SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN GESTIÓN DOCUMENTAL, GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA DIRECCIÓN DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL, UTC”

Autor/es: Oliver German Ante Ramírez

Christian Javier Mena Toapanta

RESUMEN

El proyecto de investigación es de sistematización de experiencias, trabajo realizado en el Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional. El objetivo de este proyecto es analizar críticamente las experiencias en gestión documental y administrativa al mismo tiempo, desarrollar habilidades críticas y técnicas implementadas en la práctica por los estudiantes. La falta de un archivo descentralizado dividido por componentes tales como: Gestión estratégica, Gestión de la información y Gestión del proyecto es el principal problema que se encuentra dentro de la Dirección. Para la realización y el desarrollo, se tuvo en cuenta un enfoque cualitativo en un contexto de investigación descriptiva. El método implementado es el inductivo que le permite obtener información detallada de eventos reales; las técnicas e instrumentos utilizados son la observación, entrevista semi-guiada que permitió la interacción directa con los actores en la investigación. Como resultado de la investigación, se observaron fallas en comparación con los procesos, sistemas y la recepción de documentos que ingresan al departamento de Planificación, y también fue posible identificar que la implementación de un archivo subdividido en áreas es de gran ayuda para la optimización del trabajo realizado por el personal.

Palabras clave: sistematización, experiencias, práctica, investigación.

ABSTRACT

The research project is the experiences systematization, work carried out in Planning and Institutional Development Department. The goal project is to critically analyze the experiences in documentary and administrative management. In the same way, it is to develop critical skills and techniques implemented in practice by students. The lack of a decentralized file divided by components such as: Strategic Management, Information Management and Project Management is the main problem found within the Directorate. A qualitative approach was considered in a descriptive research context to do and development it. The inductive method was applied which allows to get information on real events in details. The observation and semi-guided interview as techniques and instruments are used. This action permitted the direct interaction with the actors in the investigation. As a result, failures were observed in comparison between processes, systems and the documents reception that come into the Planning Department. Also, it was possible to identify that the file implementation which is subdivided into areas, it is very useful for the Optimization of the work done by the staff.

Keywords: systematization, experiences, practice, research.

ÍNDICE

Declaración de autoría.....	ii
Aval del tutor de sistematización de experiencias prácticas de investigación y/o intervención.....	iii
Aprobación del tribunal de titulación.....	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vii
Resumen.....	ix
Abstract	x
Índice de tablas, gráficos y figuras.....	15
1.- Información general.....	16
2.- Objetivos:.....	18
3.- Fundamentación teórica de la intervención	19
La Administración.....	19
Importancia de la Administración.....	19
La evolución de las empresas.....	20
Primera fase:.....	20
Segunda fase:	20
Tercera fase:	21
Cuarta fase:.....	21
Quinta fase:	21
Sexta fase:	21
La Gestión	21
Gestión estratégica:	21
Gestión táctica:.....	22
Gestión operativa:	22
La gestión administrativa	22
Características de la administración.....	24
Universal	24
Específica	24
Unidad temporal.....	24
Unidad jerárquica	25
Valor instrumental.....	25
Flexible.....	25
Métodos administrativos de una empresa	26

Planificar:	26
Organizar:.....	26
Dirigir:.....	27
Planeación estratégica	27
Gestión Documental.....	27
Origen y evolución.....	28
La documentación, función y utilidad.....	28
Etapas de la Gestión Documental	29
Producción Documental	29
Recepción de Documentos	29
Distribución de los Documentos	29
Organización de los Documentos.....	29
Consulta de documentos	30
Conservación de los Documentos	30
Disposición final de los Documentos.....	30
Lo que se consigue con la Gestión Documental	30
Ahorro de Recursos.....	30
Mejora en la gestión y rapidez	30
Mejora en el uso del espacio	31
La Archivística	31
El Archivo	31
Ciclo de Vida de los Archivos	32
Clases de Archivos	33
Generales o centralizados:.....	33
Descentralizados o parciales:	33
Departamentales o por secciones:	33
Personales:	33
Por su ubicación	34
El archivo centralizado.....	34
El archivo descentralizado	34
El archivo mixto.....	34
Por su contenido.....	34
El archivo público	34
El archivo privado	34
Por la frecuencia.....	35
Archivo activo	35
Archivo semiactivo	35

Por el tipo de soporte.....	35
El archivo en formato papel	35
El archivo en formato electrónico	35
Sistemas de archivo.....	35
Alfabético.....	35
Numérico.....	35
Alfanumérico.....	36
Temático.....	36
Geográfico.....	36
Cronológica.....	36
Compartir la información.....	36
Recuperar y compartir información del archivo	36
Herramientas colaborativas online.....	37
Almacenar información en la nube	38
4.- Plan de acción	39
Matriz para la elaboración de un plan de acción.....	39
Procesos de Gestión Documental.....	40
Análisis del Plan de Acción	41
Diagnóstico de las debilidades de los procesos de Gestión Documental en la Dirección de Planeamiento	43
Definición de la metodología.....	43
Enfoque cualitativo	43
Nivel de investigación.....	44
Diseño de investigación	44
Descripción conceptual	45
Métodos y técnicas.....	46
Método inductivo	46
Técnicas e instrumentos	47
Observación.....	47
La entrevista.....	47
La entrevista semiestructurada.....	48
Análisis de resultados.....	48
5.- Resultados de la intervención:	51
Análisis de la entrevista	56
Propuesta de estrategias en Gestión Documental.....	58
6.- Descripción y contrastación teórica de los logros de intervención.....	65
7.- Conclusiones.....	67

8.- Recomendaciones	68
9.- Bibliografía:	69
Anexos	74
Anexo 1	75
Anexo 2	77
Anexo 3	78
Anexo 4	79
Anexo 5	81

ÍNDICE DE TABLAS, GRÁFICOS Y FIGURAS

A. Tablas

Tabla 1 Plan de Acción en relación a los objetivos planteados	39
Tabla 2 Métodos y técnicas en relación a los objetivos planteados	50
Tabla 3 Resultados de la entrevista	51
Tabla 4 Resultados de la entrevista	53
Tabla 5 Resultados de la entrevista	54
Tabla 6 Registro de ingreso de documentos	59
Tabla 7 Cuadro de clasificación	60

B. Gráficos

Gráfico 1 Métodos administrativos	26
Gráfico 2 Procesos de Gestión Documental	40
Gráfico 3 Sistema cronológico	61
Gráfico 4 Sistema alfabético	62
Gráfico 5 Etiqueta de identificación de carpetas	62

PROYECTO DE TITULACIÓN II

1.- INFORMACIÓN GENERAL

Tema: “SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN GESTIÓN DOCUMENTAL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA DIRECCIÓN DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL, UTC.”

Fecha de inicio: abril 2018 - agosto 2018

Fecha de finalización: octubre 2018 - febrero 2019

La sistematización de experiencias laborales se realizará en el periodo de abril 2018 – febrero 2019 en la Dirección de Planeamiento y Desarrollo Institucional de la Universidad Técnica de Cotopaxi, donde se identificarán los procesos y desarrollo de actividades realizadas por parte del equipo de trabajo.

Lugar de ejecución:

Las prácticas pre-profesionales se desarrollaron en la Dirección de Planeamiento y Desarrollo Institucional (DPI-UTC), de la Universidad Técnica de Cotopaxi establecimiento que pertenece al sector público el cual tiene como misión formar profesionales humanistas e investigadores con un alto grado de conocimientos y, vinculados con la sociedad.

En este contexto la (PDI-UTC), está ubicada en la avenida Simón Rodríguez s/n del barrio El Ejido, sector San Felipe, parroquia Eloy Alfaro, del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi – zona 3.

Facultad que auspicia:

Ciencias Administrativas

Carrera que auspicia:

Secretariado Ejecutivo gerencial – Gestión de la Información

Proyecto de investigación vinculado:**Equipo de trabajo:**

El personal involucrado en el proceso de estudio es la Lcda. Martha Cecilia Cueva tutora de Titulación, Oliver German Ante Ramírez y Christian Javier Mena Toapanta estudiantes de Secretariado Ejecutivo Gerencial.

Área de conocimiento:

Gestión Documental, Administrativa

Línea de investigación:

La línea de investigación está orientada en abordar argumentos relacionados a la mejora de procesos administrativos y económicos logrando de esta manera un sistema solidario y sostenible que fortalezca la transformación de la matriz productiva.

Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social.

Sub líneas de investigación de la Carrera:

Gestión Administrativa, Servicio al Cliente y TIC

2.- OBJETIVOS:

General

- Analizar críticamente las experiencias en Gestión Documental y Gestión Administrativa en la Dirección de Planeamiento y Desarrollo Institucional de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Específicos

- Identificar los procesos en Gestión Documental desarrollados en la Dirección de Planeamiento.
- Detectar las inconsistencias que tiene la Gestión Documental en la Dirección de Planeamiento
- Examinar las estrategias en gestión documental y administrativa pertinentes a la Dirección.

3.- FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INTERVENCIÓN

La Administración

La administración es propia de los seres humanos, ya que se la práctica independientemente de la condición educativa que se posee, la llevamos presente en el diario vivir, permitiendo optimizar recursos, utilizándola como un medio que permite tener resultados óptimos y desfavorables. Hernández (2014) afirma:

La administración como cualquier otra área del conocimiento tiene su propio lenguaje y el administrador debe conocerlo y utilizarlo para comunicarse con otros colegas, o bien, que al estudiar la administración se pueda comprender de la misma manera el concepto, el principio, el modelo, el método o la teoría para optimizar las operaciones realizadas o las decisiones que se toman. (p.18)

La administración tiene como finalidad administrar y buscar la obtención de resultados eficaces y eficientes a través de la organización de personas, cosas o sistemas que formen una organización o entidad, cuyo éxito dependerá de la manera en que se realice, esto permitirá optimizar y elevar su desempeño puesto que, se encarga de planificar, organizar, direccionar, controlar los recursos ya sean estos humanos, materiales, financieros de una organización donde se pueden obtener beneficios sociales o económicos, dependiendo de los fines planteados.

Mientras exista un organismo social la administración estará presente, por ejemplo, en las grandes empresas la administración técnica o científica es parte esencial e indiscutible, la utilización adecuada de la misma, permitirá que la productividad se eleve, por lo tanto, es un aspecto de relevante dentro del campo económico-social de hoy en día.

Importancia de la Administración

La administración por su Universalidad la encontramos presente en todas partes del mundo ya que se aplica a diferentes campos sociales, logrando mejorar el funcionamiento y, el esfuerzo planteado por el ser humano. Ortiz (s/f) afirma:

La importancia de la administración se ve en que está imparte efectividad a los esfuerzos humanos. Ayuda a obtener mejor personal, equipo, materiales, dinero y relaciones humanas. Se mantiene al frente de las condiciones cambiantes y proporciona previsión y creatividad. El mejoramiento es su consigna constante. (párr. 28).

La administración brinda elementos materiales o humanos a un organismo social debido a que se influencia de manera directa o indirecta, para las pequeñas, medianas y grandes empresas la administración ya sea científica o técnica es esencial e indiscutible ya que por su grado de complejidad permite actuar de una manera organizada y eficiente.

Es importante que los países que se están desarrollando mejoren la calidad de la administración, para de esta manera poder desarrollar de manera eficiente y eficaz la productividad de empleados y trabajadores coordinando elementos que aportaran en su desarrollo.

La evolución de las empresas

Las organizaciones, para desarrollar sus técnicas y habilidades han tenido que implementar varias estrategias las cuales permiten obtener resultados satisfactorios. “Las empresas han tomado caminos distintos a lo largo del tiempo consiguiendo nuevos métodos de desarrollo. Así podemos mencionar cinco fases que identifican la gestión gerencial y organizacional, las cuales están centradas en la importancia de la ciencia administrativa” (Prieto, 2012).

Primera fase: Énfasis en las tareas

En esta fase el reto de la administración fue planear y racionalizar las tareas que debían ser ejecutadas por los obreros y empleados. Fue la época de la administración científica de Taylor.

Segunda fase: Énfasis en la estructura organizacional

Con el crecimiento de las empresas el aumento del proceso de producción surge los conceptos de división del trabajo, autoridad, unidad de mano, jerarquía, equidad etc., se está hablando de la administración industrial de Fayol.

Tercera fase: Énfasis en las personas

Lo más importante de una organización es su recurso humano, motor del proceso productivo, queda en segundo plano la tarea y la estructura. Aparecen conceptos como: motivación, liderazgo, participación, satisfacción, laboral, comunicación, etc., Era la época fuerte de Maslo, Lewin, entre otros.

Cuarta fase: Énfasis en la tecnología

Las empresas para mejorar su productividad empiezan a buscar y desarrollar tecnologías causando bastante impacto en la tarea, la gente y la estructura. Son los avances enormes en la teoría de sistemas, computadoras, informática, telemática, redes, comunicaciones virtuales, transporte, videos, etc.

Quinta fase: Énfasis en el medio ambiente

Luego de haber conseguido avances tecnológicos, las empresas se dan cuenta que ya no solo es importante el interior sino el exterior y comienzan a pensar seriamente en el mundo natural que los rodea, es decir el ecosistema.

Sexta fase: Énfasis en la globalización

La fase empresarial con énfasis en la globalización nos da algunas preguntas que se deben plantear los estrategas administrativos: ¿Qué podemos hacer para corregir el desempeño inferior al esperado? ¿Qué hacemos para implementar planes globales en lugar de planes específicos?

La Gestión

Lograr los objetivos de una organización se cumplan puede resultar difícil, pero gracias a la gestión se las puede alcanzar de una manera efectiva por medio de métodos administrativos como son la planeación, organización, distribución y control. Beltrán (2015) afirma: “La gestión se define como el conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro de objetivos previamente establecidos” (p. 31). La gestión además establece tres niveles los cuales son presentados a continuación:

Gestión estratégica: el planteamiento de objetivos se los diseña desde la dirección, con una visión a largo plazo.

Gestión táctica: la gestión estratégica es fundamental dentro de este punto porque permite tomar decisiones y acciones eficaces.

Gestión operativa: se la desarrolla en base a la anterior gestión (táctica), puesto que en ella se mide el impacto de las decisiones y acciones a corto plazo.

La gestión administrativa

La gestión administrativa tiene la capacidad de planificar, organizar, dirigir y controlar, los recursos humanos y capitales de la empresa. Aranda (2014) menciona que: “Un grupo social en el que, a través de la administración de capital y el trabajo, se producen bienes y/o servicios tendientes a la satisfacción de las necesidades de cada comunidad”(párr.1).En la sociedad actual podemos ver la presencia de empresas, instituciones, industrias que atienden deseos de los individuos que conforman dicha sociedad, satisfaciendo necesidades a cambio de una paga económica que retribuya los riesgos y los esfuerzos de los inversionistas de estas entidades.

Una administración rigurosa y eficaz aporta de forma metódica y prolongada, produciendo beneficios que para la empresa o institución será importante según Aranda (2014) ayuda a que:

- Optimizar recursos
- Minimizar riesgos
- Certeza a l hora de trabajar datos
- Seguridad en la toma de decisiones

El auge o caída de los negocios en la actualidad depende de no haber sabido gestionar recursos a través de una administración como un proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización optimizando el rendimiento de la misma, con el propósito de conseguir metas u objetivos de manera eficiente y eficaz, pero empleando una mínima cantidad de recursos. Según Thompson (2008) La administración: “Es todo un proceso que incluye (en términos generales) planificación, organización, dirección y control

para un adecuado uso de los recursos de la organización (humanos, financieros, tecnológicos, materiales, de información) y para la realización de las actividades de trabajo” (párr.4).

Según Hernández (2014) Independientemente de cuál sea la razón, lo cierto es que el buen administrador despliega una serie de características que no fueron evaluadas en las pruebas académicas de la carrera de administración, tales como: sus percepciones, actitudes, personalidad, filosofía sobre la vida y el trabajo, liderazgo, sabiduría, tolerancia a la frustración. (p. 9)

En las empresas, organizaciones, instituciones, la personas que administran o más conocido como administradores deben poseer cualidades, principios y prioridades que influyan y aporten para alcanzar los objetivos de las organizaciones lucrativas, que es crear y ampliar la riqueza para los accionistas. El éxito de un administrador se basa en su desempeño, poniendo en práctica o acción la teoría.

Según Hernández (2014) de acuerdo con este enfoque son tres las habilidades importantes que un buen administrador deberá adquirir:

- Conceptuales: que necesita el alto directivo en cuanto a generación de nuevas ideas y conceptos.
- Humanas: propias de los mandos medios (gerentes) para relacionarse tanto con el personal operativo como con la alta dirección.
- Técnicas: involucra el manejo de dispositivos técnicos.

Es necesario reconocer el papel que juega los conocimientos administrativos sistematizados tanto como para quienes son profesionales y dominan la administración como para quienes no son profesionales pero su experiencia y conocimiento empírico ha permitido dominar esta temática. Las habilidades, aptitudes, capacidades, conocimientos del profesionista en administración determinan la cosmovisión de la empresa u organización en el mercado competitivo.

Características de la administración

Universal

Para Perez (2013) “El fenómeno administrativo se da donde quiera que existe un organismo social, porque siempre tiene que existir una coordinación sistemática de medios” (párr.2). Se refiere como universal a la administración que se aplica a diferentes campos sociales, para mejorar el funcionamiento de instituciones ya sean públicas o privadas.

La administración pública se basa o se refiere a la administración de organismos públicos o del gobierno como escuelas, colegios, hospitales, instituciones militares y policiales, donde las personas encargadas de administrar son los funcionarios, mientras que la administración privada se da en instituciones privadas como en empresas, instituciones bancarias, comercios, donde la administración es ejercida por aquellas personas que poseen cargos como gerentes, supervisores que conocen y saben cómo manejar recursos económicos contables dentro de las empresas o instituciones.

Específica

Para Perez (2013) “La administración tiene características específicas que no nos permite confundirla con otra ciencia o técnica” (párr.3). La administración debe tener un grado de especificidad es decir que su cualidad y condición debe estar adecuada al uso para el que está destinado, por ejemplo, en una empresa se designa a un administrador para que se encargue de las finanzas o de asuntos referentes al manejo monetario de la institución.

Unidad temporal

Para Perez (2013) Aunque se distingan etapas, fases y elementos del fenómeno administrativo, éste es único. En todo momento de la vida de una empresa se están dando, en mayor o menor grado los elementos administrativos. Es por eso que nunca se deja de mandar, controlar, organizar, etc. (párr.4)

Cada una de las características que posee la administración como las que se está abordando posee un ejercicio individual cumpliendo una función específica, sin embargo, todas se correlacionan para poder controlar u organizar una empresa o institución para alcanzar los objetivos planteados por las mismas.

Unidad jerárquica

Para Perez (2013) “Todos cuando tienen carácter de jefes en un organismo social, participan en distintos grados y modalidades, de la misma administración. De esta forma la empresa forma un solo cuerpo administrativo; desde el gerente general, hasta el último mayordomo” (párr.5). Lo que caracteriza a la administración de recursos es el incremento de la eficacia, eficiencia y productividad, mejorando los procesos de distribución de recurso tanto materiales como talento humano en cualquier ámbito social, para esto existe niveles jerárquicos ya sean en administración pública o privada.

Valor instrumental

Perez, (2013) afirma que: “La administración es un medio para alcanzar un fin. Se utiliza en los organismos sociales para lograr en forma eficiente los objetivos establecidos” (párr.6). La administración es una herramienta orientada a efectuar tareas con la finalidad de alcanzar objetivos planteados, optimizando la eficiencia del trabajo, el manejo y distribución de los bienes y recursos de los gobiernos, empresas y de las personas, a través de la distribución pertinente de los diversos recursos de los que se tienen disponibilidad.

Flexible

Según Perez (2013) “Los principios y técnicas administrativas se pueden adaptar a las diferentes necesidades de la empresa o grupo social” (párr.9). La administración es un método que ayuda al manejo, conducción y distribución de los recursos, tanto materiales como humanos, para satisfacer y alcanzar objetivos concretos mejorando la distribución de los recursos. La administración existe desde la antigüedad ya que surgió como una necesidad de administrar y distribuir recursos de las sociedades que se desarrollaban, contabilizando y guardando

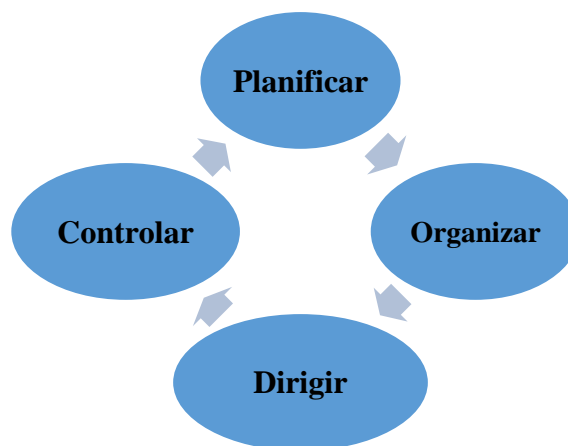
excedentes para épocas de crisis, es por esta razón que en la actualidad la administración se efectúa en cualquier organismo social ya sea público, privado, militar, comercial, familiar, etc.

Métodos administrativos de una empresa

Las organizaciones son el punto de focalizar el estudio de la Administración por lo tanto se puede aplicar a empresas públicas o privadas y organismos gubernamentales. Los métodos administrativos son planificar, organizar, dirigir, controlar, como se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico 1

Métodos administrativos



Fuente: Métodos administrativos de una empresa usados por Espinoza, Nancy Mabel.

Elaborado por: Investigadores

Planificar: Es un proceso que parte desde la visión que tiene la persona que dirige una empresa, organización o institución fijando objetivos, estrategias y políticas organizacionales como una herramienta para argumentar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y sus amenazas.

Organizar: Da respuestas a preguntas como ¿Quién? va a realizar la tarea asignada, esto envuelve diseñar el organigrama de la organización, empresa o institución, lo cual le permite defender responsabilidades y obligaciones; ¿cómo?

y ¿cuándo? , se va a realizar la tarea; ¿cuándo? Estableciendo la manera y la secuencia de la realización de dichas tareas.

Dirigir: Es la persuasión que se obtiene por medio del sobre las personas para la obtención de los objetivos planteados; basándose en la toma de decisiones por medio del uso de modelos lógicos e intuitivos acerca de la toma de decisiones.

Para Blandez (2014) **Controlar:** “consiste en la revisión de lo planeado y lo logrado” (p.7). El control se realiza a nivel estratégico, táctico y operativo; donde la organización en su totalidad evaluada, a través de un sistema de Control de gestión analizando sus áreas funcionales.

Planeación estratégica

La planificación estratégica se orienta como una herramienta que sirve de apoyo en la toma de decisiones de una organización, se enfocada en las medidas a tomarse en el camino para adaptarse a diferentes cambios y la superación de obstáculos que encuentren y lograr una mayor eficiencia y eficacia en los procesos a realizarse.

La Planificación Estratégica consiste en un ejercicio de formulación y establecimiento de objetivos de carácter prioritario, cuya característica principal es el establecimiento de los cursos de acción para alcanzar dichos objetivos. Desde esta perspectiva la PE es una herramienta clave para la toma de decisiones de las instituciones públicas. (Armijo, 2009, pp. 5-6)

Gestión Documental

La gestión documental es una pieza cada vez más fundamental para las empresas. Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2015) afirma: “Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes al manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades desde su origen hasta su destino final, para facilitar su utilización y conservación” (p.6). Gracias a la gestión documental podemos decir que las empresas llevan toda la información de manera organizada y de forma eficiente.

La gestión documental aporta en los procesos de organización de documentos de manera que facilita el acceso a la información. A lo largo del tiempo estos procesos han ido evolucionando ya que en la actualidad existen muchos sistemas informáticos que acortan y agilitan este trabajo. Ruiz (2015) dice que:

Esto ha provocado una transformación, tanto en la forma en que las empresas crean, reciben, distribuyen, utilizan, almacenan y conservan la información, como en la concepción que tienen los directivos y especialistas sobre el papel de los documentos y la información para alcanzar el éxito empresarial. (p.21).

El avance tecnológico ha favorecido de gran manera a los procesos archivísticos, debido a que es más fácil hoy en día realizar cualquier proceso documental en la empresa o institución.

Origen y evolución

La Gestión Documental se origina desde hace muchos miles de años, prácticamente cuando se creó la escritura en pergaminos, tablas de arcilla y papiro los documentos ya se iban acumulando, de esta manera nace una necesidad y es la de organizar y almacenar la información escrita por la mano del hombre. París (2015) afirma que la Gestión Documental se implanto y tuvo: “Su aparición en el contexto de la primera mitad del siglo XX, cuando los cambios económicos, políticos y sociales reflejan la importancia de los documentos para la toma de decisiones y la gestión diaria” (p. 31).

Las nuevas tecnologías y su relación con la Gestión Documental permiten que todos los procesos desarrollados para su registro y control sean eficientes y eficaces, logrando obtener ventajas inigualables para el control administrativo, así como su tratamiento y recuperación de información de la empresa o institución.

La documentación, función y utilidad

Los documentos son de gran importancia dentro del campo empresarial/institucional debido a que permiten comunicar y desarrollar información, además de asegurar la permanencia de ella. Todos los hechos

relatados en las actividades de la empresa como, por ejemplo; reuniones o juntas, se las recoge a un acta en donde las ideas expresadas quedan registradas, partiendo desde ese punto y a través de las decisiones e ideas presentadas el acta queda registrada como un nuevo documento (Londoño, 2016).

Según Londoño (2016) los documentos constituyen el soporte para:

- **Comunicar** información compleja
- **Desarrollar** la información
- **Dar fe** de determinados hechos

Etapas de la Gestión Documental

Producción Documental

Es la creación de documentos relacionados con las funciones que tiene cada institución.

Recepción de Documentos

Es el proceso de verificación y control de aquellos documentos que son emitidos por personas naturales o jurídicas, en la cual se inspecciona si el documento contiene todos los aspectos necesarios para dar inicio a los trámites correspondientes.

Distribución de los Documentos

Los tipos de documentos que tienen flujo dentro y fuera de la institución deben ser garantizados a su destinatario.

Organización de los Documentos

Es el proceso en el que los documentos son clasificados y ordenados, consistentes para un mejor manejo de la información.

Consulta de documentos

La información salvaguardada en los documentos es de vital importancia para el personal que requiera de ella, garantizando de esta manera el derecho a la información.

Conservación de los Documentos

La protección de los documentos es vital para las empresas, es por tanto que, se debe garantizar un espacio óptimo para su resguardo y que de esta manera su contenido no pueda ser alterado.

Disposición final de los Documentos

En esta etapa todo tipo de documentación es seleccionada para su conservación permanente o su depuración.

Lo que se consigue con la Gestión Documental

Ahorro de Recursos

La información que se resguarda en una institución puede ser difícil de almacenar. “En toda empresa se pierde tiempo, espacio y dinero en mantener información que probablemente, no sea utilizada y que en caso de ser necesaria será muy difícil de encontrar” (Datapruis, 2018). La clasificación de documentos es importante debido a que se pueden almacenar documentos que no son necesarios para la institución, provocando de esta manera conflictos para encontrar información precisa.

Mejora en la gestión y rapidez

Los documentos que son ordenados de una manera eficiente ayudan al administrador a una reducción de tiempo en su búsqueda. “La documentación está a disposición de forma instantánea, con lo cual, si se trata de una empresa que ofrezca servicios directamente al público, los clientes se irán más que satisfechos” (Datapruis, 2018). Con una buena organización de archivos la empresa brinda un servicio de calidad.

Mejora en el uso del espacio

A través del proceso de clasificación, los documentos que no son necesarios son eliminados, optimizando el espacio para la conservación de nuevos documentos y permitiendo un acceso inmediato a la información.

La Archivística

La Archivística es una serie de procedimientos teóricos prácticos que ayudan a los principios y procedimientos de almacenamiento de los documentos, permitiendo de esta manera que los documentos se mantengan en el tiempo y puedan ser consultados por el personal que así lo requiera.

La Archivística es la ciencia de los archivos, no de los documentos, aunque en última instancia estos sean el producto integrante de aquellos. Como tal se ocupará de la creación, historia, organización y servicios de los mismos a la Administración y a la Historia, en definitiva, a la Sociedad. (Herrera, 1991, p.23)

De acuerdo a lo expuesto por Herrera (1991) la archivística nace de la necesidad de arreglar y salvaguardar los archivos, siendo este un elemento importante dentro de los procesos documentales que realiza una empresa/institución.

El Archivo

El archivo, según indica la Real Academia de la Lengua Española (RAE), se define como el conjunto ordenado de documentos que una persona, una sociedad, una institución, etc., producen en el ejercicio de sus funciones o actividades, y como el lugar donde se custodian uno o varios archivos. Guerrero (1991) afirma: Los archivos están formados por los documentos que se generan tanto en la vida pública como en la privada de las instituciones y de los individuos. En cualquier organización o empresa se están produciendo constantemente documentos con cada una de las actividades que se realizan, que deben ser clasificados y ordenados para que puedan ser fácilmente localizados cuando se necesiten. Por todo ello, es imprescindible crear reglas y normas en la gestión de la documentación, donde se apliquen criterios de calidad y eficacia para que las personas autorizadas tengan un rápido acceso a los documentos. (p.7)

El archivo está constituido por documentos que diariamente se está produciendo en las instituciones tanto públicas como privadas, una vez elaborados existen reglas y normas que posee el archivo para salvaguardarlos y solo tienen acceso a ello las personas que poseen una autorización.

La presencia del archivo en las empresas es fundamental, así mismo también es importante contar con un archivador, esto ayuda a salvaguardar los documentos relevantes que entran y salen de ella. Herrera (1991) afirma:

Archivo es uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden, para servir como testimonio e información para la persona o institución que los produce, para los ciudadanos o para servir de fuentes de historia. (p.79)

Los archivos son documentos creados por personas que laboran diariamente en las empresas, estas pueden ser digitales o físicos, dependiendo de las actividades en las que se estén desempeñando.

Ciclo de Vida de los Archivos

Conocer la trayectoria La categorización del archivo es de suma importancia ya que es un método que facilita el proceso de los documentos y se divide en:

Fase activa: archivos de oficina

Los archivos de gestión o también conocidos como de oficina son aquellos que permanecen bajo uso frecuente, por tanto los documentos deben permanecer dentro del área administrativa un total de 5 años ya sea por su asunto o correspondencia.

Fase semiactiva: archivo central

Son todos los documentos que habitualmente ya no son requeridos pero que pueden ser requeridos en algún momento, esta información sirve de apoyo para los archivos de oficina y se debe de custodiar durante 10 años.

Fase inactiva: archivo intermedio

A este archivo llegan todos los documentos que han perdido casi su total actividad, los documentos son resguardados uno 15 años más, luego de este proceso se los selecciona y se expurgan obteniendo de esta manera los documentos más importantes.

Archivo Histórico

Son todos los documentos que permanecen por su valor informativo o histórico.

Clases de Archivos

Las diferentes formas de archivar conllevan a una mejor organización dentro de las empresas. GESTION.OR (2013) afirma: “A la hora de clasificar los diferentes tipos de archivos para que el desempeño de las funciones sea mucho más ágil y eficiente, hay que decir que estos se clasifican según el lugar de emplazamiento” (párr.4). Una buena organización y clasificación de los archivos pueden facilitar el uso de su información, por tanto, los archivos pueden ser:

Generales o centralizados: Los documentos manejados por institución se conservan en un mismo lugar, y a su vez, son consultados por distintas dependencias.

Descentralizados o parciales: Se encuentran distribuidos en las distintas secciones o dependencias de la organización o entidad. A su vez, los documentos descentralizados pueden ser:

Departamentales o por secciones: Son generados por el propio departamento y según sus necesidades operativas.

Personales: Son archivos generados y administrados por un trabajador en su puesto de trabajo.

Según Guerrero (2013) para organizar los archivos es necesario tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Por su ubicación: centralizado, descentralizado o mixto.
- Por su contenido: público o privado.
- Por la frecuencia de su utilización: activo o de gestión, semiactivo o definitivo.
- Por el tipo de soporte utilizado: papel y electrónico.

Por su ubicación

El archivo centralizado

Este tipo de centralización permite al personal de la empresa obtener información de forma directa desde un lugar específico.

El archivo descentralizado

La documentación de la empresa se encuentra esparcida por diferentes direcciones o departamentos de la institución, permitiendo de esta manera que la información sea más accesible por los usuarios de la institución.

El archivo mixto

En este punto los archivos se encuentran en diferentes departamentos, pero una vez realizados los trámites pertinentes con el documento pasa a ser conservado en un archivo central.

Por su contenido

El archivo público

Los archivos públicos son los encargados de la conservación, clasificación y ordenación de todos los documentos que son emitidos por las entidades públicas (Guerrero, 2013).

El archivo privado

Son archivos manejados con una seguridad más rigurosa.

Por la frecuencia

Archivo activo

Todos los documentos activos son aquellos que se encuentran en constante movimiento dentro o fuera de la empresa.

Archivo semiactivo

Este tipo de archivo se caracteriza por no tener mayor continuidad en su uso, regular mente se la utiliza para suministrar información sobre procesos ya realizados.

Por el tipo de soporte

El archivo en formato papel

Son documentos que se mantienen bajo guarda en forma física.

El archivo en formato electrónico

Son todos aquellos documentos que poseen una ubicación digital es decir el método utilizado para su resguardo es por medio de sistemas tecnológicos.

Sistemas de archivo

La clasificación de los documentos es importante puesto que permite un mejor control, organización y rapidez al momento de requerir cualquier tipo de información, por tanto, a continuación, se muestran los diferentes sistemas:

Alfabético

Este método es uno de los más sencillos, básicamente consiste en ordenar los archivos en orden de las letras del alfabeto.

Numérico

Este sistema establece la aplicación de números y se lo aplica en el orden que llega un documento, generalmente este sistema es utilizado con mayor frecuencia en la clasificación de expedientes.

Alfanumérico

Este tipo de clasificación es la combinación de letras y números o viceversa.

Temático

En este método la documentación debe ser agrupada de acuerdo al asunto que se refiere, luego se aplican divisiones, implementando otros sistemas como: el numérico, alfabético o cronológico.

Geográfico

En este sistema de clasificación el criterio de ordenación a seguir son los lugares geográficos, de acuerdo con las actividades territoriales: región o zona geográfica, comunidad autónoma, provincia y localidad; y dentro de ellas por domicilio, lugar de emisión, destino e incluso calle. (Guerrero, 2013, pp. 22-23)

Cronológica

En este sistema las organizaciones de los documentos se colocan por años, meses y días.

Compartir la información**Recuperar y compartir información del archivo**

Los documentos que son registrados y posteriormente archivados no sirven de mucho si solamente se les amontonan en un sitio cualquiera, según una encuesta realizada a 200 ejecutivos norteamericanos, estos pierden un 10,7% de su tiempo porque no pueden encontrar algo. Londoño (2016) afirma:

Los archivos bien administrados y cuidadosamente ordenados facilitan la obtención de datos para la toma de decisiones, mientras que los archivos pobremente administrados, llevan a un caos en el procesamiento de la información, con altos costes, un desempeño pobre y muy poca flexibilidad. (pp. 71/72)

La información manejada de manera apropiada sirve como recurso importante dentro de la administración, el uso de un sistema eficaz proporciona a los usuarios información oportuna y relevante.

Según Londoño (2016) los procedimientos imprescindibles para el buen funcionamiento del archivo, su utilidad y factibilidad de uso son:

- **Registro de la información**

La creación de una base de datos ayudará al profesional encargado a organizar los archivos acordes a las necesidades y el sistema que requiera.

- **Inventario o índice el archivo**

El índice debe mostrar toda la información que posee el documento como: el asunto, la empresa o bien la ubicación de la información. Dentro del índice del archivo se deben crear carpetas que contengan los siguientes nombres los mismos que permitirán (Londoño, 2016):

- Saber qué información está disponible y en dónde está ubicada
- Tener una clara imagen de la estructura del archivo
- Evitar duplicados
- Analizar el sistema de archivo
- Efectuar con facilidad las transferencias y eliminación de archivos

La información que se presenta en el índice debe estar a disposición de todas las personas autorizadas.

- **Manual de gestión documental o archivo**

El manual del archivo sirve básicamente para evitar errores en la clasificación de los documentos, para dicha clasificación se describen criterios, métodos y ubicación de la información.

Herramientas colaborativas online

La tecnología es una herramienta fundamental para manejar procesos que ayuden al desarrollo de la empresa/institución.

Las herramientas online, son aquellas que permiten la creación, publicación y edición de un documento online que el administrador de dicho documento (el usuario lo crea, o bien el usuario que ostenta el rol de administrador del documento) que puede hacer accesible a uno o más usuarios adicionales. (Londoño, 2016, p.74)

De este modo el trabajador puede realizar un documento en Word o Excel, subirlo online y dar paso a cualquier persona que desee para que pueda manipular y hacer cambios si así lo desea.

Un ejemplo representativo de este tipo de herramienta es Google Docs. El cual permite ágilmente crear documentos en diferentes carpetas además compartir su contenido con personal del trabajo.

Almacenar información en la nube

Hoy en día es muy común hablar sobre archivar documentos en la nube, la utilización de esta tecnología aporta cambios significativos en los procesos administrativos de la institución, esta red informática de almacenamiento esta sincronizada virtualmente, en donde uno o varios usuarios agregados al mismo sistema son capaces de interactuar directamente con la información agregada a la red.

4.- PLAN DE ACCIÓN

Matriz para la elaboración de un plan de acción

Tabla 1
Plan de Acción en relación a los objetivos planteados

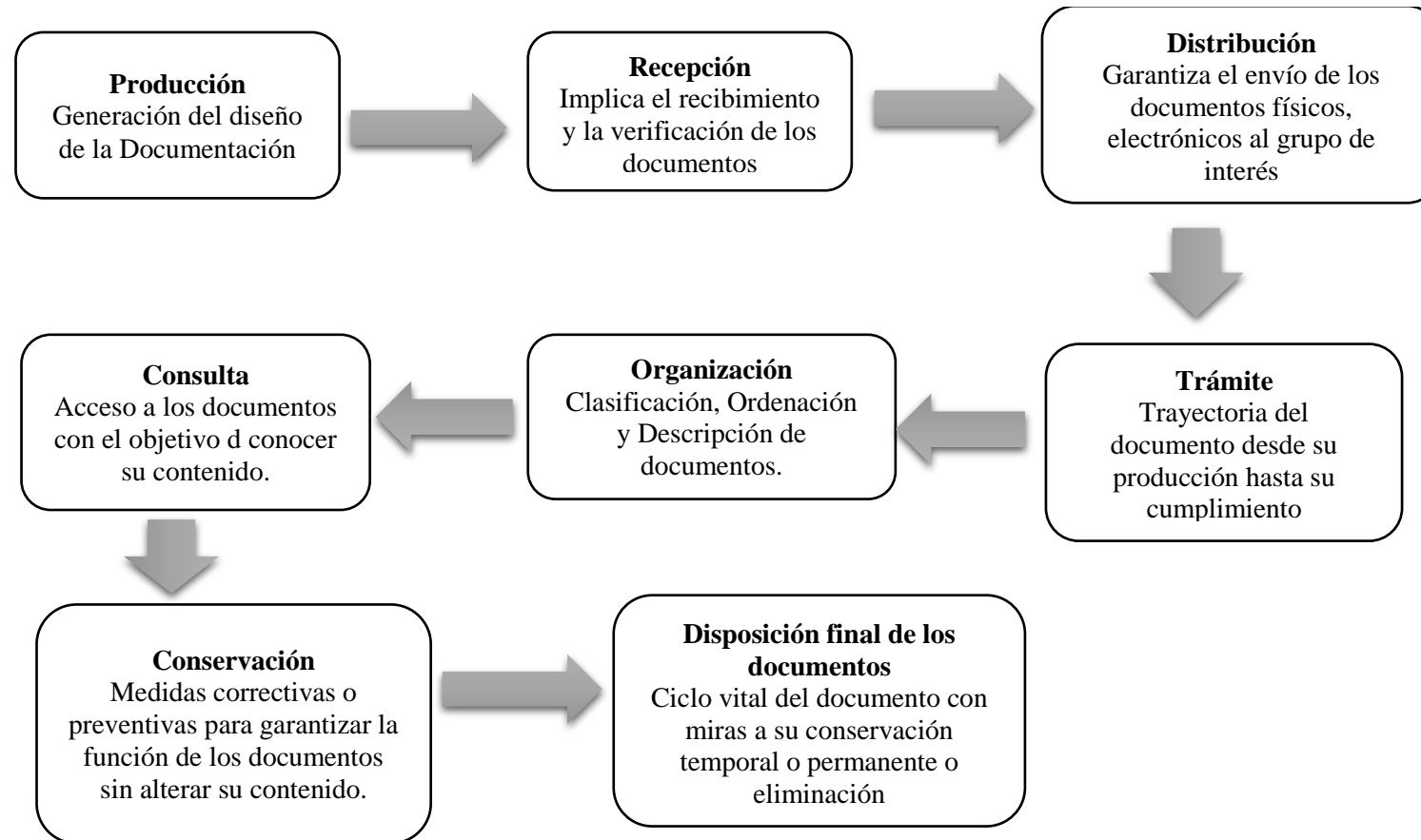
Objetivo específico 1	Actividades (tareas)	Resultados de la actividad	Medio de verificación
Identificar los procesos en Gestión Documental desarrollados en la Dirección de Planeamiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar Entrevistas • Analizar información • Presentación de resultados 	Información relacionada con los procesos archivísticos manejados en la Dirección de Planeamiento y Desarrollo Institucional.	Entrevistas de Fichas de observación Entrevistas aplicadas
Objetivo específico 2	Actividades (tareas)	Resultados de la actividad	Medio de verificación
Detectar las inconsistencias que tiene la Gestión Documental en la Dirección de Planeamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Recopilar información relevante • Estructurar un plan de acción 	Presentación de la parte teórica Programa de actividades	Plan de acción
Objetivo específico 3	Actividades (tareas)	Resultados de la actividad	Medio de verificación
Examinar las estrategias en Gestión Documental y Administrativa pertinentes a la Dirección.	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar y organizar un sistema documental. 	Mejorar el sistema de archivo utilizado en la Dirección de Planeamiento.	Planificación y organización de un sistema documental.

Elaborado por: los investigadores

Procesos de Gestión Documental

Gráfico 2

Procesos de Gestión Documental



Elaborado por: los investigadores

Análisis del Plan de Acción

Procesos Documentales Identificados en la Dirección de Planeamiento

Dentro de la Dirección de Planeamiento los procesos de Gestión Documental encontrados son los siguientes:

Producción

La dirección de planeamiento genera documentos físicos y digitales como oficios, circulares, memorándums, solicitudes e invitaciones, los mismos que son enviados a las diferentes dependencias que se encuentran dentro de la Universidad Técnica de Cotopaxi, acorde a las actividades a desarrollarse en la Universidad.

Recepción

La recepción de documentos dentro de planeamiento es la fase inicial para que pueda realizar el archivo, una vez que se receipta el documento se verifica si contiene los ejemplares correctos, la dirección debe remitir un documento como respuesta, en caso de que lo requiera, caso contrario se almacena en los archivadores que posee dentro de la dirección.

Distribución

Dentro de la distribución de los documentos, este garantiza que los oficios, circulares, memorándums, solicitudes e invitaciones, lleguen a su destinatario este sea internos. Para los documentos internos la dirección identifica a que dependencia quiere enviar y el personal encargado se dirige a realizar su respectiva entrega es así como la dirección garantiza que la documentación llegue a su destino.

Trámite

Para dar trámite a un documento en la dirección, luego que se haya hecho su recepción y distribución se le da cumplimiento de su función, es decir que se remite un documento como respuesta acorde a la petición requerida.

Organización

En la dirección de planeamiento carece de una buena organización y clasificación de los documentos puesto que no existe una persona encargada del archivo para su ordenamiento correcto, los documentos que llegan a la dirección son tomados por las personas encargadas del departamento y los archivan en carpetas y folders sin embargo esto no es una manera correcta de realizar un buen archivo.

Consulta

Una vez que la documentación llega a la dirección de planeamiento, las encargadas quienes reciben los documentos tienden a ser verificados para observar cuál es su contenido para atender a los requerimientos acorde a su necesidad estas sean mediante correo electrónico, o forma personal.

Conservación

La conservación de documentos dentro de la dirección de planeamiento se lo realiza por medio de estantes o archiveros, los cuales contienen información desde al año 2010 hasta la fecha actual 2019, cabe recalcar que los archiveros se encuentran congestionados y la falta de espacio físico perjudica al acceso de información.

Disposición final de los documentos

En la Dirección de Planeamiento Desarrollo Institucional la disposición final de los documentos se los hace por medio de los pasantes en donde la información es clasificada y cosida para su preservación, puesto que la Dirección carece de un archivo histórico la documentación se la conserva en espacios físicos no óptimo para su permanencia.

Diagnóstico de las debilidades de los procesos de Gestión Documental en la Dirección de Planeamiento

Las debilidades que se encontraron en la Dirección sobre los procesos de Gestión Documental son tres en cuanto se refiere a la clasificación, organización y resguardo de los documentos, esto se debe a la falta de un profesional encargado de realizar estos procesos, el desconocimientos de los diferentes sistemas de archivos que existen son evidentes dentro de la dependencia puesto que la clasificación que utilizan es conforme van ingresando los documentos los archivan sin un orden cronológico, alfabético, numérico o geográfico, la carencia de estos sistemas afecta al momento que se requiere algún tipo de información esto provoca pérdida de tiempo y dinero.

Definición de la metodología

Enfoque cualitativo

La investigación cualitativa se basa en la constante observación de las situaciones relacionadas al comportamiento de las personas ya que, al no ser números exactos, el entorno, experiencias, ideologías, conocimientos, influyen sobre la manera de relacionarse, analizando a los sujetos y la relación que existe entre ellos, basándose en contextos sociológicos, culturales e ideológicos, construyendo un conocimiento de su conducta o comportamiento.

El enfoque cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos), los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. (Sampieri, Collado y Baptista, 2010, p. 49)

El enfoque cualitativo permite recolectar datos sin intervención de la medición numérica con el objetivo de generar preguntas de investigación para después ser interpretadas en una realidad en contexto natural y de la manera en cómo suceden los fenómenos a ser estudiados, además este tipo de enfoque permite que los sujetos a ser analizados no sean reducidos a variables, sino que sean considerados como un todo.

Este proyecto es cualitativo porque permite obtener y recopilar toda la información necesaria, para después analizar los juicios o razones que están provocando y generando el problema, y así los investigadores puedan aportar con ideas y opiniones para formular propuestas que probablemente permitan superar las falencias.

Nivel de investigación

El desarrollo para la investigación de Sistematización de Experiencias será descriptivo y, consiste en conocer las situaciones y costumbres que atraviesan las personas a través de las actividades y procesos que realizan en su jornada laboral.

El tipo de estudio descriptivo tiene como fin describir de modo sistemático las tipologías de una área en interés por los investigadores. Básicamente se busca describir acontecimientos o contextos y, no dar soluciones ni comprobar ningún tipo de acontecimientos que se hayan suscitado dentro del lugar investigado. Arias (2012) define:

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere (p.24).

El nivel de investigación descriptiva nos permite referir las características y acontecimientos que se genera en la dirección de Planeamiento y Desarrollo Institucional con el fin de analizar e interpretar la información obtenida, Dentro del proyecto de Sistematización, se desarrollará la investigación con un nivel descriptivo, a través de la observación y la descripción de los hechos o acontecimientos que ocurren.

Diseño de investigación

Para el desarrollo de la Sistematización de Experiencias en la Dirección de Planeamiento y Desarrollo Institucional se establece el diseño de investigación no experimental debido a que la información recolectada no podrá ser manipulada bajo ningún aspecto. Hernández, Fernández y Baptista (2010) expresan que:

En un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien

la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir sobre ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos. (p. 191)

Dentro del proyecto de sistematización, el diseño de investigación no experimental permite evidenciar las situaciones por las que está pasando la Dirección y cuáles son las experiencias que se suscitan dentro de ella, para después analizarlas.

Descripción conceptual

Jara (2012) afirma: “La sistematización representa un primer nivel de elaboración conceptual que tiene como objeto de conocimiento la práctica inmediata de las personas que las realizan” (p.57).

Con base a lo expuesto por Jara (2012), la sistematización es el proceso por cual se ordenan una serie de elementos que están conectados entre sí, con la finalidad de asignar jerarquías a cada uno.

La sistematización pretende ordenar u organizar un número de elementos, etapas, procesos, con el objetivo de brindar jerarquías a cada uno de los diferentes elementos conformando un sistema con datos clasificados y ordenados, este tipo de procesos implica que en un futuro se tenga accesibilidad a dichos datos con facilidad y alcanzar los resultados que los investigadores esperan.

Según el autor, Definición. ABC (2008) afirma: “La sistematización es, entonces, el establecimiento de un sistema u orden que tiene por objetivo permitir obtener los mejores resultados posibles de acuerdo al fin que se tenga que alcanzar” (párr. 1).

La sistematización tiene relación tanto con estudios científicos como académicos de investigación abordando un proceso que cuenta con una estructura o sistema de guías de pasos a seguir para obtener resultados específicos que permitan comprender lo ocurrido para de esta manera detectar e identificar elementos, explicar y describir procesos, logros y falencias.

La sistematización adquiere así el carácter de actividad teórico-práctica, ya que la interpretación y la comprensión de la experiencia son imposibles sin referirla, de un lado, a los supuestos teóricos a partir de los cuales se proyectó el acompañamiento y, del otro, al aprendizaje empírico y teórico-conceptual existente. (Van de Velde, 2008, p. 20)

Con base a lo expuesto por Van de Velde (2008), es una restauración de la práctica para comprender lo sucedido, para identificar sus mecanismos, explicar logros y problemas, que puedan servir para generar posibles respuestas o generalizar las mismas. Identificar logros, causas y efectos que surgen como supuestos teóricos por medio de la experiencia.

Métodos y técnicas

Método inductivo

Este parte de las premisas singulares que son las que confieren evidencias dando veracidad lo cual lleva a formar conclusiones generales. “Consiste en basarse en enunciados singulares, tales como descripciones de los resultados de observaciones o experiencias para plantear enunciados universales, tales como hipótesis o teorías” (Cegarra, 2012, p. 83).

El **inductivismo** va de lo particular a lo general. Es un método que se basa en la observación, el estudio y la experimentación de diversos sucesos reales para poder llegar a una conclusión que involucre a todos esos casos. La acumulación de datos que reafirmen nuestra postura es lo que hace al método inductivo.

(Conceptode, 2018, párr.2)

El método inductivo o inductivismo parte de resultados o conclusiones particulares a generales, distinguiendo la observación, clasificación, registro y estudio de los hechos que permite realizar una generalización de los datos o información recopilada para después ser contrastada.

Técnicas e instrumentos

Observación

La técnica que se utilizará para el campo investigativo es la observación ya que permite captar información necesaria y relevante. Dicha información será registrada en una matriz diseñada para recolectar datos referentes a las actividades realizadas por el personal involucrado cada semana. “Observación y/o técnica de recogida de información que requiere percibir de forma voluntaria comportamientos previamente determinados y que precisa una anotación sistemática, con el objetivo de crear una red de significado” (Sáiz y Llamazares, 2013, p.21). La información obtenida en la DPI-UTC, permite evidenciar cuales fueron las experiencias vividas por los investigadores y, determinar los fenómenos presentados dentro de la Dirección.

Se decide manejar este tipo de técnica porque aporta mucha información pertinente al objeto de sistematización, de una manera muy rápida y complementaria.

La entrevista

La entrevista es una herramienta que tiene como fin la recolección de datos de una manera indirecta en donde el investigador provoca un ambiente relajado y de confianza para el entrevistado.

La entrevista es un diálogo que se da entre dos personas donde se establecen o proponen preguntas basándose en un guion previo con el objetivo de recoger información.

La entrevista es uno más de los instrumentos cuyo propósito es recabar datos, pero debido a su flexibilidad permite obtener información más profunda, detallada, que incluso el entrevistado y entrevistador no tenían identificada, ya que se adapta al contexto y a las características del entrevistado.

(Bravo, García, Martínez y Varela, 2013, pp.166-167)

La entrevista es una conversación entre dos personas que permite al interesado conocer sobre un tema específico, por medio de preguntas y mediante las respuestas obtenidas, recopilar datos para así establecer una comunicación directa o indirecta.

Con base en lo expuesto los investigadores utilizan esta técnica porque proporciona información consistente, la herramienta permite a los entrevistados la posibilidad de brindar información significativa y detallada en base a las preguntas que presenta el entrevistador, de esta manera los datos obtenidos y recopilados serán un aporte sustancial para la investigación.

La entrevista semiestructurada

Sirve de apoyo para el investigador, puesto que le permite obtener datos específicos y relevantes sobre el tema que desea investigar, siempre teniendo en cuenta que se debe tener una actitud positiva esto permite que se puedan saltar preguntas dependiendo de las respuestas obtenidas o de la misma manera incorporarlas. Lucio (2011) indica que la entrevista semiestructurada: “Pretende recoger o corroborar una información determinada sobre ciertos aspectos muy concretos, a través de algunas preguntas precisas, a la vez que le interesa recoger información más abierta” (p. 90). Este tipo de entrevista tiene una mayor flexibilidad para adaptarse a las características presentadas por los entrevistadores debido a que pueden incorporarse preguntas que no estaban planteadas al principio si no que se van dando en el transcurso de la entrevista permitiendo de esta manera obtener datos con mayor acierto.

Análisis de resultados

El análisis de resultados es el sumario de información obtenida durante el proceso de experiencia, es decir todo aquello que se observó y evidenció en el proceso.

El análisis de los datos supone examinar de manera sistemática el conjunto de los elementos informáticos con los que se cuenta para delimitar las partes y establecer relaciones entre estas, así como el problema de investigación interpretándolo como un todo. (Freixas, 2014, p.1)

El análisis de resultado establece conclusiones claras y concisas de la información recabada. Esto permitirá conocer todos los resultados obtenidos durante la investigación, de esta manera buscar soluciones, estrategias o propuestas que puedan ayudar a la investigación.

La técnica de la triangulación permite corroborar información que se efectuará en el estudio de campo.

En la investigación científica con la triangulación se busca recoger e integrar información que pueda contrastarse, confirmarse y construirse colectivamente desde múltiples perspectivas. En la práctica la triangulación constituye el reconocimiento de que la realidad humana es diversa y que todos los actores sociales involucrados en su producción y comprensión tienen visiones distintas. (Cabrera, 2010, p.302)

Es importante determinar que la triangulación de la información es un procedimiento de control implementado para garantizar la confianza entre los resultados de cualquier investigación. Es la combinación de dos o más recolecciones de datos similares dentro de un mismo estudio para medir una idéntica variable. La inclusión de dos o más aproximaciones cualitativas como la observación y entrevista abierta para evaluar el mismo fenómeno también se considera triangulación dentro de los métodos los datos observacionales y de entrevista se codifican al igual que se analizan separadamente para luego validar como una manera de admitir los descubrimientos dentro del estudio.

Tabla 2

Métodos y técnicas en relación a los objetivos planteados

Objetivos específicos	Técnica	Instrumento	Sujetos que intervienen	Observación
Identificar los procesos en Gestión Documental desarrollados en la Dirección de Planeamiento.	Observación	Matriz con el registro de actividades (diarias/semanales)	Investigadores	Este registro lo realizan los investigadores a través de su experiencia personal vivida en la dependencia
Detectar las inconsistencias que tiene la Gestión Documental en la Dirección de Planeamiento	Entrevista semiestructurada	Guía de entrevista semiestructurada	Funcionarios de la dependencia	
Examinar las estrategias en gestión documental y administrativa pertinentes a la Dirección.	Análisis de resultados	Estrategias	Investigadores	

Elaborado por: Los investigadores

5.- RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN:

Resultados de la guía de entrevistas

Siguiendo la guía elaborada para la entrevista a la Dirección de Planeamiento y Desarrollo Institucional, se obtuvo los siguientes resultados que se presentan a continuación.

Tabla 3

Resultados de la entrevista

PREGUNTAS	RESPUESTAS DE LA DIRECTORA
<p>¿Considera usted que el archivo de la Dirección es óptimo para encontrar de forma rápida y ágil la información que necesita?</p>	<p>El archivo de la Dirección es adecuado pero no es óptimo para encontrar de forma eficaz la información requerida, es necesario implementar nuevos sistemas que permitan alcanzar este objetivo.</p>
<p>¿Cómo son los procesos archivísticos utilizados en la Dirección de Planeamiento?</p>	<p>Poseemos archivos manuales de toda la documentación las cuales se manejan con folios y están distribuidos por: oficios recibidos y enviados. Todos estos documentos no se los manejan mediante procesos.</p>
<p>¿Conoce usted algún tipo de sistema documental?</p>	<p>No, pero he podido evidenciar en otras instituciones públicas un mejor manejo de los documentos, desde su ingreso hasta el final de su proceso, esto ayuda a determinar en qué estado se encuentran los documentos, estos sistemas son necesarios implementarlos dentro de la Dirección.</p>
<p>¿Cree usted que la Dirección de Planeamiento y Desarrollo Institucional necesita un Archivo Central?</p>	<p>Si contamos con un archivo central, lo que yo requiero es un archivo sub dividido por componentes como: Gestión Estratégica, Gestión de la Información y Gestión de Proyectos, lo que se hace hoy en día con el pasante es escanear todos los documentos del 2018, para tenerlo en PDF y guardarlo en un Drive, lo que he pedido es manejar un proceso que me indique cuales fueron las respuestas que dimos a los oficios ingresados y de la misma manera saber cuáles fueron las respuestas que me enviaron.</p>

<p>¿Considera usted que el buen manejo del archivo aporta a los procesos Administrativos gestionados por la Dirección?</p>	<p>Por supuesto que sí, es muy importante el manejo adecuado y óptimo de toda la documentación de la oficina así como de todas las dependencias porque nos ofrece información necesaria para la toma de decisiones, resolver situaciones y generar procesos dentro de la dependencia como parte de su naturaleza.</p>
<p>¿Sabe usted cuales son las ventajas que ofrece la Gestión Documental?</p>	<p>Primero: un manejo adecuado de la información. Segundo: ofrece información oportuna para la toma de decisiones. Tercero: contribuye a mejorar la viabilidad los procesos inherentes a la dependencia.</p>
<p>¿Tiene conocimiento sobre las herramientas que se utilizan en la actualidad para gestionar documentos?</p>	<p>Directamente no, indirectamente he visto algunos sistemas para la gestión documental.</p>
<p>¿Cuenta usted con un espacio físico para la preservación de documentos</p>	<p>No contamos al interior de la oficina con un espacio adecuado que cumpla con todos los requerimientos para mantener toda esa documentación, sobre todo los archivos antiguos, si bien tenemos algunos archiveros que sirven para poner la información, pero conozco que deben cumplir ciertos requisitos óptimos y características de la misma manera para que la documentación este bien resguardada y no se deteriore por las diferentes condiciones ambientales, existe una normativa que regula que toda la información a partir de ciertos años debe ser escaneada y tiene que ser guardada en un lugar específico, he visto que en Secretaría General todos los documentos enviados y recibidos se escanean por tanto yo pedí los mismo dentro de la Dirección.</p>

Elaborado por: los investigadores.

Tabla 4

Resultados de la entrevista

PREGUNTAS	RESPUESTAS DE LA ANALISTA DE PROYECTOS
¿Considera usted que el archivo de la Dirección es óptimo para encontrar de forma rápida y ágil la información que necesita?	No, puesto que aún tenemos dificultades en el archivo manual debido a la falta de una persona encargada de la secretaría, hoy todos los analistas hacemos los oficios individualmente entonces los procesos realizados no son rápidos ni ágiles.
¿Cómo son los procesos archivísticos utilizados en la Dirección de Planeamiento?	Nosotros los manejamos de manera manual, en este caso lo que hacemos es ordenar por fechas y se procede a guardar en carpetas, pero estamos con el problema de que no tenemos donde guardarlo.
¿Conoce usted algún tipo de sistema documental?	No, lo que se está haciendo ahora es que los pasantes escaneen la documentación pero sin dejar de lado los archivos físicos por que no contamos con un archivo digital.
¿Cree usted que la Dirección de Planeamiento y Desarrollo Institucional necesita un Archivo Central?	Para mí no solo la Dirección de Planeamiento, se debería centralizar en toda la Universidad, lo que se pretendía hacer en un inicio es crear un departamento de Gestión Documental pero hasta la fecha no se incorpora en la Institución, eso permitiría que todos los documentos ya centralizados se direccionen a todas las dependencias.
¿Considera usted que el buen manejo del archivo aporta a los procesos Administrativos gestionados por la Dirección?	Sin lugar a dudas si, por que gracias a eso nosotros podemos tener una documentación más ágil y oportuna e incluso los procesos se reducirían para mí porque hay veces que nos demoramos hasta un media día en buscar una documentación y esto perjudica a los diferentes procesos que realizamos.
¿Sabe usted cuales son las ventajas que	Bueno como una de las ventajas yo he tenido la oportunidad de ver en

ofrece la Gestión Documental?	instituciones más grandes manejar la gestión documental a través de una herramienta llamada Quipux.
¿Tiene conocimiento sobre las herramientas que se utilizan en la actualidad para gestionar documentos?	La herramienta que he visto es el Quipux pero no sé cómo utilizarla a pesar de ser utilizada dentro de la institución como en rectorado.
¿Cuenta usted con un espacio físico para la preservación de documentos	No, la documentación que se maneja es desde el 2010, lo que se ha hecho es que a través de los señores pasantes nos ayuden con la organización, pero la realidad es que de nada sirve porque no tenemos espacio, es una necesidad muy importante porque de esta manera nos permite que se agilicen los diferentes procesos.

Elaborado por: los investigadores

Tabla 5
Resultados de la entrevista

PREGUNTAS	RESPUESTAS DE INFORMACIÓN
¿Considera usted que el archivo de la Dirección es óptimo para encontrar de forma rápida y ágil la información que necesita?	Óptimo no lo es, pero si manejable porque no llevamos demasiada información, en realidad es una dependencia que si maneja archivos pero no extensos.
¿Cómo son los procesos archivísticos utilizados en la Dirección de Planeamiento?	Es un proceso manual que se archivan en folders, si se necesita una herramienta informática para automatizar estos procesos.
¿Conoce usted algún tipo de sistema documental?	No conozco ninguno.
¿Cree usted que la Dirección de Planeamiento y Desarrollo	Si estamos llevando algo parecido a través del Google Drive, es una manera de gestionar la información y centralizar, contamos con una

Institucional necesita un Archivo Central?	carpeta compartida en donde cada área sube la información y pueda estar a disposición de la Dirección.
¿Considera usted que el buen manejo del archivo aporta a los procesos Administrativos gestionados por la Dirección?	El buen manejo de archivos ayuda a la gestión de todas las áreas y a su vez disminuye tiempo y dinero.
¿Sabe usted cuales son las ventajas que ofrece la Gestión Documental?	La optimización de tiempo y de recursos, esto nos permite ser más eficientes en el trabajo diario.
¿Tiene conocimiento sobre las herramientas que se utilizan en la actualidad para gestionar documentos?	Las herramientas informáticas y en la web están más al alcance de nosotros, existen algunas que son gratuitas otras que son pagadas.
¿Cuenta usted con un espacio físico para la preservación de documentos	No contamos con un espacio físico para el resguardo de los archivos, solo a nivel de dependencia tenemos archivadores aéreos, pero luego para ya almacenar un histórico no, por el momento esto no es un problema debido a que la universidad es joven, pero he visto en otras universidades que tienen un archivo un cierto tiempo de ahí lo eliminan y para la conservación de los archivos también está la digitalización esto ayuda a preservar los documentos durante un largo tiempo.

Elaborado por: los investigadores

Análisis de la entrevista

El análisis de la entrevista se realiza de una manera unificada por parte de los tres entrevistados en donde cada pregunta está plasmada con palabras clave.

Archivo óptimo, rápido y ágil

El archivo que manejan dentro de la dependencia es adecuado, sin embargo no es óptimo para encontrar la información, por tal razón es importante que se implemente un sistema de gestión documental, para esto debe incorporarse una persona encargada que tenga conocimientos de archivo para que así los procesos que lleva la Dirección sea rápido y ágil al momento de buscar la información requerida.

Procesos archivísticos

Los procesos archivísticos que maneja la Dirección son manuales, y se archivan en folders o carpetas colgantes. Se puede mencionar que los procesos de Gestión Documental son varios y estos no se cumplen a cabalidad dentro de las diferentes áreas a pesar de eso cuentan con un proceso que les ayuda a mantener la información asegurada.

Sistema documental

Dentro de la dirección las personas encargadas de los archivos, comentan que no conocen ningún sistema documental, sin embargo mencionan que han visto en otras instituciones diferentes sistemas una de ellas es el Quipux. Existen varios sistemas informáticos que se pueden incorporar en la Dirección, algunos de ellos son gratuitos y otros con licencia estos permiten la optimización y reducción de tiempo y espacio en la conservación de documentos, un sistema informático permite que la información enviada y recibida sea resguardada de una forma segura.

Archivo central

El archivo central se dice que es el órgano responsable de organizar y controlar la documentación, sin embargo en la Dirección se centralizan guardando su información en el Google Drive que si bien este no es un sistema de gestión al contrario es un sistema de almacenamiento que permite que los documentos sean compartidos entre

funcionarios de las diferentes áreas, pero es muy importante contar con un archivo central físico puesto que los documentos digitales no cuentan como evidencia válida ante cualquier calamidad que deba enfrentar la Universidad. Por tanto la implementación de un archivo físico central promueve a que los documentos sean debidamente resguardados y puedan servir como centro de información para la Institución.

Procesos administrativos

El buen manejo de los procesos documentales es la base para cualquier acción administrativa de la Institución, es el acuerdo al que llegan los funcionarios de la Dirección debido a que su correcta implementación optimiza la búsqueda de información y esta a su vez agiliza los procesos gestionados por la dependencia.

Ventajas de la gestión documental

Las ventajas de la Gestión Documental ayuda a que el departamento tenga mayor facilidad para la recuperación de información, ahorro de gastos, reducción de espacios físicos, mayor control, traslado de documentos, sin embargo algunos de ellos mencionan que han visto en otras instituciones manejar otros sistemas archivísticos.

Herramientas de gestión de documentos

El sistema que más utilizan en la dirección como herramienta es mediante la web debido a que esta herramienta está al alcance de ellos y es gratuito, sin embargo deben tener cuidado con este tipo de herramientas puesto que esta no les ayuda a organizar de manera digital ni a tener un control de ellos, debido a que este es un sistema de almacenamiento.

Espacio de preservación documental

La dirección no cuenta con un espacio físico para la preservación y conservación de documentos, debido al espacio que tiene el departamento que es pequeño y por ende esta necesidad es muy importante si bien ellos tienen algunos archiveros que sirven para poner la información, sin embargo conocen que deben cumplir ciertos requisitos óptimos y características de la misma manera para que la documentación esté bien resguardada y no se deteriore por las diferentes condiciones ambientales, existe una normativa que regula que toda la información debe guardarse en un lugar específico.

Propuesta de estrategias en Gestión Documental

Un Sistema de Gestión Documental para la Dirección de Planeamiento, que permita una mayor fluidez y resguardo en los documentos que ingresan al departamento, puesto que actualmente se trabaja con el archivo físico muchas de las veces es difícil de mantenerlos ordenados y resguardados.

Es necesario realizar una serie de etapas que ayuden con el desarrollo en la viabilidad del sistema, porque de esta manera el trabajo será realizado con eficiencia y eficacia es necesario contar con los servicios de una persona que tenga con conocimientos archivísticos y que tome en cuenta las siguientes consideraciones:

- Centralizar los archivos de la Dirección permitirá que se prevenga la fuga de información.
- Implementar un registro de entrada y salida de documentos.
- Contar con un secretario/a responsable de receptor, clasificar, organizar y resguardar la información.
- Diseñar un sistema de clasificación y codificación de los documentos.
- Inventariar y valorizar la documentación que existe dentro de la Dirección, para determinar qué tipo de documentos deben ser depurados y establecer el ciclo vital de los que serán archivados.

El archivo de la Dirección está conformado por documentos recibidos y enviados los cuales constan de la siguiente manera:

- Oficios (enviados, recibidos)
- Circulares (enviadas, recibidas)
- Memorándum (enviadas, recibidas)
- Informes POA
- Informes evaluaciones internas

La Gestión Documental da inicio a las actividades administrativas de la Dirección y se las conocen como los procesos de entrada, trámite, salida y retroalimentación de los

documentos tanto físicos como electrónicos producidos por la Dirección, por tanto la Gestión Documental será la encargada de cumplir los siguientes procedimientos:

Recepción de documentos

Para la recepción de los documentos se tomarán en cuenta las siguientes directrices:

Las personas responsables de cada área administrativa será la encargada de recibir la información con los datos respectivos (fecha de documento, a quien va dirigido, el asunto, sello y firma), inmediatamente elabora el registro de los documentos, garantizando al usuario el control y seguimiento de la documentación recibida.

Tabla 6

Registro de ingreso de documentos

REGISTRO DE INGRESO DE DOCUMENTOS						
Nº de documento	Fecha del documento	Fecha de ingreso	Tipo de documento	Remitente	Asunto	Responsable

Elaborado por: los investigadores

Todos los documentos deben ser centralizados y sub divididos por áreas en donde cada una de ellas se codificaran por colores. Por ejemplo: Gestión Estratégica puede ser azul, Gestión de la información rojo y Gestión de proyectos verde.

Clasificación y organización de documentos de la Dirección de Planeamiento

Se deben identificar todos los tipos de documentos que ingresan a la dirección de Planeamiento una vez identificados se procede con la realización de un esquema los clasifica y los distribuye en grupos, este cuadro ofrece una visión conjunta de todos los documentos que ingresan y generar una serie documental que permita identificar una jerarquía entre ellos.

Para la elaboración del cuadro de clasificación se aplicara un criterio orgánico, con este sistema las series se agrupan dependiendo de las diferentes áreas administrativas de la Universidad.

Las principales ventajas que se encuentran en el cuadro de clasificación son las siguientes:

- Se utiliza el mismo cuadro de clasificación para todos los documentos.
- Facilita una organización ágil y efectiva de los documentos.
- Facilita la consulta de información.

Tabla 7
Cuadro de clasificación

CUADRO DE CLASIFICACIÓN				
CÓDIGO	DEPENDENCIA	SERIE	SUBSERIE	Nº DE FOJAS

Elaborado por: los investigadores

Una vez elaborado el cuadro de clasificación con sus diferentes series o tipos se procederá a definir un sistema documental adecuado para toda la información, el sistema podrá identificar el lugar exacto del folio, carpeta o archivero donde se encuentra la información.

Los diferentes tipos de sistemas permiten una organización óptima y adecuada de los documentos, entre ellos están: según la fecha (orden cronológico), según el nombre (orden alfabético), según el código (orden numérico), según el territorio (orden Geográfico).

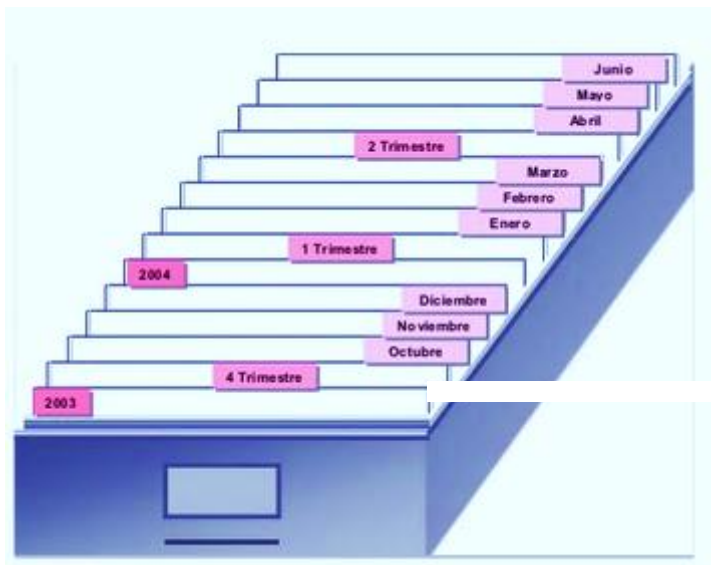
Debido a que la Dirección cuenta con un ingreso de información de diferentes dependencias se implementaran dos sistemas de archivo como el cronológico y el alfabético, los mismos servirán para la organización de todo tipo de documentos que ingresen a las oficinas de la dependencia, de esta manera se pretende mejorar la organización y la búsqueda inmediata de información, puesto que al manejar

información de diferentes dependencias la implementación de dos sistemas de archivo permitirán el control de entrada y salida de documentos.

Sistema cronológico, a través de este sistema se podrá clasificar y utilizar los documentos que hayan sido redactados, enviados o recibidos en función de la fecha, especialmente es un sistema que ayuda a ordenar los documentos de acuerdo a la proceso lógica de las fechas como el año, mes y día, tanto de manera física como digital.

Gráfico 3

Sistema cronológico

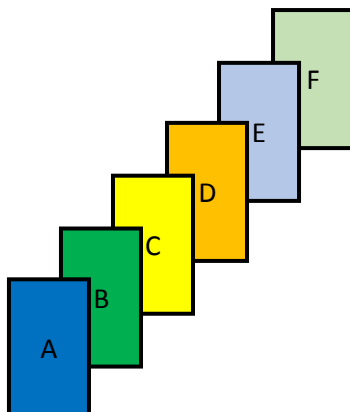


Fuente: imágenes, google.com

Elaborado por: los investigadores

Sistema alfabético, este tipo de sistema facilita la rápida identificación, localización y el buen control de los documentos tanto de manera física como digital. Es importante mencionar que a través del sistema de archivo alfabético, los archivos físicos en la Dirección de Planeamiento, serán guardados mediante la identificación de letras para mantener controlada toda la información recibida y enviada por las dependencias de la Universidad.

Gráfico 4

Sistema alfabético

Elaborado por: los investigadores

Conservación de documentos

Cada carpeta o folder se etiqueta tomando en cuenta la procedencia del archivo en el siguiente orden:

Gráfico 5

Etiqueta de identificación de carpetas

Elaborado por: los investigadores

Las condiciones de instalación de los documentos en las oficinas son importantes para la preservación y conservación de los mismos y para que se mantenga una organización adecuada. Algunos consejos a seguir son los siguientes:

Los documentos en tramitación estarán individualizados en carpetas independientes que agrupen todos los documentos que formen parte del mismo, y sean visibles los siguientes datos identificativos como:

Nombre de la serie documental: (ejemplo: informes de evaluación)

Fecha de inicio/ fecha final del expediente.

Resumen del asunto.

Dígitos del Cuadro de Clasificación (si se conoce).

Esta organización puede llevar pocos minutos, ya que es básicamente la organización de un mismo asunto o procedimiento y tiene efectos muy positivos:

- Permite localizar un documento solo con mirar la relación de contenido señalada en la carpeta.
- Con un simple vistazo se conoce el estado de la tramitación del documento y la información que contiene.
- Facilita la reposición de los documentos que se hayan extraído del folio.

Los archivos que han finalizado su tramitación se guardarán en cajas de cartón tipo archivo definitivo de tamaño folio, que serán las que se transfieran al Archivo Histórico.

Se eliminará de la documentación, clips, grapas y demás objetos, todo este material dificulta mucho el posterior tratamiento de la documentación en el archivo histórico además de ser perjudicial para la conservación de los documentos, se aconseja que durante la tramitación no se incluya ninguno de estos objetos.

Las cajas deben llenarse, pero sin forzarlas para su cierre, puesto que los archivos pueden dañarse.

Cuando la caja esté completa, se anotará en su lomo un número identificativo que deberá conservarse cuando se realice la transferencia.

Expurgos en los archivos de oficina o gestión

Como principio básico los documentos del archivo de oficina no deben eliminarse, se encuentran en la primera etapa de su ciclo vital y mantienen sus valores primarios. Son antecedentes y testimonios de la actuación administrativa de la Dirección de la Universidad Técnica de Cotopaxi, la decisión sobre el destino de los documentos debe tomarse tras el correspondiente proceso de valoración documental.

Pero si hay una serie de documentos que pueden ser eliminados en las oficinas:

Las copias y los duplicados de documentos originales que estén perfectamente localizados (ejemplo: copias de oficios, circulares, memos, cuyos originales se custodiaran en el archivo central).

En caso de tener dudas respecto a la disponibilidad del documento original, es preferible no eliminar las copias.

Para finalizar es importante mencionar que la utilización de este sistema permitirá la optimización y fluidez en el trabajo de la persona encargada del archivo, todos los documentos que se manejan en la dependencia son de gran relevancia, por tanto su resguardo permitirá a futuro contar con un archivo central bien organizado además, se recomienda la implementación de un sistema informático que permita obtener un mayor resguardo y control de los documentos de la Dirección de Planeamiento.

6.- DESCRIPCIÓN Y CONTRASTACIÓN TEÓRICA DE LOS LOGROS DE INTERVENCIÓN

Gestión Documental

Una vez revisada la teoría de la tesis de la Universidad de Guayaquil escrita por los autores: Carrión Enrique y Fonda Evelyn, el equipo de investigación realiza una semejanza de acuerdo a su investigación, en la cual llegan a la misma conclusión en lo que se refiere a Gestión Documental, donde se exhibe lo siguiente: La gestión documental aporta en los procesos de organización de documentos de manera que facilita el acceso a la información. A lo largo del tiempo estos procesos han ido evolucionando ya que en la actualidad existen muchos sistemas informáticos que acortan y agilitan este trabajo.

De acuerdo a la tesis realizada en la Universidad Autónoma de los Andes cuya autora es Marithza Quilumbaquin, los autores vuelven a realizar otra contrastación sobre la temática de Gestión Documental en la cual llegan a compartir el mismo criterio junto con la autora y el equipo de trabajo donde mencionan que la Gestión Documental es el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes al manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades desde su origen hasta su destino final, para facilitar su utilización y conservación, gracias a la gestión documental podemos decir que las empresas llevan toda la información de manera organizada y de forma eficiente.

Gestión Administrativa

En base a la teoría revisada en la tesis de la Universidad Señor de Sipán cuyo autor es Jeans Arnold Roque y el equipo de trabajo realiza una contrastación de su trabajo de investigación sobre la temática de Gestión Administrativa donde llegan a una misma conclusión mencionando que la Gestión Administrativa tiene como finalidad administrar y buscar la obtención de resultados eficaces y eficientes a través de la organización de personas, cosas o sistemas que formen una organización o entidad, cuyo éxito dependerá de la manera en que se realice, esto permitirá optimizar y elevar su desempeño puesto que, se encarga de planificar, organizar, direccionar, controlar los recursos ya sean estos humanos, materiales, financieros de una organización donde se

pueden obtener beneficios sociales o económicos, dependiendo de los fines planteados, mientras exista un organismo social la administración estará presente, por ejemplo, en las grandes empresas la administración técnica o científica es parte esencial e indiscutible, la utilización adecuada de la misma, permitirá que la productividad se eleve, por lo tanto, es un aspecto de relevante dentro del campo económico-social de hoy en día.

7.- CONCLUSIONES

Después de haber finalizado con el trabajo de sistematización de experiencias, se concluye que:

- Al haber realizado el análisis de experiencias en la Dirección de Planeamiento y Desarrollo Institucional, se pudo identificar que carecen de procesos en Gestión documental efectivos para realizar un buen servicio a los clientes internos, ya que solo dispone de un proceso de gestión por orden cronológico, siendo este insuficiente para todo lo que se realiza en el área.
- Se pudo apreciar que existen algunas falencias en cuanto a sistemas de archivo motivo por el cual muchas de las veces los procesos a realizar son interrumpidos por la mora en la obtención de información, por la carencia de conocimiento de otros procesos que son más efectivos para lo realizado en el área de trabajo; desactualización de métodos efectivos de organización.
- Después de haber identificado las debilidades, es más fácil poder contribuir en la realización de cambios que favorezcan el manejo actual de la Dirección, logrando de esta manera encontrar los problemas en las áreas y, a partir de ello, las soluciones de los mismos.

8.- RECOMENDACIONES

Después de haber concluido con el trabajo de sistematización de experiencias, se recomienda que:

- Las posibles estrategias ya mencionadas deberían ser consideradas como herramientas fundamentales para mejorar la Gestión Documental y dentro de la Dirección de Planeamiento, con el fin de conservar y acceder con mayor facilidad a los documentos requeridos por medio de los sistemas cronológico y alfabético, de esta manera se podrá optimizar el tiempo, ordenar, clasificar y archivar documentos de manera inmediata, logrando obtener la comodidad y satisfacción tanto de los usuarios como los encargados de la dependencia.

9.- BIBLIOGRAFÍA:

- [1] Aranda Formación GRUPOS. (7 de marzo de 2014). Que es la gestión administrativa. [Mensaje de un blog]. Recuperado de <http://arandaformacion.com/gestion-administrativa-curso/>.
- [2] Arias, F. (2012) el proyecto de investigación; Guía para su elaboración (6ta Ed.). [Archivo PDF]. Venezuela, Caracas: Editorial Espíteme. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION
- [3] Armijo, M. (2009). Manual de Planificación Estratégica. [Archivo PDF]. *Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público*. 5-6 Recuperado de https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/38453/manual_planificacion_estrategica.pdf
- [4] Beltrán, J, M. (2015). *INDICADORES DE GESTIÓN* (2da ed.) Colombia: 3R Editores Recuperado de http://www.economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/manual_indicadores.pdf
- [5] Blandez, María de Guadalupe. (2014). *Proceso administrativo*. México: Editorial Digital UNID.
- [6] Bravo, García, Martínez y Varela. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico [Archivo PDF]. Investigación en Educación Médica, vol. 2, 166-167. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- [7] Cegarra, J. (2012). Los métodos de investigación. Recuperado de https://books.google.com.ec/books?id=YROO_q6-wzgC&printsec=frontcover&dq=metodo+inductivo&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjX7uzS55DcAhXGrFkKHQafCQgQ6AEILDAB#v=onepage&q=metodo%20inductivo&f=false

- [8] Dataprius. (2018). ¿Qué es la Gestión Documental?. [Mensaje de un blog]. Recuperado de: <https://dataprius.com/gestion-documental.html>
- [9] Definición. ABC. (2008). Definición de Sistematización. [Mensaje de un blog]. Recuperado de <https://www.definicionabc.com/general/sistematizacion.php>
- [10] Enciclopedia de Conceptos (2018). Método Inductivo. [Mensaje de un blog]. Recuperado de <https://concepto.de/metodoinductivo/#ixzz5KhfBM0v1>
- [11] Freixas, M. (2014). El análisis y la interpretación de la información [Archivo PDF]. Recuperado de http://www.repositoriogeneral.unam.mx/app/webroot/digitalResourcesFiles/425/863_2015-0824_200126.117751/6%20Investigaci%C3%B3n%20Social%20II%20U3.pdf
- [12] GESTION.ORG. (2013). El archivo: funciones y clases [Mensaje de un blog]. Recuperado de <https://www.gestion.org/el-archivo-funciones-y-clases/>
- [13] Guerrero, R. M. (2013). *Sistemas de archivo y clasificación de documentos* [Archivo PDF]. IC Editorial. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/detail.action?docID=4184161>
- [14] Hernández, Z. (2014). *Teoría general de la Administración* (2da ed.) México: Grupo Editorial PATRIA.
- [15] Hernández, Fernández y Baptista. (2010). Metodología de la Investigación (5ta ed.). [Archivo PDF]. México. Recuperado de <https://avdiaz.files.wordpress.com/2010/09/sampieri-metodolog3ada-de-la-investigac3b3n-5ta-edic3b3n.pdf>
- [16] Herrera, Antonia. (1991). *Archivística General Teórica y Práctica* (5ta ed.). [Archivo PDF]. España, Sevilla: Recuperado de <https://alexavidal.files.wordpress.com/2015/07/archivisticageneralteoriaypractia-antonia-heredia-herrera.pdf>

- [17] INEC. (2015). MANUAL DE ARCHIVO GENERAL Y GESTION DOCUMENTAL. [Archivo PDF]. Recuperado de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/LOTAIP/2015/DIJU/enero/LA3_ENE_DIJU_ArchivoGeneral.pdf
- [18] International Council on Archives. (2016). ¿Qué es un archivo? [Mensaje de un blog]. Recuperado de <https://www.ica.org/es/%C2%BFqu%C3%A9-son-los-archivos>
- [19] Jara, O. (2016). Guía para la Sistematización de Experiencias. [Archivo PDF]. *Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias*. 13. Recuperado de http://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0788/6_JAR_ORI.pdf
- [20] Jara O. (2012). Sistematización de experiencias, investigación y evaluación: aproximación desde tres ángulos. Recuperado de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwjSyaL12NvbAhWktVkkHUEaCeUQFggmMAA&url=http%3A%2F%2Feducacionglobalresearch.net%2Fwpcontent%2Fuploads%2F02A-JaraCastellano.pdf&usq=AOvVaw1YMDLqkH2MqeSBzpx6Pwo6>
- [21] Londoño, M. (2016). Asistentes y Secretarias ¿Profesión de riesgo?. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=ytB7DQAAQBAJ&pg=PT241&dq=que+es+un+documento&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjTmdfu6sTcAhUFoFMKHae8DCsQ6AEIOjAE#v=onepage&q&f=false>
- [22] Lucio, E. (2011). Investigación y práctica en la educación de personas adultas. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=cx5K9hbSugwC&pg=PA90&dq=entrevista+semiestructurada&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiTvOvGuJLcAhUMx1kKHTBPDk8Q6AEITzAH#v=onepage&q=entrevista%20semiestructurada&f=false>
- [23] Ortiz, J (s/f). Historia de la Administración. [Monografías.com.] Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos7/admi/admi.shtml#ixzz5liKogjzx->

- [24] París, M. (2015). Evidencia y memoria: la gestión documental en el archivo general de la Universitat Jaume I. (Tesis doctoral). Universidad Jaume I, España. Recuperado de [https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=4499456 &query=gestion+documental](https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=4499456&query=gestion+documental)
- [25] Pérez, G. (14 de octubre de 2013). Características de la Administración. [Mensaje de un blog]. El Mundo Fascinante de la Administración. Recuperado de: <https://gasminperez.wordpress.com/2013/10/14/caracteristicas-de-la-administracion/>.
- [26] Prieto, J, E. (2009). *Gestión estratégica organizacional: guía práctica para el diagnóstico empresarial* (3a ed.) Colombia, Bogotá: Ecoe Ediciones.
- [27] Ruiz Gonzales, M. D. (2015). Modelo para la implementación de la gestión documental en el sector empresarial cubano. Recuperado de [https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=4794710 &query=gestion+documental](https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=4794710&query=gestion+documental)
- [28] Sáiz, M. C. y Llamazares, María del Camino Escolar. (2013). *Observación sistemática e investigación en contextos educativos*, Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/detail.action?docID=3217332>.
- [29] Sampieri, Collado y Baptista. (2010). Metodología de la investigación (5ta ed.). [Archivo PDF]. México. D. F. McGraw-Hill / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf.
- [30] Thompson, I. (octubre de 2008). Qué es Administración. [Mensaje de un blog]. Promonegocios.net. Recuperado de: <https://www.promonegocios.net/administracion/que-es-administracion.html>
- [31] Van de Velde, H. (2008). Sistematización. Texto de consulta y referencia. Centro de Investigación, Capacitación y Acción Pedagógica. Estelí-

Nicaragua. [Archivo PDF]. Recuperado de
http://www.cepalforja.org/sistem/documentos/sistematizacion_de_experien-ncias_-_III_edicion.pdf

ANEXOS

Anexo 1

Datos informativos del tutor

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DATOS INFORMATIVOS DE LA TUTORA

DATOS PERSONALES:

Apellidos: Cueva

Nombres: Martha Cecilia

Estado civil: casada

Cedula de ciudadanía: 1705022448

Lugar y fecha de nacimiento: Quito, Julio 24 de 1954

Dirección domiciliaria: Tanicuchi, La Avelina vía San Pedro

Teléfono convencional: 2701208

Teléfono celular: 0984930283

Correo electrónico: magecuga28@yahoo.com

En caso de emergencia contactarse con: Germánico Gallardo 0998359026



ESTUDIOS REALIZADOS Y TITULOS OBTENIDOS

NIVEL	TITULO OBTENIDO	FECHA DE REGISTRO EN EL CONESUP	CODIGO DEL REGISTRO CONESUP
TERCER	Profesor de Segunda Enseñanza en la Especialidad Inglés	UTPL- Universidad Técnica Particular de Loja	1031-03- 347750
	Licenciado en Ciencias de la Educación mención en Inglés	UTPL- Universidad Técnica Particular de Loja	1031-04- 545043

CUARTO	Magister en Docencia Universitaria y Administración Educativa	Universidad Tecnológica Indoamérica	1045-06- 652745
--------	---	---	--------------------

HISTORIAL PROFESIONAL

Unidad académica en la que labora: Facultad de Ciencias Administrativas.

Carrera a la que pertenece: Secretariado Ejecutivo Gerencial

Área del conocimiento en la cual se desempeña: Secretariado Ejecutivo Gerencial

periodo académico de ingreso a la UTC: octubre 2005-marzo 2006



FIRMA

Anexo 2

Datos informativos del estudiante

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DATOS INFORMATIVOS DEL ESTUDIANTE

DATOS PERSONALES:

Apellidos: Mena Toapanta

Nombres: Christian Javier

Estado civil: Soltero

Cédula de ciudadanía: 1805201173

Lugar y fecha de nacimiento: Ambato, Diciembre 28 de 1994

Dirección domiciliaria: San Felipe

Teléfono convencional: 032802465

Teléfono celular: 0980127350

Correo electrónico: Christian.mena3@utc.edu.ec



ESTUDIOS REALIZADOS Y TÍTULOS OBTENIDOS

Instrucción primaria: Liceo Joaquín Arias

Instrucción secundaria: Colegio Técnico “Huasimpamba”

Título de bachiller: Instalaciones de, Equipos y Maquinas Eléctricas

IDIOMAS:

Español

Ingles


FIRMA

Anexo 3

Datos informativos del estudiante

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DATOS INFORMATIVOS DEL ESTUDIANTE

DATOS PERSONALES

Apellidos: Ante Ramírez

Nombres: Oliver German

Estado civil: Soltero

Cédula de ciudadanía: 050434601-6

Lugar y fecha de nacimiento: Zumbahua 02 de Marzo de 1995

Dirección domiciliaria: Latacunga La Matriz El Salto

Teléfono convencional: 032802465

Teléfono celular: 0984820848

Correo electrónico: oliver.ante6@utc.edu.ec



ESTUDIOS REALIZADOS Y TÍTULOS OBTENIDOS

Instrucción primaria: Centro Educativo Matriz Zumbahua Milenio “Cacique Túmbala”

Instrucción secundaria: Unidad Educativa Experimental del Milenio “Cacique Túmbala”

Título de bachiller: Bachiller en Ciencias Sociales.

IDIOMAS:

Español

Ingles


FIRMA

Anexo 4

Guía de entrevista

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

Encuesta dirigida a los funcionarios de la Dirección de Planeamiento y desarrollo Institucional

Objetivo

Analizar críticamente las experiencias en Gestión Documental y Gestión Administrativa en la Dirección de Planeamiento y Desarrollo Institucional de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Tema: “Sistematización sobre experiencias de Gestión Documental y Gestión Administrativas en la Dirección de Planeamiento y Desarrollo Institucional, UTC”.

Instrucciones: lea detenidamente cada una de las preguntas y conteste según su criterio.

1. **¿Considera usted que el archivo de la Dirección es óptimo para encontrar de forma rápida y ágil la información que necesita?**
2. **¿Cómo son los procesos archivísticos utilizados en la Dirección de Planeamiento?**
3. **¿Conoce usted algún tipo de sistema documental?**
4. **¿Cree usted que la Dirección de Planeamiento y Desarrollo Institucional necesita un Archivo Central?**
5. **¿Considera usted que el buen manejo del archivo aporta a los procesos Administrativos gestionados por la Dirección?**

- 6. ¿Sabe usted cuales son las ventajas que ofrece la Gestión Documental?**

- 7. ¿Tiene conocimiento sobre las herramientas que se utilizan en la actualidad para gestionar documentos?**

- 8. ¿Cuenta usted con un espacio físico para la preservación de documentos**

