



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO**

**CARRERA DE TECNOLOGÍA EN SECRETARIADO EJECUTIVO-  
ASISTENTE DE GERENCIA**

**MONOGRAFÍA PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
TECNÓLOGA EN SECRETARIADO EJECUTIVO Y ASISTENTE DE  
GERENCIA**

**TEMA: “APLICACIÓN DE NUEVOS SISTEMAS DE GESTIÓN  
DOCUMENTAL POR PARTE DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS EN  
LAS EMPRESAS PÚBLICAS DEL DISTRITO METROPOLITANO DE  
QUITO”**

**AUTORA: SALINAS ALMEIDA, MARÍA ALEXANDRA**

**DIRECTORA: DRA. MARTÍNEZ CAÑIZARES, JUANA AMPARO MGS.**

**SANGOLQUÍ**

**2019**



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE  
COMERCIO**

**CARRERA DE TECNOLOGÍA EN  
SECRETARIADO EJECUTIVO- ASISTENTE DE  
GERENCIA**

**CERTIFICACIÓN**

Certifico que la monografía, "APLICACIÓN DE NUEVOS SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA SECRETARIAS EN LAS EMPRESAS PÚBLICAS DEL DMQ" fue realizado por la señora Salinas Almeida, María Alexandra el mismo que ha sido revisado en su totalidad, analizado por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 04 de diciembre de 2019

Dra. Martínez Cañizares, Juan Amparo

C. C.: 1704988531





## DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

### CARRERA DE TECNOLOGÍA EN SECRETARIADO EJECUTIVO- ASISTENTE DE GERENCIA

#### AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Salinas Almeida, María Alexandra**, declaro que el contenido, ideas y criterios del trabajo de monografía: **Aplicación de Nuevos Sistemas de Gestión Documental para Secretarías en las Empresas Públicas del DMQ** es de mi autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos teóricos, científicos, técnicos metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Sangolquí, 07 de noviembre de 2019

.....  
**Salinas Almeida María Alexandra**

C.C.: 0401083530



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

**CARRERA DE TECNOLOGÍA EN SECRETARIADO EJECUTIVO-  
ASISTENTE DE GERENCIA**

**AUTORIZACIÓN**

Yo, **Salinas Almeida, María Alexandra** autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de monografía: **Aplicación de Nuevos Sistemas de Gestión Documental para Secretarías en las Empresas Públicas del DMQ** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi responsabilidad.

Sangolquí, 07 de noviembre de 2019

.....  
**Salinas Almeida María Alexandra**

C.C.: 0401083530

## DEDICATORIA

El presente trabajo es dedicado primeramente a Dios, quien a lo largo de estos años me puso pruebas muy fuertes pero siempre permaneció a mi lado aun en medio de la tormenta.

A mis hijos Pamela, Ivy y Mateo mis compañeros de vida, quienes me dieron las fuerzas necesarias para continuar, sin ustedes a mi lado no lo hubiera logrado, tanto esfuerzo sirvió de algo y aquí está el fruto.

A mi amigo y amor por haber llegado a mi vida de la manera que lo hizo, no fue una casualidad sino una causalidad, gracias papito por su apoyo incondicional por su entrega y su motivación diaria en estos años.

A Felipe y Amelia mis nietos, quienes llenar mi vida de alegría con su presencia.

Les agradezco a todos ustedes con toda mi alma el haber llegado a mi vida y el compartir momentos agradables y momentos tristes, pero esos momentos son los que nos hacen crecer y valorar a las personas que nos rodean.

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a Dios por bendecir cada día mi vida y por darme la oportunidad de disfrutar de las personas que me aman y amo.

Gracias a mis hijos y a mi amor por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mí siempre.

Gracias a la vida por este nuevo triunfo, gracias a las personas que me apoyaron y creyeron en la realización de esta monografía.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>CERTIFICADO DEL DIRECTOR.....</b>	<b>i</b>
<b>AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD.....</b>	<b>ii</b>
<b>AUTORIZACIÓN.....</b>	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO.....</b>	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>ix</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>xi</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xiii</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>3</b>
<b>EL PROBLEMA .....</b>	<b>3</b>
1.1 Tema .....	3
1.2 Planteamiento del problema.....	3
1.3 Objetivos.....	4
1.4 Justificación .....	4
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>6</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>6</b>
2.1 Gestión Documental. Generalidades y definición.....	6
2.1.1 Principios de la Gestión Documental.....	7

	vii
2.1.2 Características de la Gestión Documental .....	11
2.1.3 Importancia y beneficios de la Gestión Documental .....	12
2.2 Sistemas de Gestión Documental .....	13
2.2.1 Herramientas de apoyo a los Sistemas de Gestión Documental para su implementación y control .....	14
2.2.2 Sistema de Gestión de la Información y Sistema de Gestión Documental .....	17
2.3 Sistema de Gestión Documental en empresas .....	19
2.3.1 Importancia del Sistema de Gestión Documental para el desarrollo empresarial .....	19
2.3.2 Gestión de documentos y archivos en empresas.....	22
2.4 Sistema de Gestión Documental y la relación con el trabajo de las secretarías ejecutivas.....	23
2.5 Perfeccionamiento de la Gestión Documental .....	26
2.5.1 Digitalización y Sistema de Gestión Documental .....	27
2.6 Marco referencial .....	29
2.7 Marco conceptual.....	36
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>41</b>
<b>METODOLOGÍA DE ESTUDIO.....</b>	<b>41</b>
3.1 Enfoque de investigación .....	41
3.2 Métodos de investigación.....	42
3.2.1 Métodos.....	42
3.2.2 Instrumentos de Investigación .....	43
3.2.3 Cálculo de la muestra.....	44
3.2.4 Fuentes de información mixtas .....	46
3.2.5 Unidades de análisis In situ.....	46
3.2.6 Control de las variables no experimental.....	47
3.2.7 Alcance descriptivo.....	47
3.3 Procedimiento para recolección y análisis de datos. Instrumento. ....	48

<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>50</b>
<b>ESTUDIO DEL COMPORTAMIENTO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL DMQ</b>	
<b>.....</b>	<b>50</b>
4.1 Análisis y presentación de encuestas sobre el comportamiento de la gestión documental .....	50
4.2 Análisis estadístico.....	51
4.3 Análisis estadísticos de los resultados del estudio del comportamiento de la gestión documental .....	64
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>72</b>
<b>PROPUESTA PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN EN GESTIÓN DOCUMENTAL.....</b>	<b>72</b>
5.1 Propuesta: “La gestión documental y las oficinas de trámites: Incidencia en los usuarios.” .....	72
5.2 Propuesta: “Eficacia de los nuevos sistemas de gestión documental en entidades públicas.”.....	73
5.3 Propuesta: “Quipux y Athento: Estudio comparativo de los nuevos sistemas de gestión documental.” .....	73
5.4 Propuesta: “Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo para secretarías ejecutivas sobre los nuevos sistemas de gestión documental.” .....	73
<b>CAPÍTULO VI.....</b>	<b>75</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>75</b>
<b>CAPÍTULO VII .....</b>	<b>76</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>76</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>77</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>86</b>
Anexo 1. Encuesta.....	86
Anexo 2. Quipux .....	88
Anexo 3. Athento .....	90

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> <i>Fases del Ciclo Vital y Continuo del documento archivístico</i> .....	10
<b>Tabla 2:</b> <i>Edad de las secretarias ejecutivas</i> .....	51
<b>Tabla 3:</b> <i>Años de experiencia como como secretaria</i> .....	52
<b>Tabla 4:</b> <i>Nivel de educación</i> .....	53
<b>Tabla 5:</b> <i>Cantidad de secretarias con formación en la gestión documental</i> .....	54
<b>Tabla 6:</b> <i>Cantidad de secretarias con conocimientos de la existencia de sistemas para la gestión documental</i> .....	55
<b>Tabla 7:</b> <i>Clasificación en cuanto a facilidad de trabajo que brinda el sistema Quipux y/o Athento para la gestión documental</i> .....	56
<b>Tabla 8:</b> <i>Calificación de conocimientos de las secretarias en gestión documental</i> .....	57
<b>Tabla 9:</b> <i>Calificación de los conocimientos de las secretarias para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento en gestión documental</i> .....	58
<b>Tabla 10:</b> <i>Cantidad de secretarias con Competencias de las secretarias para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento</i> .....	59
<b>Tabla 11:</b> <i>Calificación de la eficiencia del sistema Quipux y/o Athento en gestión documental Resultados pregunta 10</i> .....	60
<b>Tabla 12:</b> <i>Cantidad de secretarias con capacidad de trabajar con los Sistemas Quipux y/o Athento</i> .....	61
<b>Tabla 13:</b> <i>Cantidad de empresas que tienen instalado alguno de estos dos sistemas</i> .....	62
<b>Tabla 14:</b> <i>Posibilidad de mejoría en la gestión documental con la utilización de algún sistema</i> .....	63
<b>Tabla 15:</b> <i>Relación entre las variables Nivel escolar de las secretarias y Formación para gestión documental de las mismas</i> .....	64
<b>Tabla 16:</b> <i>Pruebas de Independencia para el Nivel escolar de las secretarias con la Formación para gestión documental de las mismas</i> .....	65
<b>Tabla 17:</b> <i>Cruce de P7 y P8</i> .....	65
<b>Tabla 18:</b> <i>Relación entre las variables Conocimientos en gestión documental con los conocimientos para trabajar con el Sistema Quipux y/o Athento</i> .....	66

<b>Tabla 19:</b> <i>Pruebas de Independencia de los Conocimientos en gestión documental con los Conocimientos para trabajar con el Sistema Quipux y/o Athento.....</i>	66
<b>Tabla 20:</b> <i>Cruce de P8 y P9.....</i>	67
<b>Tabla 21:</b> <i>Relación entre las variables Conocimientos para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento y la variable competencia para trabajar con sistema Quipux y/o Athento .....</i>	67
<b>Tabla 22:</b> <i>Pruebas de Independencia entre Conocimientos para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento y la variable competencia para trabajar con sistema Quipux y/o Athento .....</i>	68
<b>Tabla 23:</b> <i>Cruce de P9 y P10 .....</i>	68
<b>Tabla 24:</b> <i>Relación entre las variables Competencia para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento y Eficiencia del sistema Quipux y/o Athento en gestión documental.....</i>	69
<b>Tabla 25:</b> <i>Pruebas de Independencia las variables Competencia para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento y Eficiencia del sistema Quipux y/o Athento en gestión documental .....</i>	69
<b>Tabla 26:</b> <i>Cruce de P8 y P13 .....</i>	70
<b>Tabla 27:</b> <i>Relación entre las variables Mejoría de la gestión documental en la empresa si se utiliza algún sistema de gestión documental y los Conocimientos para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento .....</i>	70
<b>Tabla 28:</b> <i>Pruebas de Independencia entre las variables Mejoría de la gestión documental en la empresa si se utiliza algún sistema de gestión documental y los Conocimientos para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento .....</i>	71
<b>Tabla 29:</b> <i>Cuestionario.....</i>	86

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Fases del tratamiento archivístico.....	9
<i>Figura 2.</i> Edad de las secretarias .....	51
<i>Figura 3.</i> Años de experiencia en la actividad de secretaria.....	53
<i>Figura 4.</i> Nivel escolar de las secretarias .....	54
<i>Figura 5.</i> Formación en gestión documental .....	55
<i>Figura 6.</i> Conoce existencia de sistemas para gestión documental .....	56
<i>Figura 7.</i> Facilidad de trabajo que brinda el sistema Quipux y/o Athento para la gestión documental .....	57
<i>Figura 8.</i> Calificación de conocimientos en gestión documental .....	58
<i>Figura 9.</i> Calificación de conocimientos para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento .....	59
<i>Figura 10.</i> Competencias de las secretarias para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento .....	60
<i>Figura 11.</i> Eficiencia del sistema Quipux y/o Athento en gestión documental.....	61
<i>Figura 12.</i> Capacidad de trabajar con los Sistemas Quipux y/o Athento .....	62
<i>Figura 13.</i> Empresas que tienen instalado alguno de estos dos sistemas .....	63
<i>Figura 14.</i> Mejora de la gestión documental con el uso de algún sistema de gestión documental.....	64

## **RESUMEN**

Actualmente el desarrollo tecnológico y la gestión documental han ido progresando a la par, por lo que existen sistemas encaminados a asegurar la gestión documental de manera eficiente y efectiva. El dominio por parte de las Secretarías Ejecutivas de estos sistemas es fundamental para poder un control y empleo adecuados de los documentos de manera más ágil y certera. Esta investigación tiene como objetivo general conocer la aplicación de los Nuevos Sistemas de Gestión Documental (Quipux y Athento) por parte de las Secretarías Ejecutivas en las empresas públicas del Distrito Metropolitano de Quito., esto nos permitirá comprobar que las secretarías ejecutivas de las empresas públicas del Distrito Metropolitano de Quito desconocen la aplicación de los Nuevos Sistemas de Gestión Documental, y que estos a su vez, influyen de forma positiva en su eficiencia. Por tal motivo la investigación se enfoca en determinar el conocimiento que poseen las secretarías ejecutivas acerca de los nuevos sistemas de Gestión Documental, entre los cuales están el Quipux y Athento. El primero como sistema de gestión documental, que posee la función de controlar, identificar, gestionar documentos electrónicos e información referencial de documentos impresos de una organización; sean internos, externos, enviados o recibidos. El segundo, Athento permite a las empresas automatizar procesos relacionados con la captura, gestión, almacenamiento y distribución de documentos, con su empleo la empresa puede obtener la funcionalidad de un potente sistema de gestión documental, entre otros beneficios. Actualmente son pocas las empresas que están empleando los sistemas de gestión documental.

### **PALABRAS CLAVE:**

- **QUIPUX**
- **DESARROLLO TECNOLÓGICO**
- **GESTION DOCUMENTAL**
- **ASISTENCIA DE GERENCIA**

## **ABSTRACT**

Currently, technological development and document management have been progressing at the same time, so there are systems aimed at ensuring efficient and effective document management. The control of these systems by the Executive Secretaries is fundamental to be able to control and use the documents in a more agile and accurate way. This research has as general objective to know the application of the New Systems of Documentary Management (Quipux and Athento) on the part of the Executive Secretaries in the public companies of the Metropolitan District of Quito, this will allow us to verify that the executive secretaries of the public companies of the Metropolitan District of Quito do not know the application of the New Systems of Documentary Management, and that these in turn, influence in a positive way in their efficiency. For this reason, the research focuses on determining the knowledge of the executive secretaries about the new document management systems, among which are Quipux and Athento. The first as a document management system, which has the function of controlling, identifying, managing electronic documents and referential information of printed documents of an organization, whether internal, external, sent or received. The second, Athento, allows companies to automate processes related to the capture, management, storage and distribution of documents. With its use, the company can obtain the functionality of a powerful document management system, among other benefits. Currently, few companies are using document management systems.

### **KEY WORDS:**

- **QUIPUX**
- **TECHNOLOGICAL DEVELOPMENT**
- **DOCUMENTARY MANAGEMENT**
- **ASISTENCIA DE GERENCIA**

## **Introducción**

La gestión documental constituye un pilar fundamental dentro de cualquier organización, mediante este se administra y gestiona todo el movimiento de los documentos de las distintas áreas. Estos recogen mediante los documentos todos los asuntos del ámbito institucional e igualmente permite recuperar la información.

Actualmente aparejado al desarrollo tecnológico la gestión documental ha ido progresando a la par de ello, por lo que existen sistemas encaminados a asegurar la gestión documental de manera eficiente y efectiva. El dominio por parte de las Secretarías Ejecutivas de estos sistemas es fundamental para poder poseer un control y empleo de los documentos de manera más ágil y certera. Ello se revierte en resultados positivos para el buen desempeño de la organización porque incide en factores como los tiempos y genera beneficios en el orden económico.

Por lo antes expuesto, esta investigación tiene como objetivo general conocer la aplicación de los Nuevos Sistemas de Gestión Documental por parte de las Secretarías Ejecutivas en las empresas públicas del Distrito Metropolitano de Quito. Para cumplir con el mismo se determinaron como objetivos específicos diseñar un marco teórico, referencial y conceptual, a través del empleo de la revisión bibliográfica para que sirva como soporte a la investigación, al igual que el marco metodológico que permita identificar las fuentes secundarias para desarrollar la investigación y por último, identificar los conocimientos que poseen las secretarías ejecutivas acerca de los nuevos Sistemas de Gestión Documental en las empresas públicas del Distrito Metropolitano de Quito.

Por otro lado, se debe destacar que se comprobará con esta investigación que las secretarías ejecutivas de las empresas públicas del Distrito Metropolitano de Quito desconocen la aplicación

de los Nuevos Sistemas de Gestión Documental, y que estos a su vez, influyen de forma positiva en su eficiencia.

El presente tema es de vital importancia desde el punto de vista de la administración y el control del enorme volumen de documentos internos y externos, que forman parte de los procesos de negocios en las empresas públicas, lo que se ha convertido en un reto que ha originado la adopción de diferentes herramientas que facilitan su gestión, las cuales brindan mejoras importantes en su control y aporta una considerable reducción de tiempo de búsqueda, manipulación y ahorro de gastos, muy significativos en el proceso administrativo.

Por lo tanto, es importante que las profesionales de secretariado ejecutivo adquieran nuevos conocimientos y nuevas destrezas para ser más eficientes y lograr aportar al desarrollo de las organizaciones. Por tal motivo la investigación se enfoca en determinar el conocimiento que poseen las secretarías ejecutivas acerca de los nuevos sistemas de Gestión Documental, entre los cuales están el Quipux y Athento. El primero como sistema de gestión documental, que posee la función de controlar, identificar, gestionar documentos electrónicos e información referencial de documentos impresos de una organización; sean internos, externos, enviados o recibidos. El segundo, Athento permite a las empresas automatizar procesos relacionados con la captura, gestión, almacenamiento y distribución de documentos, con su empleo la empresa puede obtener la funcionalidad de un potente sistema de gestión documental, entre otros beneficios.

Actualmente son pocas las empresas que están empleando los sistemas de gestión documental. La investigación coadyuvará a que las profesionales administrativas que no los utilizan todavía, se interesen en los mismos, y se auto eduquen o exijan en el Departamento de Talento Humano que sean capacitadas en estos temas. Tanto el estudio de los sistemas desde el punto de vista teórico como de la situación existente al respecto, constituyen los aportes fundamentales.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### 1.1 Tema

“Aplicación de nuevos sistemas de gestión documental por parte de las Secretarías Ejecutivas en las empresas públicas del Distrito Metropolitano de Quito”.

### 1.2 Planteamiento del problema

Detectar mediante la aplicación del estudio descriptivo, el empleo de los nuevos sistemas de gestión documental Quipux y/o Athento en las empresas públicas del Distrito Metropolitano de Quito.

Determinar los beneficios que éstos ofrecen para un desempeño eficiente de las Secretarías Ejecutivas en las empresas públicas es un tema relevante e interesante para conocer más las herramientas con las que cuentan las profesionales.

Entre las causas del problema a identificar están: poco empleo de los sistemas, no implementación de los nuevos sistemas de gestión mencionados por las empresas, así como el desconocimiento y poco dominio por parte de las secretarías de los mismos.

Las causas antes mencionadas traen como efectos: dificultades en el archivo y demora en la localización de documentos, mayor tiempo y gastos de recursos para el archivo de los documentos, puede dar lugar a la pérdida, empleo incorrecto o deterioro de los mismos y un menor control y centralización de la documentación empresarial. Por tales motivos es vital estudiar el problema planteado, así como su comportamiento, con la finalidad de solucionarlo.

### **1.3 Objetivos**

#### **Objetivo general**

- Realizar un estudio de investigación para determinar si están siendo aplicados los nuevos Sistemas de Gestión Documental por parte de las Secretarías Ejecutivas en las empresas públicas del Distrito Metropolitano de Quito.

#### **Objetivos específicos**

- Diseñar el marco teórico, referencial y conceptual, mediante la revisión bibliográfica que servirá como soporte de la investigación.
- Diseñar el marco metodológico a seguir en la investigación e identificar las fuentes secundarias para el desarrollo de la presente investigación.
- Identificar los conocimientos que poseen las secretarías ejecutivas acerca de los nuevos Sistemas de Gestión Documental en las empresas públicas del Distrito Metropolitano de Quito, empleando la técnica de la encuesta.

### **1.4 Justificación**

El presente tema se desarrolla considerando la importancia de la administración y el control del enorme volumen de documentos internos y externos, que forman parte de los procesos de negocios en las empresas públicas, lo que se ha convertido en un reto que ha originado la adopción de diferentes herramientas que facilitan su gestión, las cuales brindan mejoras importantes en su control y aporta una considerable reducción de tiempo de búsqueda, manipulación y ahorro de gastos, muy significativos en el proceso administrativo.

Por lo tanto, es importante que las profesionales de Secretariado Ejecutivo adquieran nuevos conocimientos y nuevas destrezas para ser más eficientes y lograr aportar al desarrollo de las organizaciones.

Esta investigación se basará en determinar el conocimiento que poseen las secretarías ejecutivas acerca de los nuevos sistemas de Gestión Documental, entre los cuales están el Quipux y Athento.

El Quipux es un sistema de gestión documental, cuya principal función es controlar, identificar, gestionar documentos electrónicos e información referencial de documentos impresos de una organización; sean internos, externos, enviados o recibidos.

Athento *–Smart Document Management–* permite a las empresas automatizar procesos relacionados con la **captura, gestión, almacenamiento y distribución de documentos**. A diferencia de otros sistemas, Athento permite a las compañías contar con un proceso de Enterprise Content Management integrado en sus diferentes fases.

Con Athento, una empresa puede **obtener la funcionalidad de un potente sistema de gestión documental, más toda la funcionalidad de un sistema de captura** y la posibilidad de, mediante módulos, **cubrir también necesidades específicas de Distribución, Preservación y Gestión de Procesos de Negocio**.

Al realizar este tema de investigación se pretende que las profesionales administrativas que no los utilizan todavía, se interesen en las mismas, y se auto eduquen o exijan en el departamento de Talento Humano que sean capacitadas en estos temas.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Gestión Documental. Generalidades y definición

En las sociedades contemporáneas no es comprensible un funcionamiento empresarial sin una Gestión Documental que agilice el proceso para el manejo y mantenimiento de la información, así como su gestión por parte de las organizaciones, teniendo en cuenta que es imprescindible para la eficacia y eficiencia y la optimización de la toma de decisiones en la ejecución del trabajo.

Si bien su concepto ha trasmutado desde el año 1934, cuando se crea el Archivo Nacional de Estados Unidos, su esencia continúa siendo la misma, la de garantizar la eficiencia, uso y disposición de los documentos administrativos durante todo su ciclo de vida ( Diccionario de Terminología Archivística, 1992)

De acuerdo con (Nayar, 2010):

*La gestión documental es el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, permitir la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía. (Nayar, 2010)*

Asimismo, varios teóricos como (Mejía, 2005) y (Alonso, 2007) coinciden en que esta incluye la recepción, almacenamiento, preservación y recuperación de documentos y resulta determinante para la preservación de su memoria institucional, además de que cada entidad requiere un marco obligatorio para manejar la actividad archivística.

Abordajes más recientes, como (Bustelo & Ellis, 2011) y (Cruz, 2011), concuerdan en que puede ser definida como sistema o conjunto de normas para gestionar documentos al interior de una organización.

A pesar de que estas definiciones han sido aplicadas en contextos diversos y heterogéneos, exponen aspectos afines y se relacionan con la mejora del trabajo con la documentación desde su elaboración hasta su supresión o conservación permanente, de ahí que la Gestión Documental es aplicable y necesaria a cualquier empresa, ya sea pública o privada, más si estas demandan utilizar los documentos como prueba de cada uno de sus procesos sustantivos.

Carrión & Fonda (Carrión & Fonda, 2015) consideran la Gestión Documental como el grupo de normativas técnicas y procesos para la determinación de políticas, tratamientos, conservación y eliminación de la documentación, da seguimiento a su ciclo de vida desde el inicio de la documentación, ordenación, registros, almacenamiento electrónico hasta su eliminación o preservación histórica, con el objetivo de obtener información precisa en el momento justo.

### **2.1.1 Principios de la Gestión Documental**

Los principios para una Gestión Documental óptima integran varias fases o etapas correspondientes al ciclo vital del archivo, lo que al decir de Basanta (2009, pp.18-22), permite diferenciar los tipos de documentos de acuerdo con la etapa en que se encuentran:

- La primera etapa o edad es de circulación o tramitación por los canales y cauces normales en busca de respuesta o solución para el asunto que se ha iniciado. La documentación forma parte de los archivos sectoriales, corrientes o de gestión. Está cerca del funcionario responsable de su tramitación, en su mesa, en archivadores, en armarios al alcance de su manejo frecuente.

- La segunda etapa o edad una vez recibida la respuesta-solución al asunto empezado, el documento o expediente que lo testimonia ha de seguir siendo guardado, pudiendo ser objeto de consulta o de antecedente, pero no con la frecuencia que en la primera etapa.
- La tercera etapa o edad en la que el documento asume un valor permanente y se ceñirá a ser consultado por su valor cultural e informativo con fines de investigación. Su guarda y conservación serán definitivas.

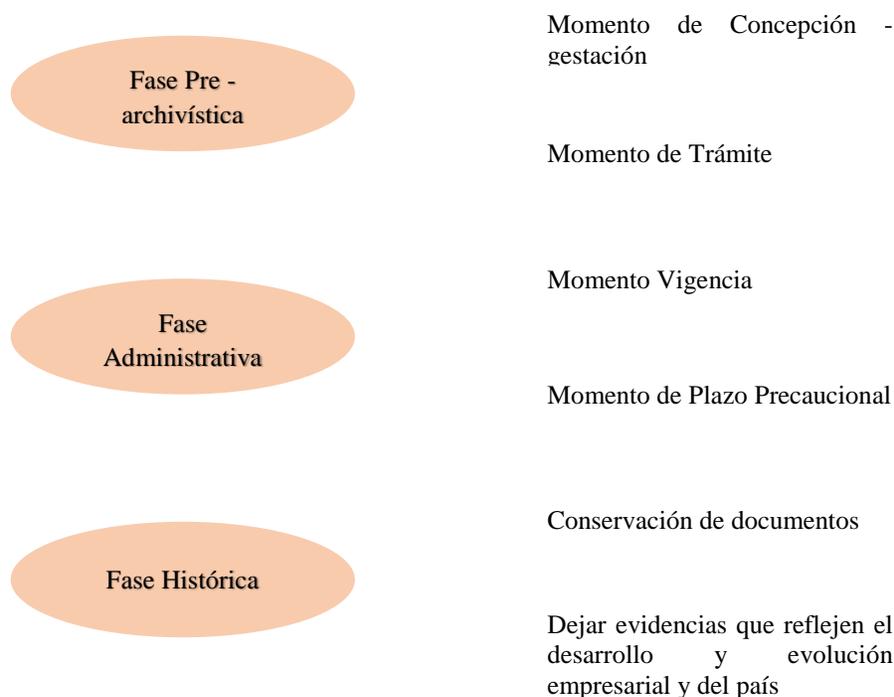
No obstante, otros autores como (Casas, Cook, Millar, & Roper, 2003) detallan en cada uno de los principios del tratamiento archivístico: *Respect de fonds*, Ciclo Vital, Continuo, Niveles de Organización (clasificación y ordenación), y de descripción.

Ellos reconocen que la gestión eficiente de los documentos durante todo su ciclo de vida es plataforma principal para una adecuada y correcta administración. Igualmente, plantean que se requiere de un programa de gestión que controle los documentos desde sus primeras fases del ciclo de vida en aras de perfeccionar las rutinas productivas de cada empresa y por consiguiente, la eficiencia de los trabajadores que intervienen en el proceso.

El principio de *Respect de fonds* consiste en el concepto de procedencia y el de orden original. “La procedencia refiere a la oficina de origen de los documentos; y el orden original a la secuencia y la organización en que los documentos fueron creados o guardados por esa oficina de origen”. (Casas, Cook, Millar, & Roper, 2003,p.34)

Mientras, cuando un documento es creado, es usado en la medida que “tiene un valor continuo (valor de prueba, testimonio o información de la acción por la que fue creado) y, luego, se dispone de él bien sea destruyéndolo o transfiriéndolo al archivo histórico en virtud de su valor permanente”. (Casas, Cook, Millar, & Roper, 2003,p.36).

Es por ello que siguiendo las reflexiones de esos autores y de Tanodi (1961), las fases del Ciclo Vital que se definen son tres: Pre-archivística, Administrativa e Histórica (ver Figura 1).



**Figura 1.** Fases del tratamiento archivístico

Fuente: (Tanodi, 2018)

El principio de Ciclo Vital reconoce precisamente que los documentos son elaborados, usados y mantenidos de acuerdo con cada situación, ya sea destruyéndolos o preservándolos por su valor duradero.

El principio Continuo plantea cuatro acciones del cuidado de los documentos, ya sean históricos o administrativos, como la identificación y adquisición, el control intelectual, el acceso y el control físico (Tanodi, 1961).

Es necesario tener en cuenta que el Principio Continuo se relaciona directamente con el Principio del Ciclo Vital; de ahí que sus fases o acciones se encadenen, como parte de la vida del documento.

El siguiente recuadro muestra claramente que aun cuando las actividades de gestión administrativas y la de gestión archivísticas difieren en algunos aspectos, se valida que en las entidades donde estas no se encuentran integradas, los responsables a cargo de la memoria documental generalmente se duplican el trabajo o, en el peor caso, se eliminan o rehacen tareas que hubieran podido ser completadas con eficiencia si se hubieran tenido en cuenta como una actividad integrada, y no por partes. Es por ello que se precisa de una Gestión documental Integrada.

**Tabla 1**

*Fases del Ciclo Vital y Continuo del documento archivístico*

Fase Operaciones	Activa	Semiactiva	Inactiva (Documentos archivísticos)
<b>Análisis</b>	Análisis del Proceso Empresarial	Recibo en Archivo Central (Administrativo) o Intermedio	Acceso al Depósito Archivístico
<b>Creación</b>	Creación y recepción	Mantenimiento de Clasificación y Ordenación, y Documentación	Clasificación y Ordenación, y Descripción
<b>Control</b>	Clasificación Documentación de archivación	Estudio (valor secundario)	
<b>Evaluación</b>	Programa (valores primario y secundario)	Guarda segura en Archivo Central o Intermedio	Preservación y Conservación
<b>Mantenimiento y uso</b>	Oficina / Estante de expediente	Acceso oficial	Acceso público / Extensión
<b>Disposición</b>	Transferencia al Archivo Administrativo o Intermedio, o destrucción	Transferencia al Depósito Archivístico, o destrucción	
<b>Responsabilidad</b>	Funcionario a cargo Gestor de documentos, Archivista	Gestor de documentos, Archivista	Archivista

**Fuente:** (Casas, Cook, Millar, & Roper, 2003)

En cuanto a Niveles de Organización (clasificación y ordenación), y de descripción, Casas, Cook, Millar, & Roper (2003) explican que consiste en reunir la documentación estableciendo tipologías, ordenada de manera jerárquica, proveniente de quienes producen los documentos.

### **2.1.2 Características de la Gestión Documental**

Entre las características de la Gestión Documental se incluye varios elementos relevantes, los cuales pueden definirse como:

**Fiabilidad:** capacidad de operar de forma regular y continua de acuerdo con procedimientos formales. Esto es capturar rutinariamente los documentos en el ámbito de las actividades que cubre; organizarlos de forma que reflejen los procesos de actividad de la entidad; protegerlos de las alteraciones o eliminaciones no autorizadas; funcionar rutinariamente como fuente primaria de información sobre las acciones contenidas en los documentos; proporcionar fácil acceso a todos los documentos relevantes y a sus respectivos metadatos.

**Integridad:** capacidad de llevar a cabo medidas de control sobre aspectos tales como acceso, verificación de usuarios, autorizaciones de destrucción y seguridad, para prevenir acceso destrucciones, alteraciones o remociones de documentos no autorizados. En el caso de los documentos electrónicos de debe asegurarse que cualquier desarreglo, actualización o mantenimiento regular de un sistema no afecte a la integridad de los documentos.

**Conformidad:** con los requisitos derivados de las actividades, del entorno normativo y de las expectativas de la comunidad en la actúa la organización. El personal que crea los documentos tiene que comprender la influencia de esos requisitos en las actividades que desarrollan. Esta

conformidad debe ser regularmente valorada y los documentos de dichas valoraciones conservados como pruebas.

**Exhaustividad:** capacidad de gestionar los documentos resultantes de la serie completa de actividades de la organización.

**Sistemática:** en la creación, mantenimiento y gestión de los documentos. (Cruz, 2006)

Tanto en las administraciones públicas como en las empresas privadas se visualizan síntomas de degradación de sistemas de gestión ideados y estructurados para los documentos impresos; pero que difícilmente dan respuesta a los entornos electrónicos donde en mayor o menor grado se mueven las organizaciones. Las estrategias alineadas con el entorno electrónico y la necesidad de cumplir en mayor o menor medida con el marco regulatorio que trata de impedir nuevos escándalos, sitúan la gestión de documentos en un plano estratégico en el que nunca antes había estado (Bustelo, 2005).

### **2.1.3 Importancia y beneficios de la Gestión Documental**

Si se toma en cuenta las observaciones efectuadas por (Mejia, 2005,p.33), “la gestión documental posee gran importancia en las empresas públicas y privadas a medida que han ido aumentando la cantidad de información, permitiendo la localización, manejo oportuno y eficaz de la documentación dentro de las entidades”.

Sin embargo, (Cruz, 2006) detalla en varios aspectos como son gestionar correctamente los documentos con el que labora la entidad, de esta forma se evitará el derroche de recursos en el almacenamiento de información que no es de utilidad, lo que indudablemente reducirá los costos empleados a estos menesteres. Asimismo, afirma que llevar a cabo el proceso de normalización de la estructura de los datos con los que se opera permite la adopción de nuevas estructuras para el intercambio de información; propiciar la comunicación entre los distintos niveles de la

organización, para garantizar la adecuada coordinación de los flujos de información dentro de la institución.

El proceso de toma de decisiones, aumenta la eficacia y eficiencia organizacional, potencia el óptimo cumplimiento de los procesos legales de la empresa, y asegura la autenticidad y confiabilidad de los documentos.

## **2.2 Sistemas de Gestión Documental**

Si se considera que la Gestión Documental es la tarea que se encarga de los documentos desde su génesis hasta su degradación o preservación, entonces es preciso concebir un sistema creado para el procesamiento de grandes cantidades de documentos, ya sean electrónicos o en papel. Por ejemplo, existen bibliotecas electrónicas que permite el rápido acceso a la información, donde también se puede almacenar imágenes y videos. Los Sistemas de Gestión de Documentos proporcionan la posibilidad no solo de almacenamiento, sino también de seguridad, puesto que permiten recuperar e indexar los mismos.

Un Sistema de Gestión Documental puede ser considerado también como “sistema que permite la automatización, la creación, el mantenimiento y la consulta de fuentes de información constituidas por documentos y, por lo tanto, sirve para explotar el conocimiento que contienen estos con el fin de ponerlo al alcance de los usuarios del sistema” (Molina, 2009, parr. 1).

De acuerdo con (Basanta, 2009) se deben seguir tres tareas fundamentalmente para el diseño de un Sistema de Gestión Documental: Determinar los documentos que deberían formar parte del sistema, es decir, su identificación; los plazos de mantenimiento y conservación; y definir los procesos y elaborar los instrumentos de gestión de documentos.

Algunos instrumentos de apoyo a estas tareas, según el propio autor (2009), pueden ser el *cuadro de clasificación*, que representa de forma jerárquica las actividades de la organización,

estructurándolas en clases y grupos según las funciones, actividades y operaciones; el *calendario de conservación de documentos*, para establecer el tiempo de conservación de los documentos y su destino; y la *tabla de acceso y seguridad*, con el fin de determinar derechos y restricciones de acceso.

Si se logran integrar adecuadamente los Sistemas de Gestión Documental, no solo desde el punto de vista tecnológico, estos pueden llegar a convertirse en una de las plataformas esenciales de una empresa.

### **2.2.1 Herramientas de apoyo a los Sistemas de Gestión Documental para su implementación y control**

Bustelo (2005) considera que todas las personas en una organización que tengan la responsabilidad de trabajar con documentos deben conocer la actividad archivística tradicional, elemento base para enfrentar su gestión desde el punto de vista tecnológico. Es por ello que se requiere de tres procesos claves en la implementación de un Sistema de Gestión Documental de acuerdo con Bustelo: y La definición de la trazabilidad necesaria en cada contexto, la forma de capturarla y conservarla.

Algunas de las herramientas que pueden servir de guía en la implantación de un Sistema de Gestión de Documentos son las siguientes:

- ISO 15489-1 (2001) Information and documentation: Records management: Part 1, General (actualmente Norma UNE ISO 15489-1 (2005) Información y documentación: Gestión de documentos: Parte 1, Generalidades).
- ISO 15489-2 (2001) Information and documentation: Records management: Part 2, Guidelines (actualmente Proyecto de Norma UNE ISO 15489-2 (2005) Información y documentación: Gestión de documentos: Parte 2, Directrices).

- Microsoft Office SharePoint Portal Server 2003 es una plataforma web de trabajo colaborativo y gestión documental, especialmente orientada a documentos Microsoft Office. Se apoya directamente en SQL Server 2000/2005 y Windows Server 2003.
- IBM File Net: se dedica a desarrollar software para ayudar a las empresas a realizar procesos de negocio y de manejo de contenido. La versión P8, es un ambiente de trabajo para desarrollar sistemas empresariales personalizados, ofreciendo más funcionalidades en los procesos de negocios. Cuenta con la tecnología File Net Zero Click, logrando que todo dato que se registre en los sistemas de la compañía sea destinado al repositorio correspondiente para ser catalogado y puesto a disposición del usuario autorizado. (Sierra L. , 2010).
- ECM Alfresco: clasifica por etiquetas o categorías permitiendo los documentos que lógicamente deben estar en diferentes carpetas, compartan la misma categoría para facilitar su búsqueda posterior. Al estar orientado al entorno web, es muy fácil acceder desde cualquier sitio, incluso sin estar físicamente en la propia red en la que esté alojado.
- ISOTools Excellence: permite a las organizaciones un control riguroso de toda su documentación. Su amplia funcionalidad cubre todo el ciclo de vida de los documentos, desde su almacenamiento, gestión y trabajo colaborativo y distribución entre los miembros de la organización. Igualmente, sirve de soporte para el resto de procesos organizativos ya que relaciona los documentos con estos en una única herramienta que ofrece una funcionalidad completa para administrar Sistemas de Gestión y Modelos de Excelencia (www.compart.com, 2019).

Para Soler (2008, p.104) se deben tomar en cuenta los siguientes pasos:

- 1) Una investigación preliminar.

- 2) Análisis de las actividades y funciones.
- 3) Identificación de los requerimientos de los documentos.
- 4) Identificación y análisis de los sistemas existentes de gestión de documentos y archivo.
- 5) Identificación de las estrategias destinadas a satisfacer las necesidades.
- 6) Readecuación del Sistema de Gestión Documental de acuerdo a las necesidades.
- 7) Implementación del Sistema de Gestión Documental.
- 8) Monitorización permanente de los éxitos y fracasos del sistema.

Las empresas requieren de una manera óptima de ejercer el control de documentos en los Sistemas de Gestión, de forma que los usuarios o trabajadores que necesiten la información puedan acceder a ella de forma eficiente y controlada. El control de documentos debe, por tanto, garantizar la disponibilidad y rapidez de la información, y que esta sea pertinente, relevante y actualizada. Se conoce que cuando no existe un correcto control del funcionamiento de este proceso de gestión puede haber un deficiente desempeño de los empleados, una lentitud en los procesos profesionales, poca disponibilidad de la información en las áreas de la institución o uso de información no confiable, además de excesiva carga administrativa.

Para que una organización confíe en el control de sus documentos debe asegurar que aquellos que intervienen en la gestión documental conocen cada una de las pautas de esta actividad, que estos hayan sido revisados y chequeados por personas que se encuentren familiarizados con este proceso, que los cambios efectuados en cualquiera de esos documentos siguen las fases o etapas para su clasificación, que los documentos que no son empleados son eliminados y, sobre todo, asegurarse de que solo se utilizan los válidos.

### **2.2.2 Sistema de Gestión de la Información y Sistema de Gestión Documental**

En cuanto a la recopilación de la información existen, en toda oficina, varios elementos que se consideran como factores de análisis, los cuales intervienen en las organizaciones y en el trabajo. Estos elementos son: formas, informes o reportes, archivos, equipo de oficina, personal, espacio, actividades (Valencia, 2002).

Para Kenneth C. Laudon (2010, p.14), el sistema de información es “un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar la toma de decisiones y el control en una organización”. También pueden ayudar a los gerentes y los trabajadores a analizar problemas, visualizar asuntos complejos y crear nuevos productos.

Según (Álvaro, 1999), entre las ventajas que aportan los sistemas de información destacan la entrega de la información oportuna y precisa, con la presentación y el formato establecido, y se encarga de que esta sea gestionada eficazmente.

Múltiples son las clasificaciones que han sido definidas para los sistemas de información. La presente investigación reconoce la abordada por Boulding (1989), que plantea la existencia de niveles o categorías de sistemas y considera que la información es un recurso que ha pasado de generación a generación en disímiles formas, además de que su importancia ha variado con el devenir histórico de las sociedades; pero hoy se tiene en cuenta como evidencia de la existencia de la Humanidad. Siendo en el entorno presente un recurso de vital importancia para toda organización.

Dentro de cualquier empresa la información fluye diariamente y cada actividad genera más información que puede apoyar las distintas tareas que se llevan a cabo para su buen

funcionamiento. En todas las áreas de las organizaciones se genera información, así como en sus departamentos, ya sea en el de recursos humanos, finanzas, contabilidad, producción y otros.

La información se genera debido a las tareas que se llevan a cabo en cada lugar y el éxito de estas depende de la visión que se tenga y en qué se apoyen para lograr las metas establecidas; sin dudas, el apoyo en la información que se genera dentro de cada departamento es una base sumamente sustentable y creíble para tomarse en cuenta para posibles tareas (Martínez, 2005).

No se puede pretender obtener una definición única de Sistemas de Información, incluso en ocasiones suele confundirse un Sistema de Información con un subsistema informático, por lo que se considera elemental establecer las pautas que los hacen diferentes.

Un Sistema de Información, puede ser conceptualizado como un sistema integrado que produce la información para asistir a las personas en las funciones de ejecución, de gestión y toma de decisiones. El sistema utiliza equipos informáticos, bases de datos, procedimientos manuales, modelos para el análisis, la planificación, el control y la toma de decisiones (Lesca, 1989).

De ahí que un Sistema de Información incluye los componentes informáticos y resulta una herramienta muy útil para todas las organizaciones, puesto que con su aplicación se lograría obtener mejoras en la elaboración, organización, búsqueda, empleo y recuperación de la información, lo que permite utilizarla siempre que se necesite.

La Gestión de Información es coordinar, dirigir y controlar los flujos de información de manera sistemática. Teniendo en cuenta varios elementos típicos del sistema como pueden ser los procesos que se generan, las tecnologías implicadas, entre otros, aspectos que se interrelacionan. Así como del conocimiento actualizado y preciso del ciclo de vida de los documentos que genera el sistema, producto de la Gestión Documental.

Para Chávez & Pérez (2012, p.225) una adecuada gestión de los flujos de información en las organizaciones, constituye la base primaria, si se pretende contar con una aceptada calidad en la Gestión Documental, y viceversa: “La Gestión de Información lleva implícita una Gestión Documental de fondo, por lo que varios autores se han pronunciado en que más que un paso de una a la otra, hay más bien una evidente subordinación de base”.

De acuerdo con Saffady (2004), la Gestión Documental tiene que ver con cinco aspectos de la Gestión de Información: La determinación de los plazos de retención de los documentos, la garantía de que exista correspondencia con las leyes y regulaciones oficiales; el manejo de registros organizacionales inactivos, es decir, velar por la actualización; y el cuidado de registros vitales.

Ponjuán (2004) opina que la Gestión de la Información permite utilizar plataformas web, lo que facilita su acceso y uso, ya que cuando se trata de documentos electrónicos deben incorporarse ciertas particularidades en su tratamiento, en las que la Gestión de la Información y las Tecnologías de la Información y la Comunicación ejercen una influencia notable.

Cada sistema (Sistema de Gestión de Información y Sistema de Gestión Documental) crea cimientos base para la implementación óptima a posteriori de subsiguientes sistemas de gestión organizacional.

## **2.3 Sistema de Gestión Documental en empresas**

### **2.3.1 Importancia del Sistema de Gestión Documental para el desarrollo empresarial**

La gestión de documentos se considera como una estrategia de innovación empresarial. Para lograr la inserción de la organización en este nuevo orden mundial basado en la información, es necesaria la planificación de una estrategia “que le permita ser capaz de reinventarse y mejorar de

forma continua, adoptar tecnologías de información y comunicación, e insertar principios y modelos de gestión que promuevan la generación de innovaciones en sus diferentes tipos” (Sánchez, 2014).

El empleo de los sistemas de gestión documental responde a la demanda empresarial para conservar la evidencia de sus acciones mediante su documentación y disponer de un rápido acceso a la información, oportunamente. En el caso de la administración pública, necesita establecer pautas de confianza a través de una gestión transparente.

Tomando en cuenta la evolución de la gestión documental y el rol actual en la Sociedad de la Información y el Conocimiento, la aplicación de los sistemas de gestión es fundamental tanto para empresas públicas como privadas. Para Sánchez (2014) se trata de un elemento dinamizador de la competitividad y solución de problemas que fortalece la toma de decisiones y mejora la prestación de servicios a clientes, usuarios y proveedores.

Por su parte, Russo Gallo (2011) analiza la importancia de los sistemas porque contribuye a la organización en general, además acrecienta su eficiencia y productividad, prevé problemáticas asociadas con la información y disminuirá costos. Una correcta gestión documental contribuye a mejorar la eficiencia de la organización. Pero además del aumento del rendimiento empresarial, los documentos reflejan datos e información (o datos de contexto) y vasto conocimiento corporativo, que conforman los “bienes intangibles”, del capital intelectual, los cuales se necesitan hallar y utilizar en el momento oportuno.

La gestión documental tiene un vínculo estrecho con el proceso de toma de decisiones estratégicas en el ámbito empresarial. De acuerdo con Wright (2013, p.21), “la gestión documental se encarga de proveer un control sistemático sobre los documentos archivísticos para documentar los procesos de negocios, la toma de decisiones y las transacciones”.

Walne (1984) e ISO (2001) coinciden en que se trata de un proceso gerencial encargado del tratamiento de los documentos administrativos o archivísticos y beneficia el desempeño organizacional, ya que constituyen evidencia y fundamento probatorio de los actos y transacciones organizacionales, y constituyen fuentes de información confiables que sirven de apoyo como testimonio de los procesos y las funciones que ha desarrollado y desarrolla una organización.

Ponjuán, Mena, & Rodríguez-Cruz (2014, p.215) plantean que el documento archivístico puede entenderse como “información relativa a las acciones diarias que realiza una organización para realizar sus propósitos. Tiene una función concreta de trascendental importancia, servir de prueba, testimonio, evidencia y memoria de las acciones de las organizaciones y de las personas”.

Según la Norma ISO 15 489 (2001), particularmente su inciso k, las organizaciones deben implementar programas de Gestión Documental para que se identifiquen y evalúen las oportunidades para mejorar la eficacia, eficiencia o calidad de los procesos, las decisiones y las acciones que puedan derivarse de una mejor creación o gestión de los documentos.

Choo (2002 ) considera que en un proceso de decisión, los documentos archivísticos aportan el mayor grado de confiabilidad como fuentes documentales. Sin embargo, no todos los directivos le otorgan la merecida importancia a la gestión documental para decidir en cuestiones esenciales de la empresa, aunque reconocen que los documentos archivísticos ofrecen información veraz, genuina, confiable, oportuna y precisa sobre los procesos y funciones que se desarrollan en las organizaciones, por lo que han de consultarse frecuentemente para tomar decisiones.

Estas fuentes documentales, al alcance de los decisores, les posibilita la verificación y validación de la información veraz, confiable, auténtica, precisa y completa, lo que propicia mayor certidumbre y seguridad en cada paso del accionar de la organización. Choo (2002 )

enfatisa en que una correcta gestión documental sustenta sólidas y certeras decisiones, posibilita la comprensión de escenarios y contextos y resulta útil para futuros análisis en procesos de decisión estratégicos.

### **2.3.2 Gestión de documentos y archivos en empresas**

De acuerdo con Heredia en *Archivística general: Teoría y práctica* (1993), un archivo es uno o más documentos, sea cual sea su forma, fecha y soporte, acumulados por un individuo o institución pública o privada para servir como testimonio e información.

Según el Consejo Internacional de Archivos (2003, p.16),

*La palabra “archivo” tiene tres acepciones: 1. Conjunto de documentos sean cuales sean su fecha, su forma y su soporte material, producidos o recibidos por toda persona física o moral, y por todo servicios u organismo público o privado, en el ejercicio de su actividad, y son, ya conservados por sus creadores o por sus sucesores para sus propias necesidades, ya transmitidos a la institución de archivos competente en razón de su valor archivístico. 2. Institución responsable de la acogida, tratamiento, inventariado, conservación y servicio de los documentos. 3. Edificio o parte de edificio donde los documentos son conservados y servidos.*

Los conceptos anteriormente expuestos abarcan de una u otra forma dos importantes aspectos para una correcta definición de archivo; primero, la cualidad del orden, referida a la organización y la ordenación como partes esenciales del archivo, así como la doble finalidad atribuida al fondo documental, en cuanto a salvaguardar los derechos de la organización que los genera en función de facilitar su gestión, actuando por un lado como memoria documental y, por otro, como fuente de creación histórica.

Los procesos del Sistema de Gestión Documental y archivo se practican en el día a día en las organizaciones, y forman parte de la cultura institucional. Para lograr la excelencia en una empresa es necesario integrar las herramientas tecnológicas con otras aplicaciones y Sistemas de Información, con el fin de gestionar documentos de manera ilimitada. El diseño, generación, monitoreo, actualización y evaluación de los indicadores asociados a la Gestión Documental y archivo constituyen elementos claves para un buen funcionamiento del Sistema de Gestión Documental en las organizaciones.

#### **2.4 Sistema de Gestión Documental y la relación con el trabajo de las secretarías ejecutivas**

Las nuevas tecnologías de la información están progresando aceleradamente, es por ello que Aguirre (2014) remarca su enorme impacto sobre todas las empresas e instituciones, tanto pequeñas como grandes empresas, y por ende, en la preparación del personal.

Mora (2017) considera que la secretaria es el pilar fundamental de la empresa, teniendo como misión la de fortalecer las relaciones entre los miembros de la institución, los clientes o usuarios, la comunidad y el público.

Técnicas secretariales: Pascual (2010) define que las técnicas secretariales son los conocimientos que emplea la Secretaria para el desempeño de sus funciones en el entorno empresarial.

*El rol secretarial pasa a ser un verdadero centro de operaciones, de asistencia y consulta, lo cual favorece las comunicaciones internas, el buen clima laboral, la excelencia comunicativa con clientes externos, tanto presencial como telefónica, así como la administración cuidadosa y profesional de archivos y documentos de distinta índole (Vélez Román & Chila Intriago, 2012, p.46).*

Para las empresas la secretaria es la profesional en la cual confluyen todas las actividades relacionadas con los clientes internos y externos. Para el buen desarrollo de su labor es necesario el dominio de técnicas de gestión garantes del éxito en el mercado laboral, entre ellas:

**Técnicas de Archivo:** Proporciona programas tecnológicos a través de sistemas operativos, almacenamiento de información o sistema de archivos que dan agilidad y precisión a las actividades que desarrolla y ejecuta una secretaria.

Con esta clasificación coincide Sklenka (2014), quien detalla dentro de este aspecto cinco formas de archivar con facilidad y validez, estos son: alfabético, numérico, geográfico, por asunto o temas y orden cronológico.

**Técnica Informática:** Los conocimientos, destrezas y técnicas informáticas que permitan desarrollar con eficiencia las tareas organizacionales de nivel ejecutivo y así estimular los cambios productivos a partir de las necesidades en el manejo computarizado de las comunicaciones.

En ese sentido, Zapata (2013) sostiene que la aplicación de los paquetes informáticos en la gestión secretarial juega un rol muy importante, porque este ofrece la manipulación de sistemas de procesamiento ejecutables que se constituyen en una herramienta informática poderosa y versátil, ya que en la actualidad debido al vertiginoso avance de la tecnología y de la burocracia, demanda de la ágil y oportuna habilidad de la Secretaria para poner en práctica sus destrezas en el uso del Microsoft Office, desarrollado por Microsoft Corp.

**Técnicas Contables:** Se trata de una Ciencia aplicada de carácter social que plasma en cifras el movimiento operativo de una empresa a través de los EEFF, considerada como el conjunto de herramientas que utiliza el contador para la mejor investigación, comprensión y presentación de la información. Existen las técnicas de control, contabilidad, auditoría, presupuestos, reportes,

informes, formas, archivos (memorias de expedientes), mecanizados, gráficas y diagramas, proceso, procedimientos, entre otros.

**Técnica de Redacción:** Para lograr una redacción efectiva se debe tomar en cuenta la coherencia, cohesión, concordancia, claridad, sencillez y precisión.

**Técnica de Ortografía:** Es el conjunto de reglas y convenciones que rigen el sistema de escritura normalmente establecido para una lengua estándar. La ortografía correcta de una palabra está formada por el recuerdo auditivo, el visual, el grafemático y el articulario, sobre la base gnóstica de su significado.

**Técnica de Protocolo:** Una de las principales leyes del mercado es saber comportarse. Además de ofrecer un buen producto, para triunfar en el mundo de los negocios, hay que saber cómo presentarlo. El protocolo es el arte de ser socialmente inteligente para el trato con los demás. En esta técnica juegan un papel importante el uso de las teorías de las relaciones públicas, la comunicación, la imagen y la sociología del comportamiento.

### **Habilidades secretariales**

Sierra (2013), León (2012) y Vélez (2012) concuerdan al establecer estos criterios que promueven y garantizan las técnicas estándares de formación entre las que señalan: manejo adecuado de procesos de archivo, redacción, ortografía, digitación, manejo de procesos contables, sólidas bases en sistemas informáticos, protocolo, atención al cliente tanto presenciales como por los diferentes canales de comunicación (teléfono, internet, redes sociales, entre otras), mediación interna y externa, administración cuidadosa y profesional de archivos y documentos de diversas índoles.

Por su parte, Sierra (2013), resume lo que se requiere de este profesional: Alta capacidad de análisis y de síntesis, excelente comunicación oral y escrita, excelentes relaciones

interpersonales, capacidad para desarrollar y orientar equipos de trabajo, poseer cualidades de liderazgo y motivación, capacidad para gerencia y negociación, eficiente administración del tiempo, conocimientos del manejo de herramientas informáticas básicas en todas sus actividades.

## **2.5 Perfeccionamiento de la Gestión Documental**

Con el avance tecnológico y el nivel de información que se genera día a día resulta imposible que una organización no crezca en su forma de gestionarla, puesto que sus procesos y experiencias también varían y se hacen más ricas. Este crecimiento interfiere en la búsqueda de la información en el momento preciso, lo que se convierte en una pérdida de tiempo si no se cuenta con herramientas eficaces para ello. Es por eso que la gestión de documentos se ha convertido en un pilar fundamental para el desarrollo de las empresas, un concepto muy de moda en los últimos años, aunque en ocasiones no se le otorga la importancia requerida.

En la sociedad contemporánea, el ser humano requiere menos objetos físicos para llevar a cabo sus actividades diarias. Sin embargo, la documentación parecería no cumplir con esta regla todavía, por cuanto mientras más crece el conocimiento de una empresa, más crece la cantidad de documentos que contengan ese conocimiento.

La solución a este inconveniente es la automatización de Sistemas de Gestión Documental a un nivel digital, en el que se pueda dejar en manos de un sistema informático la gestión de dichos documentos, la correcta indexación de los mismos para poder acceder a estos rápidamente.

El software de Gestión Documental (Document Management System) son todos aquellos programas de ordenador creados para la gestión de grandes cantidades de documentos, que rastrean y almacenan documentos electrónicos o imágenes de documentos en papel.

Normalmente, un sistema de gestión documental se compone de software (herramientas/programas) más o menos integrados. Hay una gran variedad de “sistemas” de

Gestión Documental. Es importante resaltar que antes de embarcarse en un proyecto de implantación de un Sistema de Gestión Documental es necesario determinar los objetivos que se quiere lograr. Para lo cual hay que contar con los servicios de expertos en la materia, que ofrecen orientación hacia la solución más idónea. Solo así se podrá asegurar que la inversión en el sistema aporte los resultados esperados.

Un Sistema de Gestión de Documentos avanzado tiene [www.compart.com](http://www.compart.com) (2019) según su “corazón” en una base de datos donde la información se encuentra almacenada de tal forma, que puede ser encontrada y recuperada, de forma sencilla y controlada. Pero con almacenar la información de forma estructurada solo tenemos una parte de la ecuación. El “cerebro” que gobierna el sistema es la lógica del workflow, que permite crear dependencias entre documentos y procesos y enlazar dicha información en unos flujos flexibles y previamente definidos.

Paso indispensable para poder implementar un workflow o flujo de trabajo tan sofisticado, es que el máximo de documentación posible se encuentre en formato digital ([www.compart.com](http://www.compart.com), 2019). Ello se explicará más adelante junto a otros componentes de la digitalización de documentos.

Entre los beneficios de un sistema central de gestión del flujo de trabajo documental sobresalen el aumento de la productividad y seguridad en el proceso de gestión de salida (output management), los costes de procesamiento más bajos mediante el aprovechamiento de todos los recursos de software y hardware existentes en todo el lugar ([www.compart.com](http://www.compart.com), 2019).

### **2.5.1 Digitalización y Sistema de Gestión Documental**

Cuando se habla de los Sistemas de Gestión Documental no se debe olvidar que cuanto más alto es el grado de digitalización de la información que forma parte de los procesos, mayor es el grado de control y automatización.

El primer paso según Puebla (2015) consiste en definir qué documentos forman parte de los procesos, cómo incluirlos en el Sistema de Gestión Documental y qué información extraer y almacenar conjuntamente con los documentos en su base de datos. Una vez incluida la información, se define su ciclo de vida, cómo interactúan con los demás procesos y de qué forma se los puede integrar.

Como se ha referido anteriormente, un Sistema de Gestión Documental es todo aquel software diseñado para manejar grandes cantidades de documentos, almacenando documentos electrónicos o imágenes de documentos en papel. O, dicho de otra manera, es todo aquel software que implementa la Gestión Documental. Estos sistemas para Puebla (2015) permiten almacenar, recuperar, relacionar, aplicar protocolos de seguridad, así como indexar los contenidos de los documentos atendiendo a varios criterios. Toda esta funcionalidad se implementa a través del ciclo de vida del contenido.

Se reconoce que un Sistema de Gestión Documental firme permite relacionar los documentos y asignarles una semántica común. Además, facilita una búsqueda de datos en base a parámetros de interés para el individuo y arrojar resultados concretos o relacionados.

Todo Sistema de Gestión de Documentos digitalizado posee componentes relevantes que aseguran su funcionamiento: metadatos, integración, captura, indexación, almacenamiento, recuperación, distribución, seguridad, flujo de trabajo, colaboración, versionamiento y búsqueda (Puebla, 2015).

## 2.6 Marco referencial

Desde hace más de dos décadas, algunos países latinoamericanos poseen legislación sobre documentos electrónicos y más recientemente sobre firma digital, lo que les ha posibilitado informatizar la gestión documental con el basamento jurídico requerido.

De manera general, los medios electrónicos en América Latina se han legislado teniendo en cuenta la legalidad del documento electrónico y su aplicación en las administraciones públicas. Las leyes norman los requerimientos para el documento electrónico y la firma digital. Pero, aunque existen semejanzas conceptuales, no siempre hay puntos de coincidencia en su denominación o trascendencia jurídica.

Las formas y métodos de trabajo de la gestión pública han cambiado con la informática, la cual ha sido legislada en pos de la transparencia y acceso a la información pública, la rendición de cuentas y la lucha contra la corrupción, donde el soporte informático es esencial.

Sin embargo, hay algunos gobiernos reticentes al desarrollo tecnológico, donde los índices de corrupción son elevados y la población necesita la implementación de políticas y rigor en la transparencia de la función pública. En estos casos, la gestión documental incide decisivamente en pos de facilitarle al ciudadano su derecho de acceso a la información.

La gestión inmediata y segura para responder a las demandas ciudadanas precisa de la automatización de los servicios que el Estado puede ofrecer. Con apoyo de los organismos internacionales, los esfuerzos gubernamentales se encaminan a este propósito, pero muchas veces no se enfatiza en la gestión documental y la atención de los archivos públicos y este constituye el primer paso en aras de garantizar la tan proclamada transparencia. Las voluntades y acciones han de concentrarse en la creación de sistemas de gestión documental eficientes para lograr una verdadera administración pública moderna.

En muchas naciones latinoamericanas descuellan importantes resultados de la gestión de documentos electrónicos. Sin embargo, no pocas investigaciones abordan los riesgos para garantizar que la documentación producida por medios electrónicos esté disponible, sea auténtica, confiable y mantenga su integridad y confidencialidad, así como la garantía de permanencia a largo plazo. Los soportes informáticos ofrecen el peligro de perder fácilmente toda evidencia documental, porque en un descuido se puede borrar, cambiar o eliminar definitivamente. Para ello, es necesaria la optimización de los servicios que brinda la administración pública a los ciudadanos, quienes utilizan como fuentes de información los documentos preservados en los archivos públicos.

(Mendoza, 2006) aborda la realidad de la gestión archivística en Latinoamérica, teniendo en cuenta dos aspectos básicos: La legislación sobre tecnología informática aplicable a los archivos y documentos electrónicos y la implementación del Gobierno Electrónico, de acuerdo con las políticas y estrategias de cada estado.

Hoy los programas de gestión documental para el sector público en Latinoamérica aplican modernas técnicas de archivo y comprenden el manejo de los documentos desde su creación hasta su eliminación o custodia definitiva. Tienen como propósito facilitar el flujo de documentos en trámites sobre asuntos públicos en las diferentes instancias gubernamentales, según la estructura política de cada país; identificar, valorar y determinar los plazos de retención de los documentos producidos por la gestión pública en diversos soportes; proporcionar el acceso de los documentos relacionados con la actividad estatal; optimizar los sistemas de seguridad para preservar la documentación electrónica; reducir las vulnerabilidades informáticas; implementar un sistema único que permita administrar expedientes y documentos para los organismos de los Estados; y trabajar con equipos multidisciplinarios compuestos por técnicos y profesionales

pertenecientes a los sectores del Estado directamente implicados en la gestión documental (Mendoza, 2006).

Pocas naciones dedican atención a la tecnología informática empleada en los archivos teniendo en cuenta los organismos archivísticos de nivel nacional o conductores de la política archivística. Las entidades públicas diseñan y aplican sus programas de gestión documental electrónicos para modernizarse tecnológicamente de manera independiente, lo que acarrea consecuencias nefastas al obviarse la orientación archivística especializada.

En la mayoría de países de la región existe carencia de políticas, estrategias, criterios o elementos comunes para llevar a cabo una gestión documental normalizada por los organismos que rigen la archivística en cada estado, quienes deberían coordinar permanentemente con las oficinas encargadas del Gobierno Electrónico y llegar a acuerdos técnico-informáticos para perfeccionar la gestión de documentos electrónicos en la administración pública.

Por ejemplo, en el Perú se dispuso la Norma Técnica Peruana “NTP-ISO/IEC 17799:2004 EDI, “Tecnología de la Información. Código de Buenas Prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información. 1ª Edición” para las entidades del Sistema Nacional de Informática, para uso obligatorio, aprobada por Resolución Ministerial, N° 224-2004PCM, del 23 de julio de 2004 de la Presidencia de Consejo de Ministros, en la que no participó el Archivo General de la Nación, por lo que contiene errores en diversas cuestiones relacionadas con los documentos archivísticos.

Igualmente, en México fue aprobado un documento que reglamenta la seguridad informática para la gestión de documentos en soporte electrónico sin considerar la práctica archivística, por lo que se descuida su conservación con el transcurso del tiempo. Se establece la exigencia de metadatos, pero exclusivamente para fines de seguridad informática y aunque algunos pueden ser de utilidad para la preservación, se omiten otros concernientes al contexto jurídico-administrativo

o los procesos durante el ciclo de vida de la información, como metadatos para clasificación archivística, vigencias y transferencias o bajas (Mendoza, 2006).

En tanto, Brasil ha concentrado su labor en la preservación del patrimonio documental archivístico (UNESCO y CONARQ, 2005). Por otro lado, Costa Rica y Colombia constituyen excepciones, al existir un vínculo entre Gobierno Electrónico y autoridades archivísticas. El Archivo Nacional de Costa Rica establece instrucciones para aplicar las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación en su Sistema Nacional de Archivos.

Del mismo modo, la Guía para la implementación de un Programa de Gestión Documental (PGD) trabajada por el Archivo General de la Nación de Colombia de febrero del 2006 se aplica tanto en entidades públicas como privadas, que cumplen funciones públicas. En este PGD se determinan los aspectos a ser automatizados, unido a un conjunto de parámetros a considerar en una herramienta de software. Aunque aborda cuestiones generales, definitivamente se trata de un primer acercamiento sobre la gestión de documentos electrónicos que persigue establecer pautas dentro de un Sistema Nacional de Archivos.

Chile ha puesto a disposición de los usuarios el Servicio Nacional de Patrimonio Cultural, a través de su página web, donde se atienden las solicitudes y la obtención de copias de inscripciones de propiedades desde el año 1859 que se conservan en el Archivo Nacional, las cuales son certificadas y legalizadas electrónicamente. Igualmente, se es posible acceder a certificados de hipoteca, de gravamen y de prohibiciones (Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, 2019). Además, tiene una labor dirigida a la atención de los documentos electrónicos generados por los ministerios, con el apoyo de la UNESCO.

La digitalización y automatización de la gestión documental ha sido estudiada en la última década del siglo XXI por varias universidades del Ecuador, debido a su impacto en el sector empresarial, tanto privado como público.

Tesis titulada Manual de procedimientos de la documentación del ilustre Municipio de Latacunga, de la autora Cecilia Isabel Navas Pazmiño. 2009. Universidad Técnica de Cotopaxi. Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas.

La contribución práctica del Manual de Procedimientos para la Documentación del Ilustre Municipio de Latacunga (Navas, 2009) quedó demostrada por la autora, quien ejemplificó aportes como la mejora de cuestiones organizativas de la documentación, tanto a lo interno como a lo externo de la institución, así como del proceso administrativo.

El beneficio reportado en todas las Direcciones que componen el Ilustre Municipio de Latacunga convierte esta herramienta en una propuesta relevante a nivel institucional, ya que se traduce en un mejor servicio al público y una mayor comunicación con la ciudadanía.

Además, es necesario destacar la factibilidad de este estudio, ya que existe la voluntad institucional y la anuencia de las autoridades pertinentes, principales fuentes de información para el desarrollo de esta investigación.

- Tesis titulada *Uso de las nuevas Tecnologías de la Información por parte de las secretarías de las empresas públicas y privadas del sector urbano del Cantón Salcedo*, de las autoras Lilia Alexandra Caisalitin Velásquez y Jessica Paulina Quillupangui Castillo. 2015. Universidad Técnica de Cotopaxi. Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas.

Las autoras (Caisalitin & Quillupangui, 2015) estudiaron el uso de las de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación para las secretarías de las empresas públicas y

privadas del sector urbano del Cantón Salcedo. Las investigadoras arribaron a la conclusión de que predomina el desconocimiento y escaso uso de las Tics por parte del personal estudiado dentro del contexto laboral, causados principalmente por la ausencia de habilidades y competencias derivadas de la insuficiente capacitación y actualización.

La metodología de este estudio contempló la aplicación de encuestas y entrevistas al personal directivo y secretarias de las empresas públicas, cuyos resultados confirmaron la necesidad de ampliar los conocimientos y competencias profesionales sobre el uso de las Tics, que repercutirán en mayor desenvolvimiento y progreso empresarial dentro de un entorno de marcada competencia.

Por lo tanto, es importante analizar el uso de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, que facilitan el trabajo de las secretarias, al mismo tiempo que se superan profesionalmente y adquieren nuevos saberes tecnológicos, mayores habilidades y destrezas.

La investigación constituye un primer acercamiento en la búsqueda de una mejora y aceptación del cambio tecnológico por parte de las secretarias, ya que el desarrollo acelerado de las nuevas tecnologías exige de una mayor preparación y adaptación de las empresas con cultura innovadora y sostenibilidad en el tiempo.

- Tesis titulada *La Gestión Documental en el sector de PYMES en el municipio de Mosquera*, de la autora Adriana Castillo Aunta. 2014. Universidad de la Salle, Bogotá.

Igualmente, en otros países de América Latina se ha estudiado la Gestión Documental en el ámbito empresarial. Adriana Castillo (2014) concentra su labor investigativa en el sector de las PYMES (pequeñas y medianas empresas) en Mosquera, Colombia, ya que se trata de organizaciones que precisan de un modelo de Gestión Documental que favorezca su evolución,

contribuya a generar conocimiento cimentado en el almacenamiento de datos e información propia de cada negocio.

Sin embargo, la aplicación de la encuesta en la muestra seleccionada comprobó el desconocimiento mayoritario sobre la Gestión Documental, la poca importancia concedida a este sistema que facilitaría la consulta de datos, información ordenada y proyección de crecimiento de sus negocios, para tener una mayor competitividad. No obstante, conservan los documentos referidos a su actividad comercial, por considerarlo de esencial como evidencia de su ejercicio.

- Artículo *Estudio del Sistema de Información y Documental en la Empresa FarmaCuba*, por las autoras Claudia Fernández Rodríguez, María de los Ángeles Ruiz y Liliam Perurena Cancio. 2015. Universidad de La Habana (Fernández, de los Ángeles & Perurena, 2015).

Un estudio cubano del Sistema de Información y Documental en la Empresa FarmaCuba, comprobó que no existe una adecuada gestión de la información y de los documentos que se tramitan diariamente en la empresa; de ahí, la necesidad de un Sistema de Gestión Documental, configurado y personalizado mediante el empleo de la herramienta informática Alfresco.

Alfresco es un “Sistema de Administración de Contenidos libre basado en estándares abiertos y de escala empresarial” (Fernández, De los Ángeles, & Perurena, 2015, p.45). Este software organiza y facilita la gestión de documentos de todo tipo de formato (ofimático, imágenes, multimedias, etc.), también permite administrar el ciclo de vida de los documentos y permite socializar la documentación archivada.

De acuerdo con Fernández, De los Ángeles & Perurena (2015) Los beneficios de este software son los siguientes Inmediata localización de documentos, precisión de la búsqueda por contenido o nombre, reducción del espacio de almacenaje y su reaprovechamiento, eliminación de

documentos duplicados, total control y seguridad de acceso, no existen documentos extraviados, mejora la calidad del servicio.

## 2.7 Marco conceptual

Para fines de estudio de este proyecto de investigación responder al problema propuesto resulta imprescindible conocer definiciones y términos que lo sustentan conceptualmente. A continuación, detallaremos, a modo de glosario de términos, los siguientes conceptos empleados:

**Análisis univariado.** Consiste en analizar cada una de las variables estudiadas por separado, para lo cual se utiliza la distribución de frecuencias y el análisis de las medidas de tendencia central de cada variable (Malhotra N. , 2004).

**Análisis bivariado.** Consiste en diseñar tablas para determinar las categorías de una variable que se cruza con las categorías de una segunda variable, esto se conoce como tablas de contingencia (Malhotra N. , 2004).

**Competencias profesionales.** (*Capacidades-Competencias-Habilidades-Destrezas* son términos que se utilizan frecuentemente de forma indistinta). Capacidad para dar respuesta a los requerimientos de la profesión y para realizar actuaciones profesionales específicas (Universidad de Granada, 2018).

**Chi cuadrado.** La estadística de chi cuadrada sirve para probar la importancia estadística de la asociación observada en una tabulación cruzada. Permite determinar si hay una asociación sistemática entre dos variables (Malhotra, Dávila Martínez, & Treviño Rosales, 2004).

**Demanda.** Las demandas son deseos de productos específicos que están respaldados por una capacidad de pago (Kotler & Keller, 2006).

**Estudio de Mercado:** “Consiste en reunir, planificar, analizar y comunicar de manera sistemática los datos relevantes para la situación de mercado específica que afronta una organización”. (Geoffrey, 2003)

**Fichero.** Todo conjunto organizado de datos de carácter personal, cualquiera que fuere la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso. (Ley 3.b)

Todo conjunto organizado de datos de carácter personal, que permita el acceso a los datos con arreglo a criterios determinados, cualquiera que fuere la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso (Regl. art. 5.1.k) (Universidad de Granada, 2018).

**Fichero automatizado.** Cualquier conjunto de informaciones que sea objeto de un tratamiento automatizado (Convenio 2.b) (Universidad de Granada, 2018).

**Fichero no automatizado.** Todo conjunto de datos de carácter personal organizado de forma no automatizada y estructurado conforme a criterios específicos relativos a personas físicas, que permitan acceder sin esfuerzos desproporcionados a sus datos personales, ya sea aquél centralizado, descentralizado o repartido de forma funcional o geográfica (Regl. art. 5.1.n) (Universidad de Granada, 2018).

**Fichero de datos personales (fichero).** Todo conjunto estructurado de datos personales, accesibles con arreglo a criterios determinados, ya sea centralizado, descentralizado o repartido de forma funcional o geográfica. (Directiva 2.c) (Universidad de Granada, 2018).

**Ficheros de titularidad pública.** Los ficheros de los que sean responsables los órganos constitucionales o con relevancia constitucional del Estado o las instituciones autonómicas con funciones análogas a los mismos, las Administraciones públicas territoriales, así como las entidades u organismos vinculados o dependientes de las mismas y las Corporaciones de derecho

público siempre que su finalidad sea el ejercicio de potestades de derecho público (Regl. art.5.1.m) (Universidad de Granada, 2018).

**Ficheros temporales.** Ficheros de trabajo creados por usuarios o procesos que son necesarios para un tratamiento ocasional o como paso intermedio durante la realización de un tratamiento (Regl. art. 5.2.g) (Universidad de Granada, 2018).

**Fuentes accesibles al público.** Aquellos ficheros cuya consulta puede ser realizada, por cualquier persona, no impedida por una norma limitativa o sin más exigencia que, en su caso, el abono de una contraprestación (Ley art. 3.j) (Universidad de Granada, 2018).

**Sistema de información.** Conjunto de ficheros, tratamientos, programas, soportes y en su caso, equipos empleados para el tratamiento de datos de carácter personal (Regl. art. 5.2.m) (Universidad de Granada, 2018).

**Sistema de tratamiento.** Modo en que se organiza o utiliza un sistema de información. Atendiendo al sistema de tratamiento, los sistemas de información podrán ser automatizados, no automatizados o parcialmente automatizados (Regl. art. 5.2.n) (Universidad de Granada, 2018).

**Moda.** La moda es el valor que ocurre con mayor frecuencia y representa el pico más alto de la distribución. La moda es una buena medida de localización cuando la variable es categórica o se ha agrupado en categorías (Malhotra N. , 2004).

**Motivación.** Una necesidad se convierte en motivo cuando alcanza cierto nivel de intensidad suficiente. Un motivo (o impulso) es una necesidad lo suficientemente apremiante como para hacer que la persona busque satisfacerla (Kotler & Armstrong, Fundamentos de Marketing, 2008).

**Muestra.** Subgrupo de elementos de la población seleccionado para participar en el estudio. Asimismo, su característica más importante es la representatividad, es decir, que sea una parte típica de la población (Malhotra N. , 2004).

**Percepción.** Es el proceso por el cual las personas seleccionan, organizan e interpretan la información para formarse una imagen inteligible del mundo. La gente puede tener percepciones distintas acerca del mismo estímulo a causa de tres procesos: atención selectiva, distorsión selectiva, y retención selectiva. Las personas diariamente están expuestas a una gran cantidad de estímulos (Kotler & Armstrong, 2008).

**Población.** Una población es la suma de todos los elementos que comparten algún conjunto común de características y que constituyen el universo para los propósitos del problema de la investigación de mercados (Malhotra N. , 2004).

**Población meta.** Conjunto de elementos u objetos que poseen la información buscada por el investigador y acerca del cual se harán inferencias (Malhotra N. , 2004).

**Técnicas de recolección de datos.** Es importante manifestar la forma como será extraída dicha muestra y las técnicas de recolección de datos. La recolección de datos es la parte operativa del diseño investigativo; hace relación al procedimiento, condiciones y lugar de recolección de los datos (Rodríguez, 2005).

**Universo.** Universo es el conjunto de personas, cosas o fenómenos sujetos a investigación, que tienen algunas características definitivas. Ante la posibilidad de investigar el conjunto en su totalidad, se seleccionará un subconjunto al cual se denomina muestra.

**Usuario.** Sujeto o proceso autorizado para acceder a datos o recursos. Tendrán la consideración de usuarios los procesos que permitan acceder a datos o recursos sin identificación de un usuario físico (Regl. art. 5.2.p) (Universidad de Granada, 2018).

**SGDQ:** Es el Sistema de Gestión Documental Quipux, utilizado dentro del sector público para elaborar memorandos, oficios, circulares, y todo lo que implica documentación interna y externa de la institución (Barriga, 2016).

**Súper Administrador:** Es el usuario que brinda capacitación y soporte a los administradores Quipux de cada Institución, usuarios focales y ciudadanos que utilizan el sistema (Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA-I, 2015).

**Administrador Quipux:** Es un usuario designado en cada Institución quien se encarga de administrar el sistema Quipux, capacitar y brindar el soporte a los usuarios de su Institución. Deberá trabajar en conjunto con la Dirección de Documentación y Archivo, Dirección de Recursos Humanos y Dirección de Sistemas (Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA-I, 2015).

**Usuario ciudadano (Quipux):** Persona externa a la institución pública que utiliza Quipux y que no está asociada a ninguna otra institución registrada en el sistema (Barriga, 2016).

**Usuario servidor público (Quipux):** Persona perteneciente a algunas de las instituciones públicas registradas en el sistema y que utiliza Quipux (Barriga, 2016).

**Documentación del sistema:** Son los documentos que se generan en el sistema: Oficios, memorandos, acuerdos, circulares, acuerdos, notas, resoluciones, providencias (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2017).

**Bandeja de Entrada:** Se refiere a la recepción de documentación externa que se va a registrar en el sistema (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2017).

**Bandeja de Salida:** Se refiere a la generación y emisión de documentación hacia otras instituciones o ciudadanos o funcionarios de la propia institución (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2017).

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE ESTUDIO

#### 3.1 Enfoque de investigación

El enfoque de la investigación a desarrollar es de tipo cuantitativo la cual para (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010) trae consigo el empleo de la estadística, comprueba la teoría e hipótesis y permite medir los fenómenos objeto de investigación. Igualmente permite evaluar el objeto de investigación, demostrar las suposiciones fundamentadas y facilita la proposición de nuevas observaciones sobre el tema estudiar dirigidas a aclarar, transformar y dar sustento a las ideas para generar conocimientos novedosos al respecto.

Los autores antes mencionados (2010) afirman que la investigación cuantitativa emplea la recolección de datos con el fin de comprobar hipótesis sustentadas en la medición utilizando los números y el análisis de carácter estadístico que permite determinar modelos de comportamiento y probar los postulados de las teorías planteadas. Dicho enfoque es definido como probatorio y que sigue una secuencia.

Cabe mencionar que para Sampieri et al. (2010) las investigaciones de tipo cuantitativas están basadas en un modelo estructurado y su fin es generalizar los resultados obtenidos al final para de esta manera explicar y demostrar los fenómenos investigados. Dicho enfoque emplea procedimientos objetivos de recolección y análisis de datos por su naturaleza numérica, goza de confianza y validez. Por lo tanto, la presente investigación es cuantitativa porque realiza un análisis estadístico, a partir de la encuesta aplicada como instrumento de análisis.

## **3.2 Métodos de investigación**

### **3.2.1 Métodos**

Existen diferentes métodos de investigación, entre los que se encuentran la investigación cualitativa y cuantitativa. La primera se realiza desde un enfoque analítico, para Sampieri et al. (2010) esta pretende lograr la comprensión y explicación del fenómeno de estudio. Genera un nuevo conocimiento.

La investigación cuantitativa según el mencionado autor posee como fundamento cifras numéricas por lo que es posible cuantificar y realizar generalizaciones acerca del fenómeno. Se emplea la medición estadística para determinar el comportamiento del fenómeno y poder explicarlo con mayor claridad. Este tipo de investigación se relaciona con el método científico puesto que presenta la información en forma de hechos absolutos y que son susceptibles de comprobación por lo que los resultados son válidos. Se afirma por Sampieri et al. (2010) que este tipo de investigación es descriptiva porque los elementos fundamentales del fenómeno se pueden medir numéricamente.

Se debe mencionar además que en el estudio se aplica una tipología aplicada, la cual se dirige a buscar tanto mecanismos como estrategias que conduzcan a obtener objetivo determinado, concreto. En este persigue estudiar lo referente a la aplicación de los nuevos Sistemas de Gestión Documental por parte de las Secretarías Ejecutivas en las empresas públicas del Distrito Metropolitano de Quito.

Al tema de investigación le resulta aplicable esta tipología, tomando en cuenta que tal como indica Murillo (2008), esta investigación de tipo práctica, busca la aplicación y empleo de los conocimientos adquiridos, al igual que se generan otros, luego de aplicar e implementar en la

práctica los resultados investigativos. Dicho tipo permite que el resultado sea organizado y sistemático de conocer la realidad.

Tal como se explica por Sampieri et al. (2010) la investigación de este tipo permite cumplir dos propósitos fundamentales, el primero encaminado a generar conocimientos y establecer determinados postulados que conformen una teoría sobre el asunto objeto de investigación y solucionar problemas que se presenten en la práctica. Ello incide de manera positiva a nivel de la sociedad atendiendo a que mediante la tipología aplicada es posible conocer y dominar lo que nos rodea. La investigación de tipo cualitativa emplea la lógica o razonamiento deductivo.

Corresponde mencionar que se utilizó el método deductivo, teniendo en cuenta que es un medio eficaz para realizar el análisis de contenidos en este tipo de investigación. En esta investigación dicho método se empleó para interpretar la teoría sobre la gestión documental y los sistemas nuevos creados para ello. Hernández (2014) plantea que la aplicación de dicho método se relaciona con el razonamiento, el cual debe realizarse de lo general a lo particular, realizando una exposición de temas teóricos desde los conceptos, los que constituyen un punto de partida para llegar a las conclusiones. Dicho método es una vía valiosa para desarrollar el análisis de contenidos, en el caso de esta investigación, se utilizará para llevar a cabo interpretaciones de índole teórica, y práctica en general.

### **3.2.2 Instrumentos de Investigación**

Como instrumento de investigación se aplicará la *encuesta* como técnica fundamental como procedimiento de investigación, puesto que permite obtener resultados de modo ágil y goza de eficacia. A través de esta herramienta se obtendrá información, se podrán recoger datos, conocer y evaluar los criterios de las secretarías que conforman la muestra obtenida, para que opinen

sobre el tema de investigación y de esta manera lograr conclusiones más certeras sobre la problemática.

Al aplicar las encuestas y analizar estadísticamente sus resultados se pone en práctica el **método descriptivo** que se usa en investigaciones que tienen como objetivo la evaluación de algunas características de una población o situación en particular.

**Delimitación geográfica.** La muestra y aplicación de encuestas fue obtenida en todas las empresas públicas del Distrito Metropolitano de Quito.

### 3.2.3 Cálculo de la muestra

En el Distrito Metropolitano se tomó como población 39 empresas públicas en las que existen un total de 236 Secretarías Ejecutivas, tomando en cuenta dicha cifra se procedió a calcular la muestra de las encuestas a aplicar en la presente investigación, utilizando la siguiente fórmula de población finita:

$$n = \frac{(N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q)}{((e^2 \cdot (N-1)) + (Z^2 \cdot p \cdot q))}$$

**Pregunta filtro:** ¿Conoce la aplicación de los Nuevos Sistemas de Gestión Documental?

Con la pregunta filtro se obtuvo los siguientes resultados:

$$p = 7; q = 3$$

**Donde:**

N= tamaño del universo o población

Z = nivel de confianza deseado, 95%, (representa 1,96)

p= proporción estimada de éxito, 70%

q = proporción estimada de fracaso, 30%

e = error máximo permisible de estimación, 5%

n = tamaño de la muestra

Reemplazando la fórmula:

$$n = \frac{239 \times (1,96)^2 \times (0,70) \times (0,30)}{\left((0,05)^2 \times 238\right) + (1,96)^2 \times (0,70) \times (0,30)}$$

**n** = 138 número total de encuestas

Las encuestas se realizaron a Secretarías Ejecutivas del Distrito Metropolitano de Quito. Entre las empresas del sector público están entre otras: la Empresa Metropolitana Quito Turismo (6 Secretarías), Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y saneamiento (12 Secretarías), Municipio de Quito (16 Secretarías), Empresa Eléctrica Quito (14 Secretarías), Empresa Metropolitana de Aseo de Quito (5 secretarías) y Empresa de Ferrocarriles Ecuatorianos (4 Secretarías), Instituto Metropolitano de Patrimonio (3 Secretarías), la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas (8 secretarías), la Secretaria de Educación recreación y Deportes (5 Secretarías), Distrito de educación (9 Secretarías).

Igualmente se tomó en cuenta la opinión de 14 secretarías del Ministerio de Educación, Ministerio de Ambiente (6 secretarías), Ministerio de Cultura y Patrimonio (3 secretarías), Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (4 secretarías), secretarías en la Administración Zonal “La Mariscal” (2 secretarías), Administración Zonal “Los Chillos” (5 secretarías) y en la Administración Zonal “Eloy Alfaro.” (5 secretarías).

### **3.2.4 Fuentes de información mixtas**

Por otro lado, se empleará la tipología basada en las fuentes de información de tipo mixto mediante la utilización y aplicación de técnicas documentales y de campo. La investigación documental permite a través de la revisión bibliográfica obtener información relacionada con el tema que permita su enriquecimiento y sustento. Se recopila la información necesaria mediante libros, revistas especializadas, archivos, estadísticas, entre otros.

El carácter mixto de esta tipología está dado por el empleo además de la mencionada, de la investigación de campo mediante la cual según (Moreno G. , 1987) se está en contacto directo con los hechos y fenómenos que ocurren, ya sea con control o sin él, de las variables por parte del investigador.

En la presente investigación se emplearon fuentes secundarias de información, como: papers, artículos de revistas, artículos científicos, bases de datos, libros, entre otros, así como una fuente primaria: técnicas de campo, la encuesta como medio rápido y eficaz para recopilar información y conocer el fenómeno de estudio, la cual fue aplicada a las Secretarías Ejecutivas de las empresas públicas del Distrito Metropolitano de Quito.

### **3.2.5 Unidades de análisis In situ**

Al realizarse la investigación de campo, cabe señalar el empleo también del análisis por las unidades de análisis in situ, porque esta describe el comportamiento del fenómeno en determinadas zonas, estratos o instancias en las que según Ojeda, Jiménez, Quintana, Crespo & Viteri (2015) se procederá a ejecutar el levantamiento de información.

### **3.2.6 Control de las variables no experimental**

Teniendo en cuenta las características de esta investigación y por el control de las variables es no experimental, puesto que según Sampieri et al. (2010) este tipo de investigación se realiza sin que se lleve a cabo una manipulación deliberada de variables y se ejecuta mediante la observación de los fenómenos en su medio, entorno, ambiente natural para luego realizar su análisis de forma concreta y sobre la base de la realidad.

Igualmente, esta clase de investigación no permite que las variables sean manipuladas, tal es el caso de la variable independiente relativa a las Secretarías Ejecutivas, cuya cantidad es algo real, que existe y cuyo estudio con respecto a los nuevos sistemas de gestión documental que, en este caso, es la variable dependiente se realizará en su medio.

### **3.2.7 Alcance descriptivo**

El estudio realizado posee un alcance descriptivo, puesto que según Castro (2013) se revisan y estudian las particularidades del problema escogido, se formulan hipótesis, se seleccionan los temas relacionados a tratar y sus fuentes, así como se elaboran fuentes de recolección de datos y se describen, analizan e interpretan los resultados obtenidos de forma clara y precisa.

Este tipo de investigación mide de forma precisa, lo que implica que se pueda obtener un gran conocimiento del asunto en cuestión y permite formular con mayor seguridad y precisión las preguntas de las cuales se busca respuesta.

Según Danhke citado por Sampieri et al. (2010), las investigaciones descriptivas pretenden encontrar las propiedades, las particularidades y los perfiles tanto de grupos, comunidades como de personas, procesos, fenómenos u objetos que sean sometidos a estudio. Por lo que permite realizar la evaluación, medición o recolección de datos de diferentes dimensiones, componente, variables entre otras del fenómeno a investigar.

En este caso, se empleó la investigación descriptiva, porque se describen las variables, para obtener información acerca de la aplicación de los Nuevos Sistemas de Gestión Documental por parte de las Secretarías Ejecutivas en las empresas públicas del Distrito Metropolitano de Quito.

### **3.3 Procedimiento para recolección y análisis de datos. Instrumento.**

El instrumento de recolección de datos se efectuó a través de la encuesta, técnica muy utilizada como procedimiento de investigación, puesto que permitió obtener resultados de modo ágil y eficaz. A través de esta herramienta se obtuvo información, se recogieron datos, se conoció y se evaluaron los criterios de las Secretarías Ejecutivas sobre los nuevos sistemas de gestión documental.

La encuesta aplicada se encuentra en el anexo 1 a la presente investigación, la misma posee un grupo de preguntas estandarizadas que fueron realizadas a una muestra de 138 Secretarías Ejecutivas que laboran en el ámbito empresarial en el Distrito Metropolitano de Quito.

Se procedió a procesar los datos de la investigación, para lo cual se clasificó las encuestas y luego se tabuló manualmente, contabilizándose los resultados de cada una de las preguntas cerradas que contiene el instrumento aplicado a las encuestadas. Esto quedó plasmado en una matriz de datos, posteriormente con los resultados obtenidos se procedió a ilustrar mediante tablas y gráficos los resultados que arrojó la encuesta sobre el tema de estudio. Esta técnica facilita la determinación de los resultados de cada uno de los aspectos relativos al empleo de los nuevos sistemas de gestión documental.

Con posterioridad a ello se realizó el análisis estadístico que conllevó a analizar la frecuencia de ocurrencia de las posibilidades de respuesta de cada pregunta, se relacionaron dos preguntas de interés de la encuesta, lo que posibilitó el análisis bivariado de las mismas, con sus frecuencias, y las pruebas de independencia de las mismas mediante el chi-cuadrado.



## CAPÍTULO IV

### ESTUDIO DEL COMPORTAMIENTO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL DMQ

#### **4.1 Análisis y presentación de encuestas sobre el comportamiento de la gestión documental**

Tomando en cuenta que dentro del Distrito Metropolitano de Quito se tuvieron en cuenta 39 empresas para esta investigación, las que cuentan con 239 secretarias, obteniendo así una muestra de 138 secretarias a encuestar. A continuación, se realiza la presentación de los resultados obtenidos mediante la aplicación de este instrumento los que se plasman en una tabla y se representan en gráficos atendiendo al porcentaje obtenido en cada una de las preguntas realizadas a la muestra obtenida.

La encuesta se dividió en dos etapas, la primera en que las preguntas estuvieron encaminadas a un diagnóstico de la situación referida a la edad de las secretarias, años de experiencia en la labor de secretarias, el nivel educacional de las mismas, conocer si han recibido formación para la gestión documental y si conocen la existencia de sistemas para la gestión documental como el Sistema Quipux y el Sistema Athento, aspectos que se recogen de la pregunta 1 a la 5 del cuestionario.

La segunda etapa fue llevada a cabo luego de un período de tres meses donde se les facilitó los sistemas Quipux y/o Athento para su estudio, conocimiento y utilización, lo que permitió realizar las restantes preguntas, de la 6 a la 13.

## 4.2 Análisis estadístico

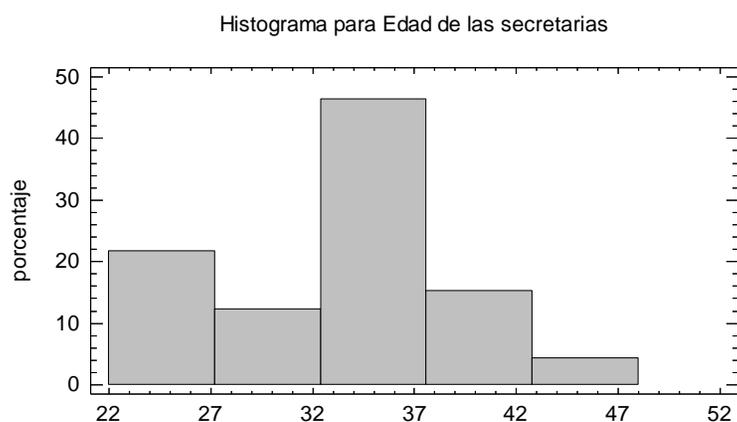
**Pregunta 1:** ¿Qué edad usted tiene?

**Tabla 2**

*Edad de las secretarias ejecutivas*

Límite Inferior	Límite Superior	Cantidad de secretarias	Porcentaje	Porcentaje acumulado
22	27	30	21,74%	21,74%
28	32	17	12,32%	34,06%
33	37	64	46,38%	80,44%
38	42	21	15,22%	95,66%
43	47	6	4,34%	100%
Total de secretarias		138	100%	

Se observa que de las 138 secretarias encuestadas el 46,38% tienen edades entre 33 y 37 años, con potencialidades para la capacitación. El 21,74% tienen edades entre 22 y 27 años son mujeres jóvenes, con potencialidades para la superación profesional. Y el 12,32% tienen edades entre 28 y 32 años.



**Figura 2.** Edad de las secretarias

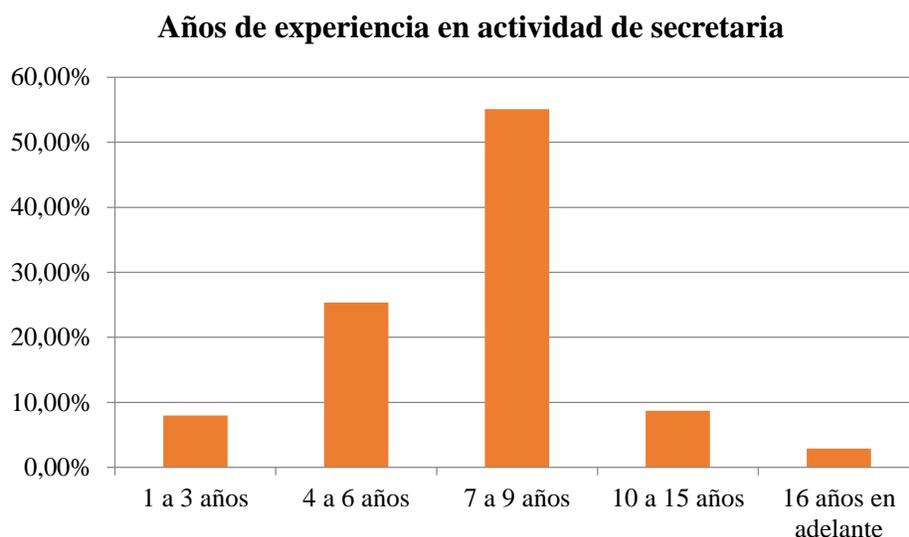
**Pregunta 2:** ¿Cuántos años tiene de experiencia como secretaria?

**Tabla 3**

*Años de experiencia como como secretaria*

<b>Años de experiencia</b>	<b>Cantidad de secretarias</b>	<b>Porcentaje</b>
1 a 3 años	11	7,97%
4 a 6 años	35	25,36%
7 a 9 años	76	55,07%
10 a 15 años	12	8,70%
16 años en adelante	4	2,90%
Total de secretarias	138	100%

Al estudiar los años de experiencia en la actividad de secretaria se observa que 76 de las secretarias encuestadas tienen entre 7 y 9 años de experiencia, las que representan el 55,07% del total de encuestadas, el 25,36% tienen entre 4 y 6 años de experiencia, el 8,70% tienen entre 10 y 15 años de experiencia, el 2,90% tienen como mínimo 16 años de experiencia.



**Figura 3.** Años de experiencia en la actividad de secretaria

**Pregunta 3:** ¿Cuál es su nivel de escolaridad?

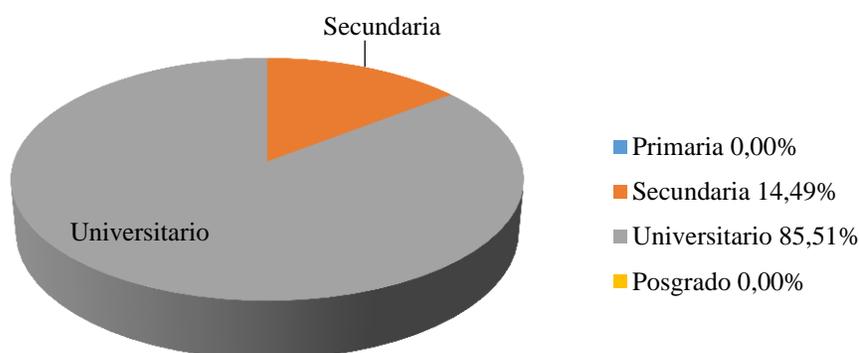
**Tabla 4**

*Nivel de educación*

Nivel de educación	Cantidad de secretarias	Porcentaje
Primaria	0	0,00%
Secundaria	20	14,49%
Universitario	118	85,51%
Posgrado	0	0,00%
Total de secretarias	138	100%

Como se puede observar hay 20 secretarias con un nivel de educación de secundaria y 118 tienen el nivel universitario, las que representan el 14,49% y 85,51% respectivamente, no hubo presencia de mujeres con educación primaria, ni de posgrado en la muestra.

### Nivel de educación de las secretarias



**Figura 4.** Nivel escolar de las secretarias

**Pregunta 4:** ¿Ha recibido formación para la gestión documental?

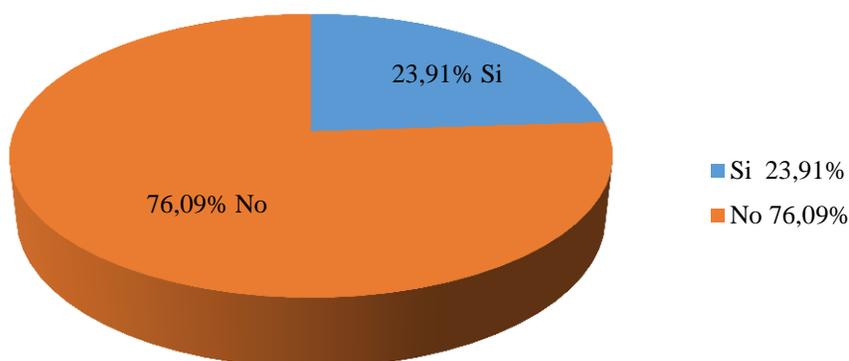
**Tabla 5**

*Cantidad de secretarias con formación en la gestión documental*

Formación en gestión documental	Cantidad de secretarias	Porcentaje
Si	33	23,91%
No	105	76,09%
Total de secretarias	138	100%

De las 138 secretarias encuestadas, hay 33 que han recibido formación para la gestión documental lo que representa el 23,91%, y 105 no, que representan el 76,09%. Cabe señalar que estas últimas realizan su labor de forma empírica, lo que evidencia la necesidad de recibir cursos y preparación encaminada a su formación para la gestión documental.

### Formación en gestión documental



**Figura 5.** Formación en gestión documental

**Pregunta 5:** ¿Usted conoce la existencia del Sistema Quipux y/o Athento para la gestión documental?

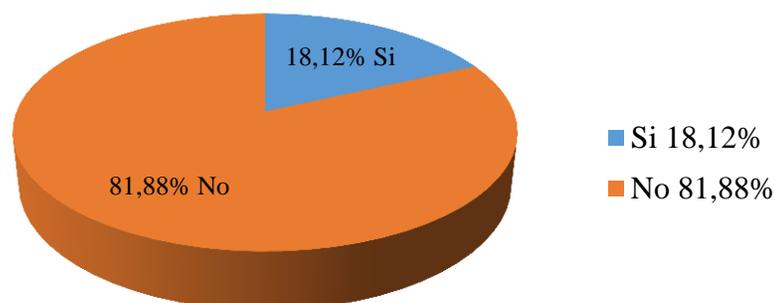
#### Tabla 6

*Cantidad de secretarias con conocimientos de la existencia de sistemas para la gestión documental*

Conoce existencia de sistemas para gestión documental	Cantidad de secretarias	Porcentaje
Si	25	18,12%
No	113	81,88%
Total de secretarias	138	100%

Se puede determinar que solo 25 de las secretarias encuestadas conocen la existencia de sistemas para la gestión documental, las que representan el 18,12%, y el 81,88% de secretarias encuestadas, desconocen los mismos.

### Conoce existencia de sistemas para gestión documental



**Figura 6.** Conoce existencia de sistemas para gestión documental

**Pregunta 6:** Del sistema Quipux y/o Athento diga cómo clasifica su facilidad de trabajo

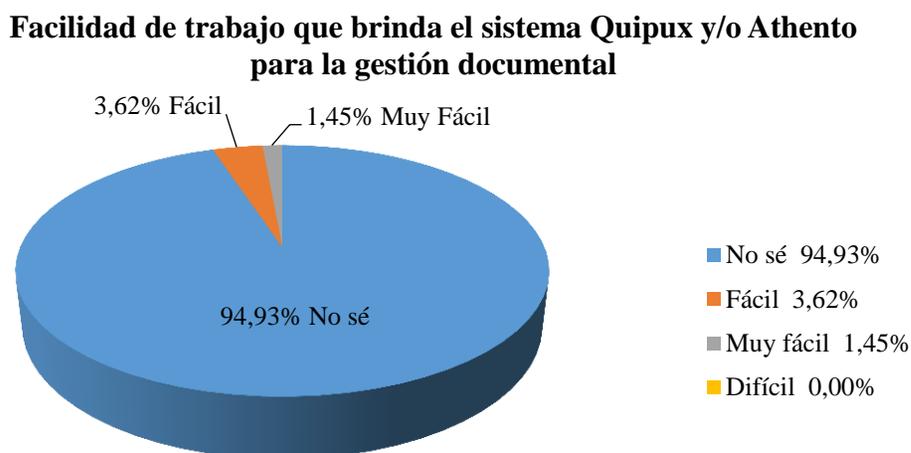
**Tabla 7**

*Clasificación en cuanto a facilidad de trabajo que brinda el sistema Quipux y/o Athento para la gestión documental*

Facilidad de trabajo que brinda el sistema Quipux y/o Athento para la gestión documental	Cantidad de secretarias	Porcentaje
No sé	131	94,93%
Fácil	5	3,62%
Muy fácil	2	1,45%
Difícil	0	0,00%
Muy difícil	0	0,00%
Total de secretarias	138	100%

Se observa que hay 131 secretarias que no conocen si el sistema de gestión documental Quipux y/o Athento brinda facilidades para trabajar, las que representan el 94,93%. Por otra

parte, el 3,62% de ellas lo clasificaron de fácil y de muy fácil el 1,45%, ninguna lo clasificó de difícil o muy difícil. Se evidencia en estos resultados que las secretarías ejecutivas desconocen las ventajas que representa para su labor dominar algún sistema de gestión documental como mínimo.



**Figura 7.** Facilidad de trabajo que brinda el sistema Quipux y/o Athento para la gestión documental

**Pregunta 7:** ¿Cómo califica sus conocimientos en gestión documental?

**Tabla 8**

*Calificación de conocimientos de las secretarías en gestión documental*

Calificación de conocimientos en gestión documental	Cantidad de secretarías	Porcentaje	Cantidad Acumulada	Porcentaje Acumulado
Excelente	0	0,00%	0	0,00%
Muy bueno	9	6,52%	9	6,52%
Bueno	108	78,26%	117	84,78%
Regular	21	15,22%	138	100,00%
Malo	0	0,00%	138	100,00%
Total de secretarías	138	100%		

Como resultado se observa que 9 secretarias califican sus conocimientos en gestión documental como muy bueno, las que representan el 6,52%. De bueno 108, las que representan el 78,26%, por lo que entre muy bueno y bueno hay 117 secretarias, representando el 84,78%. Por su parte, 21 lo califican de regular, representando el 15,22%, y ninguna lo califica de excelente, ni malo.



**Figura 8.** Calificación de conocimientos en gestión documental

**Pregunta 8:** ¿Cómo califica sus conocimientos para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento en gestión documental?

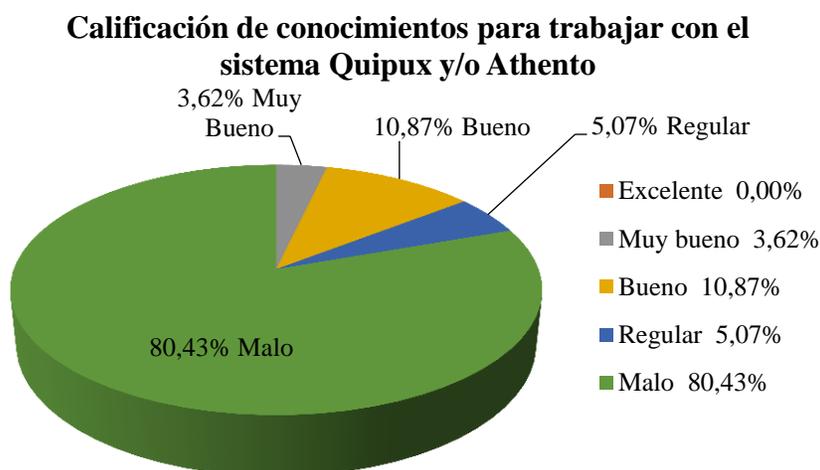
**Tabla 9**

*Calificación de los conocimientos de las secretarias para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento en gestión documental*

Calificación de conocimientos para trabajar con sistema Quipux y/o Athento	Cantidad de secretarias	Porcentaje	Cantidad Acumulada	Porcentaje Acumulado
Excelente	0	0,00%	0	0,00%
Muy bueno	5	3,62%	5	3,62%

Bueno	15	10,87%	20	14,49%
Regular	7	5,07%	27	19,57%
Malo	111	80,43%	138	100,00%
Total de secretarias	138	100%		

Se observa en la tabla que 5 secretarias consideran que tienen conocimientos buenos para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento, representando el 10,87%, por lo que hay 20 secretarias que consideran sus conocimientos entre muy bueno y bueno representando sólo el 14,49% de las encuestadas. Solo 7 se consideran con conocimientos de regular y 111, el 80,43%, consideran que sus conocimientos son malos para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento.



**Figura 9.** Calificación de conocimientos para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento

**Pregunta 9:** ¿Es competente usted para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento?

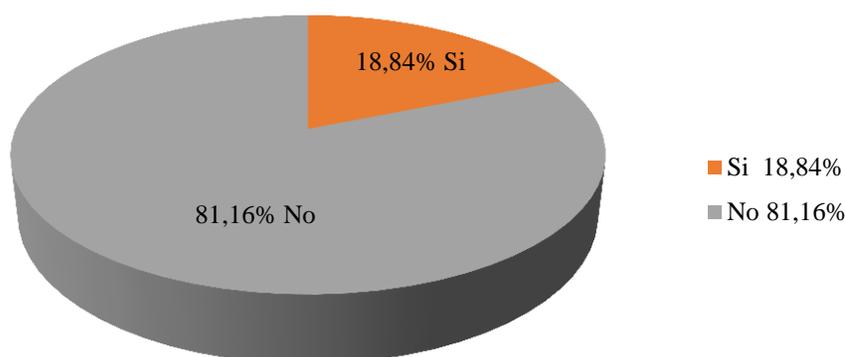
**Tabla 10**

*Cantidad de secretarias con Competencias de las secretarias para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento*

Competencias de las secretarias para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento	Cantidad de secretarias	Porcentaje
Si	26	18,84%
No	112	81,16%
Total de secretarias	138	100%

Se observa que 26 de las secretarias consideran que tienen competencia para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento, lo que representa el 18,84%. Las restantes 112 no consideran tener las competencias necesarias para ello. Estas representan el 81,16% de la muestra encuestada.

**Competencias de las secretarias para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento**



**Figura 10.** Competencias de las secretarias para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento

**Pregunta 10:** ¿Cómo califica la eficiencia del sistema Quipux y/o Athento en gestión documental?

**Tabla 11**

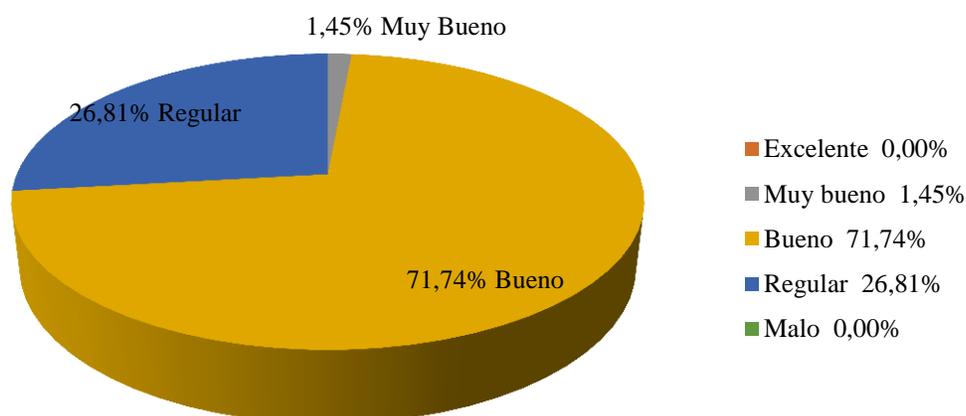
*Calificación de la eficiencia del sistema Quipux y/o Athento en gestión documental Resultados pregunta 10*

Eficiencia del sistema Quipux y/o Athento en gestión documental	Cantidad de secretarias	Porcentaje	Cantidad Acumulada	Porcentaje Acumulado
Excelente	0	0,00%	0	0,00%

Muy bueno	2	1,45%	2	1,45%
Bueno	99	71,74%	101	73,19%
Regular	37	26,81%	138	100,00%
Malo	0	0,00%	138	100,00%
Total de secretarias	138	100%		

El 71,74% de las secretarias encuestadas consideran que la eficiencia del sistema Quipux y/o Athento para la gestión documental se puede calificar como bueno, mientras que el 26,81% consideran que es regular. Ninguna secretaria encuestada lo califica de malo ni de excelente.

### Eficiencia del sistema Quipux y/o Athento en gestión documental



**Figura 11.** Eficiencia del sistema Quipux y/o Athento en gestión documental

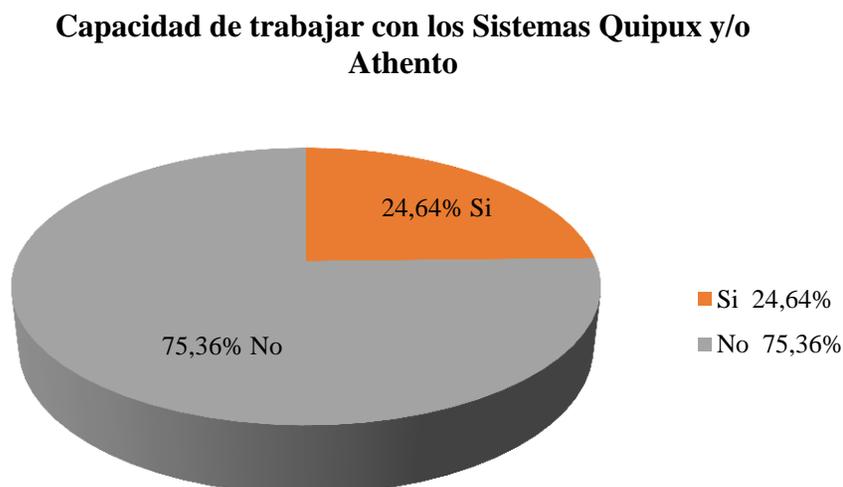
**Pregunta 11:** ¿Sería usted capaz de trabajar con los sistemas Quipux y/o Athento?

**Tabla 12**

*Cantidad de secretarias con capacidad de trabajar con los Sistemas Quipux y/o Athento*

Capacidad de trabajar con los Sistemas Quipux y/o Athento	Cantidad de secretarias	Porcentaje
Si	34	24,64%
No	104	75,36%
Total de secretarias	138	100%

Del total de la muestra encuestada el 24,64% de las secretarias dicen tener capacidad de trabajar con los sistemas Quipux y/o Athento, mientras que el 75,36% de ellas contestan que no.



**Figura 12.** Capacidad de trabajar con los Sistemas Quipux y/o Athento

**Pregunta 12:** ¿En su empresa está instalado alguno de estos dos sistemas?

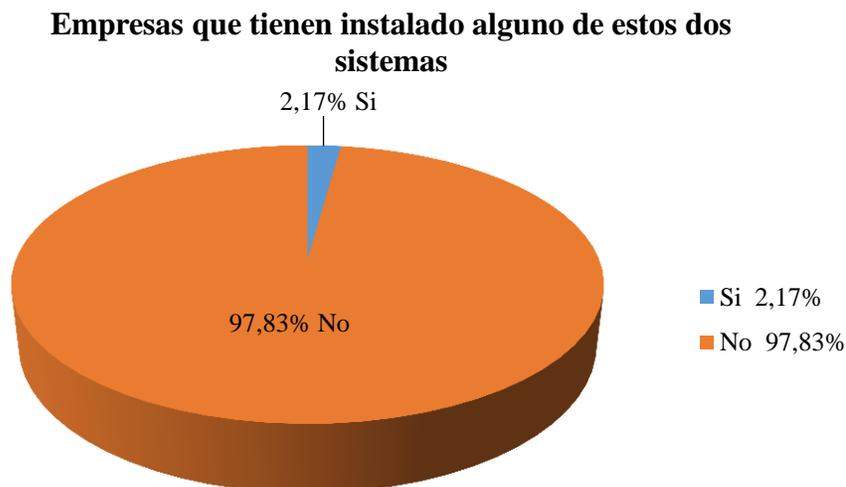
**Tabla 13**

*Cantidad de empresas que tienen instalado alguno de estos dos sistemas*

Empresas que tienen instalado alguno de estos dos sistemas	Cantidad de secretarias	Porcentaje
Si	3	2,17%
No	135	97,83%
Total de secretarias	138	100%

Ante la pregunta de si existe alguno de estos sistemas instalados en su empresa, sólo 3 secretarias confirman que sí, todas plantean que es el sistema Quipux, mientras que en 135 centros laborales donde trabajan estas secretarias no hay ninguno de estos sistemas para la gestión documental, lo que representa el 97,83%.

De las tres empresas que utilizan algún sistema, podemos señalar que todas usan el sistema de gestión documental Quipux.



**Figura 13.** Empresas que tienen instalado alguno de estos dos sistemas

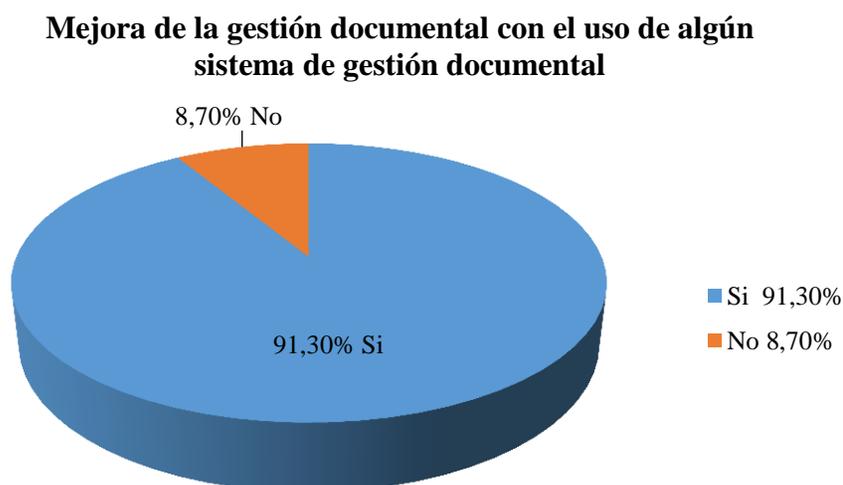
**Pregunta 13:** ¿Piensa usted que mejoraría la gestión documental en su empresa si se utiliza algún sistema de gestión documental?

**Tabla 14**

*Posibilidad de mejoría en la gestión documental con la utilización de algún sistema*

Mejora de la gestión documental	Cantidad de secretarías	Porcentaje
Si	126	91,30%
No	12	8,70%
Total de secretarías	138	100%

Se aprecia que representa el 91,30% de las secretarías consideran que mejorarán su trabajo si se instala un sistema de gestión documental en la empresa, mientras que el 8,7% no están conformes con el sistema.



**Figura 14.** Mejora de la gestión documental con el uso de algún sistema de gestión documental

#### 4.3 Análisis estadísticos de los resultados del estudio del comportamiento de la gestión documental

Tomando en cuenta los resultados obtenidos en las encuestas se procede a realizar el estudio estadístico de ellos mediante la determinación de frecuencia bivariada y las pruebas de independencia mediante el chi-cuadrado.

##### **Tabla 15**

*Relación entre las variables Nivel escolar de las secretarias y Formación para gestión documental de las mismas*

*Frecuencias Bivariada para Pregunta 3 y Pregunta 4*

P3: Nivel escolar	P4: Formación para gestión documental		Total de secretarias
	Si	No	
Secundario	2	18	20
Universitario	31	87	118
<b>Total de secretarias</b>	<b>33</b>	<b>105</b>	<b>138</b>

De las 33 personas que han recibido formación en gestión documental, 2 de ellas tienen nivel secundario de educación y 31 universitario. Hay 105 secretarias que no han recibido formación en gestión documental, de ellas 18 tienen nivel secundario y 87 el universitario.

**Tabla 16**

*Pruebas de Independencia para el Nivel escolar de las secretarias con la Formación para gestión documental de las mismas*

Prueba	Estadístico	Valor-P
Chi-Cuadrada	2,488	0,1147

Las variables nivel de escolaridad de las secretarias y haber recibido o no formación en gestión documental como muestra la prueba de independencia Chi-Cuadrada son independientes ya que muestran una probabilidad de 0,1147, superior a 0,05, esta decisión es tomada con un 95% de confianza.

**Tabla 17**

*Cruce de P7 y P8*

P7	¿Cómo califica sus conocimientos en gestión documental?	Excelente Muy buena Buena Regular Mala
P8	¿Cómo califica sus conocimientos para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento en gestión documental?	Excelente Muy buena Buena Regular Mala

**Tabla 18**

*Relación entre las variables Conocimientos en gestión documental con los conocimientos para trabajar con el Sistema Quipux y/o Athento*

*Frecuencias Bivariada para Pregunta 7 y Pregunta 8*

<b>P7: Conocimientos en gestión documental</b>	<b>P8: Conocimientos para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento</b>				<b>Total de secretarias</b>
	Muy buena	Buena	Regular	Malo	
Muy buena	0	2	1	6	9
Buena	4	12	4	88	108
Regular	1	1	2	17	21
<b>Total de secretarias</b>	5	15	7	111	138

En la relación entre las variables conocimientos en gestión documental y conocimientos para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento podemos destacar que de las 117 secretarias que manifiestan tener conocimientos entre muy bueno y bueno en la actividad de gestión documental, solo 20 manifiestan tener conocimientos entre muy bueno y bueno para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento, 7 de ellas de regular y 111 tienen un conocimiento malo para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento.

**Tabla 19**

*Pruebas de Independencia de los Conocimientos en gestión documental con los Conocimientos para trabajar con el Sistema Quipux y/o Athento*

<b>Prueba</b>	<b>Estadístico</b>	<b>Valor-P</b>
Chi-Cuadrada	4,291	0,6374

Las variables conocimientos en gestión documental de las secretarías y los conocimientos para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento como muestra la prueba de independencia Chi-Cuadrada son independientes ya que muestran una probabilidad de 0,6374, superior a 0,05, esta decisión es tomada con un 95% de confianza.

**Tabla 20**

*Cruce de P8 y P9*

P8	¿Cómo califica sus conocimientos para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento en gestión documental?	Excelente Muy buena Buena Regular Mala
P9	¿Es competente usted para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento?	Si No

**Tabla 21**

*Relación entre las variables Conocimientos para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento y la variable competencia para trabajar con sistema Quipux y/o Athento*

*Frecuencias Bivariada para Pregunta 8 y Pregunta 9*

P9: Competencia para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento	P8: Conocimientos para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento				Total de secretarías
	Muy buena	Buena	Regular	Malo	
Si	5	15	6	0	26
No	0	0	1	111	112
<b>Total de secretarías</b>	5	15	7	111	138

En la tabla anterior se muestra que de las 27 secretarias que poseen conocimientos entre muy buenos, buenos y regular para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento, 26 se consideran competentes para trabajar con alguno de los sistemas.

### Tabla 22

*Pruebas de Independencia entre Conocimientos para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento y la variable competencia para trabajar con sistema Quipux y/o Athento*

*Pregunta 8 y Pregunta 9*

Prueba	Estadístico	Valor-P
Chi-Cuadrada	132,394	0,0000

Las variables conocimientos para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento y Competencia para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento como muestra la prueba de independencia Chi-Cuadrada no son independientes ya que muestran una probabilidad de 0,00, inferior a 0,05, esto demuestra que una variable influye en el comportamiento de la otra, esta decisión es tomada con un 95% de confianza.

### Tabla 23

*Cruce de P9 y P10*

P9	¿Es competente usted para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento?	Si No
P10	¿Cómo califica la eficiencia del sistema Quipux y/o Athento en gestión documental?	Excelente Muy buena Buena Regular Mala

**Tabla 24**

*Relación entre las variables Competencia para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento y Eficiencia del sistema Quipux y/o Athento en gestión documental*

*Tabla de Frecuencias Bivariada para Pregunta 9 y Pregunta 10*

<b>P9: Competencia para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento</b>	<b>P10: Eficiencia del sistema Quipux y/o Athento en gestión documental</b>			<b>Total de secretarias</b>
	Muy buena	Buena	Regular	
Si	2	19	5	26
No	0	80	32	112
<b>Total de secretarias</b>	2	99	37	138

De la tabla podemos plantear que de las 26 secretarias que se consideran competentes para trabajar con el Sistema Quipux y/o Athento, 21 de ellas consideran estos sistemas eficientes para la gestión documental, mientras que las restantes 5 lo consideran de regular. De las 112 que no se consideran competentes, 80 de ellas reconocen que la eficiencia del sistema Quipux y/o Athento en gestión documental es buena y 32 lo califican de regular.

**Tabla 25**

*Pruebas de Independencia las variables Competencia para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento y Eficiencia del sistema Quipux y/o Athento en gestión documental*

<b>Prueba</b>	<b>Estadístico</b>	<b>Valor-P</b>
Chi-Cuadrada	9,310	0,0095

Las variables competencia de las secretarias para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento y el reconocer la eficiencia del sistema Quipux y/o Athento en gestión documental como muestra la prueba de independencia Chi-Cuadrada no son independientes ya que muestran una probabilidad

de 0,0095, inferior a 0,05, esto demuestra que una variable influye en el comportamiento de la otra, esta decisión es tomada con un 95% de confianza.

**Tabla 26**

*Cruce de P8 y P13*

P8	¿Cómo califica sus conocimientos para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento en gestión documental?	Excelente Muy buena Buena Regular Mala
P13	¿Piensa usted que mejoraría la gestión documental en su empresa si se utiliza algún sistema de gestión documental?	Si No

**Tabla 27**

*Relación entre las variables Mejoría de la gestión documental en la empresa si se utiliza algún sistema de gestión documental y los Conocimientos para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento*

*Frecuencias para Pregunta 8 por Pregunta 13*

P13: Mejoría de la gestión documental en su empresa si se utiliza algún sistema de gestión documental	P8: Conocimientos para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento				Total de secretarias
	Muy buena	Buena	Regular	Malo	
Si	4	12	7	103	126
No	1	3	0	8	12
<b>Total de secretarias</b>	5	15	7	111	138

En la tabla se observa que 126 secretarias consideran que si se utiliza algún sistema en la empresa esto mejora la gestión documental, esta respuesta es dada incluso por 103 secretarias que declaran tener conocimientos malos para trabajar con algún sistema. Hay 12 secretarias que dicen que la utilización de un sistema no mejora la gestión documental en la empresa. De las 20 que

declaran conocimientos entre muy bueno y bueno en trabajar con alguno de los sistemas de gestión documental, 16 consideran que la empresa mejora y 4 dicen que no.

**Tabla 28**

*Pruebas de Independencia entre las variables Mejoría de la gestión documental en la empresa si se utiliza algún sistema de gestión documental y los Conocimientos para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento*

<b>Prueba</b>	<b>Estadístico</b>	<b>Valor-P</b>
Chi-Cuadrada	4,195	0,2411

Las variables tener conocimientos para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento y el reconocer que si mejoraría o no la gestión documental en su empresa si se utiliza algún sistema de gestión documental como muestra la prueba de independencia Chi-Cuadrada son independientes ya que muestran una probabilidad de 0,2411, superior a 0,05, esta decisión es tomada con un 95% de confianza.

## CAPÍTULO V

### PROPUESTA PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN EN GESTIÓN DOCUMENTAL

Para poder realizar una propuesta sobre futuros estudios en el ámbito de la gestión documental, es necesario tener en cuenta que el Quipux es un sistema electrónico para la gestión de documentos, su función fundamental es controlar y gestionar la información que obra tanto en los documentos impresos como digitales de una entidad, provenientes de instituciones o personas externos, internas y ya sean recibidos o enviados.

Dicho sistema fue elaborado con fines de asegurar la funcionalidad de cualquier tipo de institución con la participación del Estado ecuatoriano. Mediante él se crean y fluyen documentos como oficios, memorandos, oficios, circulares y cualquier otro que implique comunicación entre personas, áreas e instituciones y la sociedad en general, facilitando cualquier forma de gestión de la información y el archivo de carácter digital. Para asegurar su funcionamiento correcto es necesario contar con las herramientas y la infraestructura necesaria.

A raíz de los resultados y los estudios teóricos realizados en el presente trabajo se pueden realizar las siguientes propuestas para ser desarrolladas en nuevos proyectos investigativos.

#### **5.1 Propuesta: “La gestión documental y las oficinas de trámites: Incidencia en los usuarios.”**

Dicha propuesta se ejecutará desde un estudio de la teoría sobre el tema y las particularidades de las oficinas de trámite. Se enfocará en realizar un estudio del estado que posee la gestión de documentos en las oficinas y entidades que realizan trámites. Con ella se pretende determinar cuánto se agiliza la atención y la localización de documentos empleando los nuevos sistemas de gestión documental y determinar las ventajas reales de estos en oficinas de este tipo. Los

beneficiarios de la misma son la propia oficina en todas sus áreas, las entidades que necesiten de los trámites, los usuarios y la sociedad en general.

### **5.2 Propuesta: “Eficacia de los nuevos sistemas de gestión documental en entidades públicas.”**

Dicha propuesta se realizará mediante el estudio teórico y la aplicación de encuestas como instrumentos de recolección de información, dirigidas a servidores públicos para diagnosticar el empleo de los nuevos sistemas de gestión documental en entidades de este sector y de esta forma evaluar el rendimiento de los nuevos sistemas de gestión documental con respecto a tiempo, registro y localización de documentos. Los beneficiarios de este trabajo serán los servidores de las instituciones públicas que se seleccionen que podrán realizar su trabajo con mejores resultados y la entidad en general.

### **5.3 Propuesta: “Quipux y Athento: Estudio comparativo de los nuevos sistemas de gestión documental.”**

Para desarrollar esta propuesta se va a iniciar con un estudio teórico de ambos sistemas: Quipux y el Athento para conocer sus particularidades y luego definir los beneficios que tiene uno y otro, así como las desventajas de cada uno. Posteriormente revisar las empresas que los emplean y estudiar allí, la eficacia y rendimiento indistintamente, de ambos sistemas y de esta forma poder hacer una comparación de cada uno de ellos e identificar cual resulta más eficiente.

### **5.4 Propuesta: “Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo para secretarías ejecutivas sobre los nuevos sistemas de gestión documental.”**

Esta propuesta es posible realizarla, mediante la determinación previa, de las principales dificultades que tienen las secretarías ejecutivas al utilizar los nuevos sistemas de gestión

documental, se describirán aquellas aptitudes que deben poseer dichas secretarias para promover el éxito empresarial a través del empleo de los sistemas. Y según los resultados obtenidos, se podrán determinar los aspectos que debe contener un programa de capacitación para ellas relacionado con los nuevos sistemas de gestión documental para asegurar el desarrollo de sus funciones. Los beneficiarios de esta investigación serán: las secretarias y las entidades donde laboran.

Las propuestas realizadas completarían el estudio comenzado mediante este trabajo de investigación y permitiría poder conocer más, sobre los nuevos sistemas de gestión documental, preparar de mejor manera a las secretarias ejecutivas para que desarrollen su trabajo de la manera adecuada y que puedan emplear al máximo y de forma eficiente los sistemas, para que tanto las organizaciones, usuarios y la sociedad en general se beneficien de ello.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES

Luego de culminada la investigación y de evaluados los resultados. Se concluye que:

- El sistema de gestión documental permite la recuperación de información, así como la estimación del tiempo que deben guardarse los documentos y eliminar los que ya no son necesarios.
- La aplicación de los sistemas Quipux y Athento, representa un ahorro de espacio y posibilitan la conservación indefinida de los documentos más valiosos, lo cual está estrechamente relacionado con la racionalización y la economía.
- La empresa con su empleo obtiene grandes ventajas y a través de sus módulos puede cubrir las exigencias relacionadas con la distribución, preservación y gestión de procesos de negocio -BPM-.
- La mayoría de Secretarías Ejecutivas no posee conocimientos acerca de los nuevos sistemas de gestión documental y las pocas que lo dominan, no poseen la preparación suficiente para utilizarlos.
- Se concluye que la minoría de las empresas cuentan con los nuevos sistemas de gestión documental solo se conoce en teoría, lo que desfavorece el buen funcionamiento de las organizaciones en todas sus áreas.

## CAPÍTULO VII

### RECOMENDACIONES

Del estudio realizado, las encuestas y las conclusiones resultan necesario recomendar lo siguiente:

- Ante el problema de que la mayoría de las secretarias no conocen el sistema en la práctica, se debe realizar un diagnóstico, sobre el conocimiento que poseen acerca de los sistemas de gestión documental Quipux y Athento para determinar el dominio real que poseen sobre ellos.
- De acuerdo al porcentaje de aceptación sobre los sistemas, se recomienda que se realicen congresos, seminarios, encuentros con Secretarias Ejecutivas con el fin de dar a conocer los sistemas y sus ventajas, teniendo en cuenta que en la encuesta se determinó que de las secretarias encuestadas 113 no conocen la existencia del Sistema Quipux y/o Athento para la gestión documental, las que representan el 81,88% de las encuestadas, mostrando ello una alta cifra de desconocimiento.
- Es necesario que se realicen acciones de capacitación por parte de las empresas, encaminada a la preparación y auto preparación de las mismas, acerca del empleo de estos nuevos e importantes recursos tecnológicos.
- Se debe planificar cursos encaminados a capacitar a las secretarias sobre el empleo del sistema de gestión documentos: Quipux y Athento.
- Realizar acciones encaminadas a dar a conocer el sistema y a su empleo experimental, puesto que en las empresas públicas donde se desempeñan las Secretarias Ejecutivas

encuestadas, no hay ninguno de estos sistemas para la gestión documental, representando el 97,83% de la muestra.

## BIBLIOGRAFÍA

*Diccionario de Terminología Archivística.* (1992). Madrid: Dirección de Archivos Estatales.

Malhotra, N. (2008). *Investigación de Mercados* (Quinta ed.). Pearson Prentice Hall.

Organización Internacional de Normalización (ISO). (2001). *Información y documentación – Gestión de.* Ginebra: ISO.

Aguirre, L. (2014). *a organización del archivo y su incidencia en la gestión secretarial en el municipio del distrito metropolitano de Quito.* Carrillo Ambato, Ecuador.

Alles, M. (2014). *Cómo lograr prestigio dentro de la organización.* Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=pNvYAwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Alonso, J. (2007). *Gestión de la Información, gestión de contenidos y conocimiento.* Bogotá: Pearsons.

Álvaro, C. S. (1999). *Sistemas de Información. Herramientas practicas para la gestión* (3ra ed.). México: Alfaomega S.A.

Barriga, P. (2016). *Manual de procesos de gestión documental y administración del Archivo Central de la Secretaría Nacional de Comunicación.* Quito: Secretaría Nacional de Comunicación.

Basanta, A. (2009). *Estado actual de la Gestión Documental en empresas en perfeccionamiento.* Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas. Villa Clara: Universidad de Las Villas.

- Basanta, A. (2009, pp.18-22). Estado actual de la Gestión Documental en empresas en perfeccionamiento. *Trabajo de Diploma*. Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, Villa Clara, Villa Clara/Cuba.
- Boulding, K. A. (1989). *General System Theory. The skeleton of science*. Maryland : INFORMS.
- Bustelo, C. (2005). *Gestión de los documentos, enfoque en las organizaciones*. Recuperado el 6 de julio de 2019, de thinkepi.net: <http://thinkepi.net/repositorio/gestion-dedocumentos-enfoque-en-las-organizaciones>
- Bustelo, C., & Ellis, J. (2011). *What is ISO 30300? Who, when, where, why and how to implemen*. Barcelona: Innova.doc.
- Bustelo, C., & Ellis, J. (2011, p.44). *What is ISO 30300? Who, when, where, why and how to implemen*. Barcelona: Innova.doc.
- Caisalitin, L., & Quillupangui, J. (2015). *Uso de las nuevas Tecnologías de la Información por parte de las secretarías de las empresas públicas y privadas del sector urbano del Cantón Salcedo*. Universidad Técnica de Cotopaxi. Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas.
- Carrión, E., & Fonda, E. (2015). Análisis y diseño de un modelo de gestión documental para las Pymes en el Cantón Durán. *Tesis presentada como requisito para optar el título de Ingeniero Comercial*. Facultad de Ciencias Administrativas. Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Casas, A., Cook, M., Millar, L., & Roper, M. (2003, p.34). *Gestión documental del sector público desde una perspectiva archivística*. Universidad de la República, departamento de Publicaciones, Uruguay.

- Casas, A., Cook, M., Millar, L., & Roper, M. (2003, p.36). *Gestión documental del sector público desde una perspectiva archivística*. Universidad de la República, departamento de Publicaciones, Uruguay.
- Casas, Cook, Millar, & Roper. (2003). *Gestión documental del sector público desde una perspectiva archivística*. Montevideo: Universidad de la República.
- Casas, Cook, Millar, & Roper. (2003). *Gestión documental del sector público desde una perspectiva archivística*. Universidad de la República, departamento de Publicaciones. Montevideo: Universidad de la República.
- Casas, Cook, Millar, & Roper. (2003,p.34). *Gestión documental del sector público desde una perspectiva archivística*. Universidad de la República, departamento de Publicaciones. Montevideo: Universidad de la República.
- Casas, Cook, Millar, & Roper. (2003,p.36). *Gestión documental del sector público desde una perspectiva archivística*. Universidad de la República, departamento de Publicaciones. Montevideo: Universidad de la República.
- Castillo, A. (2014). *La Gestión Documental en el sector de PYMES en el municipio de Mosquera*. Universidad de la Salle, Bogotá.
- Castro, J. (2013). *Metodología de la Investigación: Fundamentos (Vol. 1)*. Barcelona: Amaru.
- Chávez, Y., & Pérez, H. (4 de noviembre de 2012, p.225). *Gestión documental, Gestión de información y Gestión del conocimiento: nociones e interrelaciones*. Recuperado el 3 de julio de 2019, de eprints.rclis.org: <http://eprints.rclis.org/25301/1/18-Reflexi%C3%B3n%2005.pdf>
- Choo, C. (1999). *La organización inteligente: el empleo de la información para dar significado, crear conocimiento y tomar decisiones*. México: Oxford University Press.

- Choo, C. (2002 ). *Information Management for the Intelligent Organization: the Art of Scanning the Environment*. New Jersey: ASIS.
- Consejo Internacional de Archivos. (2003, p.16). *Importancia del Archivo. Sus peculiaridades*. Uruguay: Universidad de la República. Departamento de Publicaciones José Enrique Rodó.
- Cruz, J. (2006). *La Gestión de documentos en las Organizaciones*. Madrid-España: Pirámide.
- Cruz, J. (2011). Principios, términos y conceptos fundamentales. En C. d. autores, *Administración de documentos y archivos. Textos fundamentales* (pág. 15). Madrid: Asociaciones de Archiveros.
- Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA-I. (2015). *Manual de Usuario Archivo SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL QUIPUX (SGDQ)*. Ibarra: Tecnologías de la Información y Comunicación.
- Fernández, C., de los Ángeles, M., & Perurena, L. (2015). Estudio del Sistema de Información y Documental en la Empresa FarmaCuba. *GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*. Universidad de La Habana, La Habana.
- Fernández, C., De los Ángeles, M., & Perurena, L. (2015, p.45). Estudio del Sistema de Información y Documental en la Empresa FarmaCuba. *GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*. Universidad de La Habana, La Habana.
- Geoffrey, R. (2003). *Principios de Marketing*. Madrid: Thomson Editores.
- Heredia, A. (1993). *Archivística General. Teoría y Práctica*. Sevilla: Servicio de Publicaciones de la Diputación de Sevilla.

Hernández & Fernández. (2016). *Metodología de la Investigación. 6ta edición*. New York: McGraw Hill Education.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México : Macgraw-Hill.

Hernandez, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Ciudad Mexico: MCGRAW-HILL.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

ISO 15489-1. (2001). *Information and documentation – Records Management (Vol. I)*. Geneve: ISO.

Kenneth C. Laudon, J. P. (2010, p.14). *Sistemas de información* (2da ed.). México: PEARSON EDUCACION.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Fundamentos de Marketing* (Octava ed.). México D.F: PRENTICE HALL MEXICO.

Kotler, P., & Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing* (Duodécima ed.). México: Pearson.

León, Y. (3 de septiembre de 2012). *Competencias laborales. Gestipolis - Conocimiento en Negocios*. Recuperado el 5 de julio de 2019, de [/www.gestipolis.com](http://www.gestipolis.com): <https://www.gestipolis.com/competencias-laborales/>

Lesca, H. (1989). *Estructura del Sistema de Información. Factor de Competitividad de la empresa*. París: Mason.

Malhotra, N. (2004). *Investigación de mercados*. Mexico D.F: Prentice Hall.

Malhotra, N., Dávila Martínez, J., & Treviño Rosales, M. (2004). *Investigación de mercados. Un enfoque aplicado*. México: Pearson.

- Martínez, S. A. (6 de mayo de 2005). *Importancia de los Sistemas de Información para las pequeñas empresas*. Recuperado el 1 de julio de 2019, de [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com):  
<http://www.gestiopolis.com/canales5/emp/imposiste.htm>
- Mejía, M. (2005). *Gestión Documental*. Bogotá: Archivo General de la Nación.
- Mejía, M. (2005). *Gestión Documental*. Bogotá: Archivo de la Nación.
- Mejía, M. (2005,p.33). *Gestión Documental*. Bogotá: Archivo de la Nación.
- Mendoza. (2006). *La realidad latinoamericana en gestión de documentos electrónicos*. E-DOCPA.
- Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio. (6 de Mayo de 2019). *Servicio Nacional de Patrimonio Cultural*. Recuperado el 6 de mayo de 2019, de [www.patrimoniocultural.gob.cl/portal/](http://www.patrimoniocultural.gob.cl/portal/)
- Molina, A. (2009, parr. 1). *www.tekuento.net*. Recuperado el 1 de julio de 2019, de [www.tekuento.net](http://www.tekuento.net): <http://www.tekuento.net>.
- Mora, C. (8 de abril de 2017). *La Secretaria en el siglo XXI*. Recuperado el 21 de junio de 2019, de [webcache.googleusercontent.com](http://webcache.googleusercontent.com):  
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:AwIY5btIKXwJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6716274.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=cu>
- Moreno, G. (1987). *Introducción a la metodología de investigación educativa*. México D.F, México: Progreso.
- Moreno, M. G. (s/f). *Introducción a la metodología de investigación educativa*. Progreso. Progreso.

- Moro, M. (2010). *Reflexiones en torno a la normalización archivística. Primeras Jornadas On Line en Gestión Documental: Reflexiones En torno a la Normalización Archivística*. Santa Fe de Bogotá: A&C Sistemas de Archivos e Información LTDA.
- Murillo, W. (2008). La investigación científica. *revista científica*, 17-26.
- Navas, C. (2009). *Manual de procedimientos de la documentación del ilustre municipio de Latacunga*. Universidad Técnica de Cotopaxi. Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas.
- Nayar, L. ( p. 23). *La gestión documental. Conceptos básicos*. Buenos Aires: McGraw Hill.
- Nayar, L. (2010). *La gestión documental. Conceptos básicos*. Buenos Aires: McGraw Hill.
- Ojeda, J., Jiménez, P., Quintana, A., Crespo, G., & Viteri, M. (2015). Protocolo de investigación. (U. d. ESPE, Ed.) *Yura: Relaciones internacionales*, 5(1), 1 - 20.
- Parera Pascual, C. (2010). *Manual de perfeccionamiento para secretarias, Normas y Consejos prácticos para las secretarias y administrativos*. Madrid: Editorial Casa del Libro.
- Ponjuán, G. (2004). *Gestión de información: Dimensiones e implementación para el éxito organizacional*. Rosario: Nuevo Paradigma.
- Ponjuán, G., Mena, M., & Rodríguez-Cruz, Y. (2014, p.215). *Fundamentos de la Gestión Documental, de Información y del Conocimiento*. La Habana: Editorial "Félix Varela".
- Puebla, J. P. (2015). Implementación de un Sistema de Gestión Documental para la administración y gestión de documentos, a través de servicios y aplicaciones web, necesarias para la certificación de empresas en la Norma ISO 9001: 2008. *Trabajo de Titulación presentado como requisito*. Colegio de Ciencias e Ingeniería. Universidad San Francisco de Quito USFQ, Quito.

- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la Investigación* (Primera ed.). México: Colección Héctor Merino Rodríguez.
- Russo Gallo, P. (2011). *Gestión documental en las organizaciones*. Barcelona, España: Editorial UOC .
- Saffady, W. (2004). *Records and Information Management: fundamentals of Professional practice*. Kansas: Arma International.
- Sampieri, R., Collado, C., & Baptista, M. d. (2010). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. México: McGRAW-HILL.
- Sánchez, A. E. (2014). *Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*.
- Sánchez, A. E. (2014). Gestión de Información . *Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 27-37.
- Secretaría Nacional de la Administración Pública. (2017). *Sistema de Gestión Documental QUIPUX. Manual de Administración Institucional*. Quito: SNAP.
- Sierra, J. (2013). *Habilidades de gestión para la secretaria eficaz: organización, planificación, habilidades y protocolo* (2da ed.). Madrid: Editorial Casa del Libro.
- Sierra, L. (2010). *Implantación de un Gestor Documental en el Telecentro de Villa Clara*. Santa Clara: Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas.
- Sklenka Mayo, P. (2014). *Gestión Pública*. Montevideo: Universidad de la República.
- Soler, J. (2008, p.104). *La preservación de los documentos electrónicos* (1ra ed.). Barcelona, España: Editorial: UOC.
- Tanodi, A. (1961). *Manual de Archivología Hispanoamericana*. Córdoba : Universidad Nacional.
- Tanodi, A. (2018). *Manual de Archivología Hispanoamericana*. Granada: Universidad de Granada.

UNESCO y CONARQ. (2005). *Carta para la preservación del patrimonio archivístico digital brasileño*.

Universidad de Granada. (8 de mayo de 2018). [www.secretariageneral.ugr.es](http://www.secretariageneral.ugr.es). Recuperado el 13 de junio de 2019, de [www.secretariageneral.ugr.es](http://www.secretariageneral.ugr.es): [http://secretariageneral.ugr.es/pages/proteccion\\_datos/glosariodeterminos](http://secretariageneral.ugr.es/pages/proteccion_datos/glosariodeterminos)

Valencia, J. R. (2002). *Estudio de sistemas y procedimientos administrativos* (3ra ed.). México: S.A de C.V.

Vélez Román, P., & Chila Intriago, J. (2012, p.46). Las Técnicas Secretariales Y Su Incidencia En El Desempeño Laboral De Las Secretarias Ejecutivas Del Sector Público De La Ciudad De Portoviejo. *Tesis de Diploma*. Universidad Técnica de Manabí, Manabí.

Vélez, V. (26 de octubre de 2012). *Tipos de párrafo*. Recuperado el 1 de julio de 2019, de [Equipolecyred.blogspot.com](http://equipolecyred.blogspot.com): <http://equipolecyred.blogspot.com/2012/05/tipos-de-parrafo.html>

Walne, P. (1984). *Dictionary of archival terminology: English and Frenchwith equivalentents in Dutch, German, Talian, Russian and Spanish*. Munich: K.G. Saur.

Wright, T. (2013, p.21). *Information culture in a government organization: Examining records management training and self-perceived competencies in compliance with a records management program*. District School Board of Niagara: Rec Manag J.

[www.athento.com/es](http://www.athento.com/es). (2014). Obtenido de <http://www.athento.com/es/caracteristicas-tecnicas/>

[www.compart.com](http://www.compart.com). (1 de julio de 2019). *Gestión de workflow documental*. Recuperado el 2019, de Compart: <https://www.compart.com/es/gestion-de-workflow-documental>

[www.gestiondocumental.gob.ec](http://www.gestiondocumental.gob.ec). (2015). Obtenido de <https://www.gestiondocumental.gob.ec/>

www.quito.gob.ec. (2019). *www.quito.gob.ec*. Recuperado el 23 de julio de 2019, de

www.quito.gob.ec: <http://www.quito.gob.ec/index.php/mapa-del-sitio>

Zapata, I. (2013). *Manual de la Secretaria eficiente* (1ra ed.). España: Editorial Española.

## ANEXOS

### Anexo 1. Encuesta

**Tabla 29**

*Cuestionario*

Pregunta		Respuesta	
1	¿Qué edad usted tiene?	Años	□ □ □ □
2	¿Cuántos años tiene de experiencia como secretaria?	Número de años	□ □ □ □
3	¿Cuál es su nivel de educación?	Primaria	( ) 1
		Secundario	( ) 2
		Universitario	( ) 3
		Postgrado	( ) 4
4	¿Ha recibido formación para la gestión documental?	Si ( ) 1	No ( ) 2
5	¿Usted conoce la existencia del Sistema Quipux y/o Athento para la gestión documental?	Si ( ) 1	No ( ) 2

6	Del sistema Quipux y/o Athento diga cómo clasifica su facilidad de trabajo	No sé <input type="radio"/> 1 Fácil <input type="radio"/> 2 Muy Fácil <input type="radio"/> 3 Difícil <input type="radio"/> 4 Muy difícil <input type="radio"/> 5
7	¿Cómo califica sus conocimientos en gestión documental?	Excelente <input type="radio"/> 1 Muy buena <input type="radio"/> 2 Buena <input type="radio"/> 3 Regular <input type="radio"/> 4 Mala <input type="radio"/> 5
8	¿Cómo califica sus conocimientos para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento en gestión documental?	Excelente <input type="radio"/> 1 Muy buena <input type="radio"/> 2 Buena <input type="radio"/> 3 Regular <input type="radio"/> 4 Mala <input type="radio"/> 5
9	¿Es competente usted para trabajar con el sistema Quipux y/o Athento?	Si <input type="radio"/> 1                      No <input type="radio"/> 2
10	¿Cómo califica la eficiencia del sistema Quipux y/o Athento en gestión documental?	<input type="radio"/> 1 Excelente <input type="radio"/> 2 Muy buena <input type="radio"/> 3 Buena <input type="radio"/> 4 Regular <input type="radio"/> 5 Mala
11	¿Sería usted capaz de trabajar con los sistemas Quipux y/o Athento?	Si <input type="radio"/> 1                      No <input type="radio"/> 2
12	¿En su empresa está instalado alguno se estos dos sistemas?	Si <input type="radio"/> 1    Cuál: Quipux__ Athento__ No <input type="radio"/> 2
13	¿Piensa usted que mejoraría la gestión documental en su empresa si se utiliza algún sistema de gestión documental?	Si <input type="radio"/> 1                      No <input type="radio"/> 2

Elaborado por: La autora

## **Anexo 2. Quipux**

### **Ventajas del sistema de gestión documental Quipux**

Los procedimientos de información para gestión documental se han transformado en instrumentos básicos para sobrellevar el registro, control, circulación y distribución de los documentos digitales y/o impresos que se remiten y adoptan en una organización. Estos procedimientos proporcionan la gestión de un archivo digital con las siguientes ventajas:

- Reducción de espacio físico para recopilación de documentos.
- Disminución de la inseguridad de las pérdidas por incendios, hurtos, inundaciones, otros.  
Mantenimiento intacto de los instrumentos a lo largo del tiempo.
- Acceso fácil y rápido a los documentos autónomamente del lugar territorial.
- Exploración de documentos precisando criterios de acceso de representación flexible y fácil.

- Consulta sincronizada de diversos lectores.
- Transcripción y envío de instrumentos evadiendo la transferencia de manera física.
- Inviolabilidad de la investigación mediante de componentes de seguridad digital.
- Minimización de períodos de distribución y consulta.
- Disminución de recursos físicos y financieros para formalizar los documentos.
- Deducción de impresión de documentos.
- Soporte a la conservación del ambiente.
- No es sólo software: constituye operaciones técnicas y eficaces con coherencia para las distribuciones: Análisis de elaboración, tramitación y valor.

Estos tipos de documentos que se predestinan a la planificación, control, utilización, mantenimiento y exclusión o la transmisión a un archivo. QUIPUX es un procedimiento de gestión documental. El sistema fue actualizado comenzando por el sistema de gestión documental ORFEO el cual manipula tecnologías y estándares abiertos. La Subsecretaría de Informática efectuó transformaciones a la versión original adecuándolas a los requerimientos de gestión documental de las compañías de la Administración Pública Central.

([www.gestiondocumental.gob.ec](http://www.gestiondocumental.gob.ec), 2015)

### **Anexo 3. Athento**

#### **Ventajas del sistema de gestión documental Athento**

- Athento permite importar documentos de distintas maneras: Desde Dropbox, desde correo electrónico, arrastrar y soltar desde la interfaz de usuario, carpetas monitorizadas, FTPs, subida de metadatos desde archivos CSV, sincronización con un repositorio CMIS y más.
- Permite definir plantillas o templates de documentos directamente desde la interfaz del producto. Distintos métodos de clasificación están disponibles: patrones textuales (whitewords), anclajes de tipo imagen, (template matching), comparación de similitud de texto, clasificación vía niveles de blanco o ruido.
- Permite clasificar las páginas dentro de un PDF que incluya distintos tipos de documentos.
- Athento puede dividir un PDF en los distintos documentos que lo componen. Esto es gracias a que Athento puede clasificar página a página el PDF. Athento también puede componer un PDF a partir de diferentes archivos PDF.

- Permite la extracción del texto de documentos escaneados. En la modalidad cloud de Athento, existen hasta 3 motores distintos de OCR.
- Athento permite previsualizar la mayoría de formatos comunes.
- Athento permite exportar documentos y metadatos en distintos formatos.
- Extracción de texto que se encuentra en unas coordenadas específicas del documento. Estas coordenadas se pueden definir de forma visual desde la interfaz del producto.
- Es posible pedirle a Athento que extraiga el texto que se encuentra entre dos cadenas de texto específicas. Este método permite buscar en cualquier lugar del documento.
- Athento permite extraer tablas de un documento. Estas tablas se replican en un fichero Excel.
- Athento permite cargar bases de datos para extraer información como metadatos de los documentos.
- Athento permite conectar con aplicaciones de terceros vía web services para obtener información sobre los documentos.
- Athento permite extraer información de correos electrónicos. El texto y el asunto de un email puede ser procesado. Los documentos adjuntos también pueden ser procesados.
- Athento permite aplicar filtros para mejorar la calidad de los documentos (Salt & pepperBlur BayesianThresholding), corregir la rotación de páginas, eliminar páginas en blanco, renombrar archivos, etc.

([www.athento.com/es](http://www.athento.com/es), 2014)