

Procesos de implementación de un gestor documental: caso de estudio unidad académica de administración

Implementation processes of a document manager

¹ Mireya Alexandra Calderón Curipoma
Universidad Católica de Cuenca-Ecuador.
mcalderon@ucacue.edu.ec

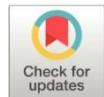
 <https://orcid.org/0000-0003-3753-6557>

² Jorge Lugo García
Universidad Católica de Cuenca-Ecuador.
jorge.lugo.82@ucacue.edu.ec

 <https://orcid.org/0000-0002-8673-1378>

³ Jorge Edwin Ormaza Andrade
Universidad Católica de Cuenca-Ecuador.
jormaza@ucacue.edu.ec

 <https://orcid.org/0000-0001-5449-1042>



Artículo de Investigación Científica y Tecnológica

Enviado: 14/01/2023

Revisado: 16/02/2023

Aceptado: 02/03/2023

Publicado: 28/03/2023

DOI: <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v6i1.3.2529>

Cítese:

Calderón Curipoma, M. A., Lugo García, J., & Ormaza Andrade, J. E. (2023). Procesos de implementación de un gestor documental: caso de estudio unidad académica de administración. *ConcienciaDigital*, 6(1.3), 201-221.
<https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v6i1.3.2529>



CONCIENCIA DIGITAL, es una revista multidisciplinar, trimestral, que se publicará en soporte electrónico tiene como misión contribuir a la formación de profesionales competentes con visión humanística y crítica que sean capaces de exponer sus resultados investigativos y científicos en la misma medida que se promueva mediante su intervención cambios positivos en la sociedad. <https://concienciadigital.org>

La revista es editada por la Editorial Ciencia Digital (Editorial de prestigio registrada en la Cámara Ecuatoriana de Libro con No de Afiliación 663) www.celibro.org.ec

Esta revista está protegida bajo una licencia Creative Commons Attribution Non Commercial No Derivatives 4.0 International. Copia de la licencia: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Palabras claves:

Gestor
Documental,
gestión,
innovación,
procesos,
universidad

Resumen

Uno de los objetivos que se enmarcan en la educación superior es mejorar el servicio académico y administrativo a todos sus estudiantes, docentes y funcionarios, en este sentido, implementar un sistema de gestión documental, ayuda a optimizar los procesos universitarios e implementa políticas de gestión de documentos tales como: la legitimidad, temporalidad, trazabilidad basados en entornos digitales para su posterior registro (archivo) que sirva de repositorio interactivo de edición y consulta, bajo este contexto, lo que propone este estudio es brindar desde un aspecto metodológico una guía de implementación de un gestor documental, que sirva como eje transversal para los modelos de negocio que busquen mejorar sus procesos organizacionales, la comunicación de sus clientes internos y externos y su productividad, en consecuencia, para el diseño de esta base metodológica primero se realizó el levantamiento de la situación archivística y gestión documental, posteriormente se utilizó técnicas de análisis documental y entrevista, por último, al procesar la información, se evidenciaron problemas de conservación y almacenamiento del fondo documental, demora en recuperación de documentos para consultas de usuarios internos y externos, duplicidad de información e información innecesaria, de manera que, se consideraron los diversos escenarios de la gestión documental y mediante el prototipado se establecieron las bases para la implementación total de los procesos estudiados, en conclusión, la revisión y dirección eficaz de los documentos generados y la metodología propuesta permitió el trabajo coordinado en los ámbitos académico-administrativo de la unidad académica utilizada como caso de estudio.

Keywords:

Documentary,
manager,
implementation,
processes

Abstract

One of the objectives that are part of higher education is to improve the academic and administrative service to all its students, teachers and officials, in this sense, implement a document management system, helps to optimize university processes and implements data management policies. documents such as: legitimacy, temporality, traceability based on digital environments for subsequent registration (archive) that serves as an interactive repository for editing and consultation, in this

context, what this study proposes is to provide an implementation guide from a methodological aspect of a document manager, which serves as a transversal axis for business models that seek to improve their organizational processes, the communication of their internal and external clients and their productivity, consequently, for the design of this methodological base, the survey of the archival situation and documentary management, later techniques were used techniques of documentary analysis and interview, finally, when processing the information, problems of conservation and storage of the documentary collection, delay in retrieving documents for internal and external user consultations, duplication of information and unnecessary information were evidenced, so that, The various scenarios of document management were considered and through prototyping the bases were established for the total implementation of the processes studied, in conclusion, the effective review and direction of the generated documents and the proposed methodology allowed coordinated work in academic fields. - administrative of the academic unit used as a case study.

Introducción

El archivo empresarial ha constituido una forma de organización y respaldo de las gestiones que realiza cada uno de los departamentos de cualquier organización, con el pasar del tiempo, la forma como se ha utilizado este archivo ha cambiado significativamente debido a la transformación digital, pasando desde el almacenamiento en discos duros dentro de la organización hasta lo que tenemos hoy en día como las plataformas informáticas en la nube, así como también, las firmas electrónicas (Camacho et al., 2021), este camino no ha sido fácil y las organizaciones han tenido que invertir tiempo y dinero en tecnología y preparación de la infraestructura (Núñez, 2019), sin contar con la resistencia al cambio intrínseco que esto conlleva (Macluf & Beltrán, 2014).

Para el autor Gauchi (2012) esboza que la gestión se refiere a las decisiones que se tomen para crear resultados, al uso de leyes, normativa y procedimientos operacionales para el perfeccionamiento de acciones dirigidas al cumplimiento de los objetivos de la institución de manera efectiva. Desde la perspectiva de Mena. (2005), uno de los elementos trascendentales de la gestión documental, desde la mirada de los archivos en su totalidad, es el establecimiento de sistemas integrales de tratamiento de los archivos que se producen, su conservación, utilización, edición, conforme a las necesidades de los diferentes usuarios.

En el contexto mundial, la documentación es un elemento importante de la acción administrativa de las organizaciones, en las instituciones de educación superior públicas y privadas, existen problemas con la clasificación y gestión de los archivos que generan inconvenientes de legitimidad por la mala gestión documental (Freile, 2016).

Ante la eminente digitalización, las empresas incorporaron en mayor o menor medida procesos de gestión documental para lograr eficiencia en los procesos organizacionales, para su adopción se debe abarcar dimensiones de temporalidad de documentos, registro inicial basado en estándares de calidad, consulta - análisis - digitalización, depuración y conservación según su importancia en entornos digitales para la conservación del archivo.

En el ámbito universitario actual la problemática pasa por no contar con espacios físicos adecuados o con repositorios dispersos, régimen jurídico escaso, insuficiente estructura administrativa, exiguas estrategias para el tratamiento y conservación de documentos (Font, 2013), no obstante, la gestión documental en espacios académicos debe contemplar un sistema que garantice la organización, accesibilidad, tratamiento y difusión de los documentos universitarios como parte de su cometido (Cabrera & Mugica, 2016).

La implementación de un sistema de gestión documental brinda grandes beneficios para la institución, procesos de clasificación y preservación que faciliten el acceso a los documentos generados a partir de trámites propios de la organización, generan alto rendimiento, contribuyendo a un crecimiento de documentos organizado, controlado y seguro (Bustelo, 2011).

Una de las interrogantes que surge entonces, es como implementar un gestor documental que se alinea a un modelo de negocio como un eje transversal para que los procesos organizacionales fluyan y se convierta en un mecanismo para mejorar la productividad interna y sea útil para los clientes (d'Alòs-Moner, 2006), en consecuencia, lo que propone este estudio es brindar desde un aspecto metodológico una guía para solventar esta interrogante, desde una revisión de la literatura se indicará aspectos claves a considerar para iniciar y mantener un gestor documental. Además, se revisarán procesos que las organizaciones deben considerar a la hora de implementar una plataforma tecnológica, por último, se planteará un esquema de trazabilidad y evidencia documental.

En efecto, la investigación determina la época de los datos y el conocimiento, sus mecanismos; así como la incidencia de las TIC'S y las comunicaciones en los sistemas organizacionales. Se especifica en la relevancia y el rol de la gestión de información y el saber hacer como herramientas estratégicas para el logro de los objetivos esenciales en las organizaciones empresariales. La gestión documental establece la relación existente entre la información y el conocimiento; así como la importancia de cada una de ellas y la concordancia existente (Artiles, 2009).

Ahora bien, el significado de trascendental importancia que posee la gestión documental como herramienta de mejoramiento continuo en la educación, revela la importancia que se asume al manejo de la información y la necesidad de retroalimentar su impacto; por consiguiente, es necesario medir el nivel de desempeño de la gestión documental en las organizaciones de educación superior para mantener datos significativos y establecer adecuados procesos en la toma de decisiones (Cárdenas et., al 2018).

Bajo las consideraciones antes descritas, se muestra en las teorías de la presente investigación elementos que están relacionados con el detrimento en la calidad de la gestión documental en las Instituciones de Educación Superior, con relación a lo expresado, existe escasez de infraestructura técnica para proporcionar el acceso, almacenamiento y procesamiento de la información; de igual manera, la falta de documentos y leyes de gestión documental para la gestión adecuada de los procesos y certificar que los documentos se puedan utilizar para la toma de decisiones (Cárdenas et al., 2018).

Bajo este contexto, la academia debe considerar adaptarse al camino de la transformación tecnológica e implementar sistemas de gestión documental para sus procesos (Vera, 2020), por otra parte, las entidades de educación deben dar su contribución al desarrollo sostenible y al medio ambiente, estableciendo políticas de responsabilidad social empresarial como parte de su quehacer educativo (Riquelme, 2019). La propuesta metodológica permitirá la creación de una guía de implementación para un sistema de gestión documental - caso de estudio en la Unidad Académica de Administración de la Universidad Católica de Cuenca.

Aproximaciones teóricas

Teoría de la difusión de innovaciones

Según Schumpeter (1934) define la innovación como la introducción en el mercado de un nuevo producto o proceso, que aporta algún elemento diferenciador, la apertura de un nuevo mercado o el descubrimiento de una nueva fuente de materias primas o productos intermedios. Rogers (1962) concibe la innovación como “una idea, práctica u objeto que es percibida como nueva por un individuo u otra unidad de adopción”. Plantea la innovación como la transformación de las ideas que aporte riqueza o valor, dejando en libertad al individuo, de poder aceptarla o rechazarla. Un factor crítico de la innovación es que sea un evento cultural. Con esto, Rogers quiere decir que la innovación debe poder ser integrada en la cultura o costumbres de la población y también aportar una mejora para ser adoptada con éxito.

La teoría de la difusión de la innovación o TDI, entiende el fenómeno de difusión como el proceso en el que un individuo o una organización evalúa, adopta o rechaza e

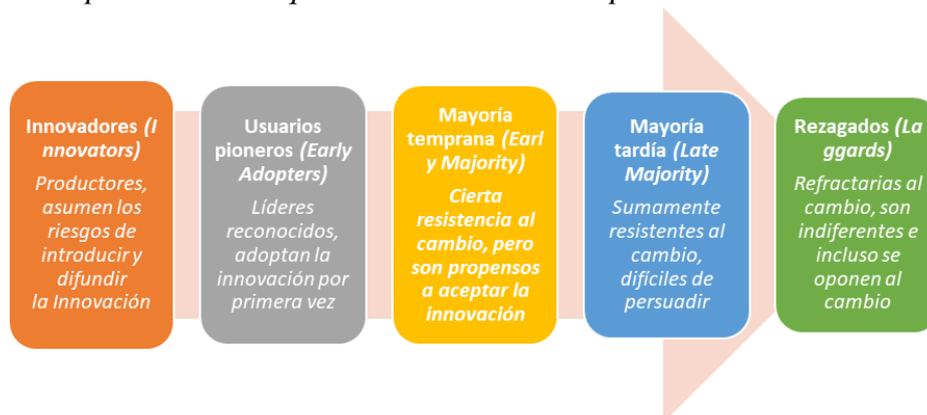
implementa una innovación (Rogers, 1962), esta teoría fue adoptada por investigadores en el área de Sistemas y Tecnologías de la Información con el propósito de comprender la incidencia y el impacto que tiene la inclusión de innovaciones tecnológicas en las organizaciones (Ochoa & Peña, 2012).

Las personas y las organizaciones adoptan los cambios a ritmos diferentes, la teoría de difusión de la innovación analiza y ayuda a entender la adaptación de una nueva innovación enmarcada en el cambio social, la difusión es el proceso por medio del cual se comunica una innovación usando canales adecuados en un tiempo específico entre los miembros que componen un sistema social. Rogers (2003).

De igual manera, Rogers (2003) manifiesta que existen diferentes grupos de personas en el proceso de adaptación de la innovación que tienen distintos niveles de entusiasmo con respecto al mismo. Estas diferencias se pueden dar por razones de edad, culturales, pertenencia a la empresa, departamento en el que trabajan, motivadores externos, etc. La difusión de innovaciones nos presenta cinco grupos de personas en función a su predisposición a adoptar las innovaciones.

Figura 1

Grupo de usuarios que intervienen en la adopción de la innovación



Fuente: Elaboración propia basada en Rogers.

La innovación es un concepto muy ligado al ámbito empresarial. Innovar es mejorar lo que existe, aportando nuevas opciones que suplan las necesidades de los consumidores, o incluso crear nuevos productos con el fin de que tengan éxito en el mercado. Lo importante para el gestor de cambio es ser consciente de que existen estos grupos y tratarlos de forma diferente.

Teoría de la productividad

La relación existente entre el volumen total de producción y los recursos utilizados para alcanzar dicho nivel de producción, es considerada productividad. Medina (2010)

considera la productividad como un elemento estratégico dentro de las organizaciones, durante la elaboración de productos y servicios para satisfacer las necesidades de la sociedad, ya que los productos y los servicios no pueden ser competitivos si no se elaboran con altos estándares de productividad.

La productividad no está determinada por un solo factor, sino que son muchas cosas las que influyen para determinar el nivel de productividad de una organización, se considera como un sistema en el cual se puede encontrar factores internos; sobre los cuales las organizaciones ejercen alguna influencia y factores externos que no dependen de la empresa, pero que de igual forma determinan el comportamiento de su productividad, entre los factores más importantes se destaca el recurso humano (Fontalvo, De La Hoz & Morelos 2018).

En la actualidad se han incorporado diversas soluciones tecnológicas en las organizaciones que permiten ofrecer mejor servicio a los clientes, el aporte de la tecnología al aumento de la productividad de las empresas es notable, pues agiliza los procesos y disminuye los tiempos de las actividades, haciendo que se produzca más rápidamente.

La tecnología es quizás el factor que en mayor grado determina la productividad de una empresa. Con esta se automatizan los procesos con lo cual se podrían alcanzar niveles más altos de producción, al mismo tiempo que se ofrecen productos de mayor calidad producto del mejoramiento de la manipulación del mismo. La adopción de las nuevas tecnologías influye en las formas de trabajo y de producción de las organizaciones, logra producción con mayor eficacia e incurrir en un esfuerzo mínimo de costo y tiempo.

Teoría de la visualización de procesos

La administración por procesos es un enfoque que presenta a la organización como una red de procesos relacionados e interconectados. Por ello, es la forma de administrar una organización basándose en los procesos que se llevan a cabo. La visualización de procesos proporciona una perspectiva de cómo funcionan los flujos de trabajo, procesos y sistemas en toda la organización. Analizar un proceso a detalle, permite solucionar problemas y planear cambios con mayor eficacia.

El diagrama de flujo o flujograma es una herramienta utilizada para representar la secuencia e interacción de las actividades del proceso a través de símbolos gráficos. Los símbolos proporcionan una mejor visualización del funcionamiento del proceso, ayudando en su entendimiento y haciendo la descripción del proceso más visual e intuitivo.

La documentación del flujo de las actividades hace posible realizar mejoras y aclarar el propio flujo de trabajo, cuantificando las actividades que lo conforman; cantidades,

tiempos, costos, distancia recorrida, cantidad de personal utilizado, etc.; en conclusión, proporciona información indispensable sobre cómo opera el negocio.

Figura 2.

Beneficios de la visualización de procesos



Fuente: Elaboración propia

Antecedentes

Con el aumento de la producción documental sobrevinieron problemas de organización, acceso y disposición de la información que denota una mala gestión documental; esta realidad también la viven las Instituciones de Educación Superior y en su afán de dar solución al problema han consolidado diversas estructuras, así como, diferentes tipos de archivo (Archivos de Oficina, General e Histórico) que aplican tratamiento archivístico insipiente sin lineamientos claros y técnicos.

La consolidación de un Sistema de Gestión Documental y Archivo en una Institución de Educación Superior, requiere realizar una serie de actividades incluidas en las normas de gestión documental, las cuales deberán ser planificadas a partir de una política de gestión institucional, que proporcione las estrategias necesarias para producir, gestionar y organizar los documentos de forma eficiente, así como de la identificación y determinación de las responsabilidades de los diferentes actores que intervienen en este proceso (CES, Propuesta de directrices para el funcionamiento de los archivos universitarios del Sistema de Educación Superior, 2016).

Existen tres grupos teóricos archivísticos a considerar: la valoración documental se encarga de establecer valores legales, jurídicos, fiscales, históricos, científicos o culturales, relaciona el documento a la serie documental correspondiente desde el ingreso; la conservación documental basado en el examen, preservación y restauración de la data con criterios cronológicos, alfabéticos, logísticos que se encuentran implícitos (Herrera, 1998; Cruz Mundet, 2011) y la descripción que predispone una ordenación,

instalación, identificación y clasificación de cada unidad documental para su correcta difusión (Díaz Rodríguez, 2010).

En efecto, la efectiva gestión de la documentación es una actividad horizontal, que se compromete con todos los procesos que se ejecutan en diversos ámbitos de las organizaciones. Los documentos racionalizados en las diferentes áreas han generado y desarrollado una gestión eficiente y conveniente, completando estrategias de procesamiento de documentos de soporte habituales y electrónicos en la gestión global de la organización (Secretaría Técnica del Comité Jurídico Interamericano, 2021).

Es importante considerar que estos grupos deben tener definidos sistemáticamente sus procesos y subprocesos, de tal manera que se evidencie la interrelación y la forma de ser medidos individualmente de forma que permitan alcanzar una mejora continua, en consecuencia, para visibilizarlos deben estar plasmados en una “ficha de observación”, ejemplificada más adelante en el estudio.

Archivo de Gestión

Cruz Mundet (2011) sostiene que “los documentos en fase de tramitación, así como los que son de uso frecuente para la gestión de los asuntos corrientes, están bajo la responsabilidad y manejo directo de las unidades administrativas”. (p.28)

El archivo de gestión es el responsable de administrar la información desde su generación, tramitación y cierre del expediente sea este simple o compuesto, esperando que cumplan con los plazos de conservación para su transferencia al archivo central o intermedio.

Archivo intermedio

De acuerdo con Cruz Mundet (2011) señala que “tan pronto como los documentos dejan de ser utilizados con frecuencia, de acuerdo con los plazos y procedimientos establecidos por el archivero, las oficinas la remiten al archivo intermedio”. (p.28)

El archivo intermedio es el responsable de realizar las operaciones técnicas de: clasificación, ordenación, foliación, selección, digitalización y eliminación de los documentos de acuerdo con los procedimientos establecidos; además, permite que el documento pueda tener un plazo precaucional en caso de que el expediente o documento retorne al archivo de gestión.

Archivo histórico

De igual manera, Cruz Mundet (2011) manifiesta que “a partir de este momento, seleccionados por su valor informativo, histórico y cultural, se conservan a perpetuidad, en condiciones que garanticen su integridad y transmisión a las generaciones futuras, por cuanto constituyen parte del patrimonio histórico de las naciones”. (p.28)

Archivo histórico conserva la memoria documental institucional, cuando sus documentos han cumplido con su ciclo vital y su disposición final, siendo transferidos para su conservación definitiva calificados como histórico.

Gestión documental

De acuerdo con Bustelo (2011) define al sistema de gestión documental como “un conjunto de procesos y controles documentales”. (p.7)

De igual manera, Chávez & Pérez (2013) consideran como “la gestión basada en sistemas y herramientas cuya finalidad fundamental es la captación, almacenamiento, recuperación, presentación y transmisión de cualquier tipo de documento susceptible de ser utilizado en una empresa o institución”. (p.223)

Los autores están de acuerdo que la gestión documental es un proceso continuo, dado que, se debe considerar las operaciones y técnicas de uso de documentos en sistemas administrativos que permita cumplir con el ciclo vital del documento, desde su creación hasta su disposición final para conservar o eliminar el documento (Cabrera & Múgica, 2016).

La Gestión documental es parte de la ciencia archivística y depende de la aplicación de las técnicas y normas para la administración de la documentación. Se marca una diferencia cuando hablamos de archivo y de gestión documental porque esta última es la responsable de establecer el cómo se genera, se tramita la documentación a través de los distintos procesos organizacionales.

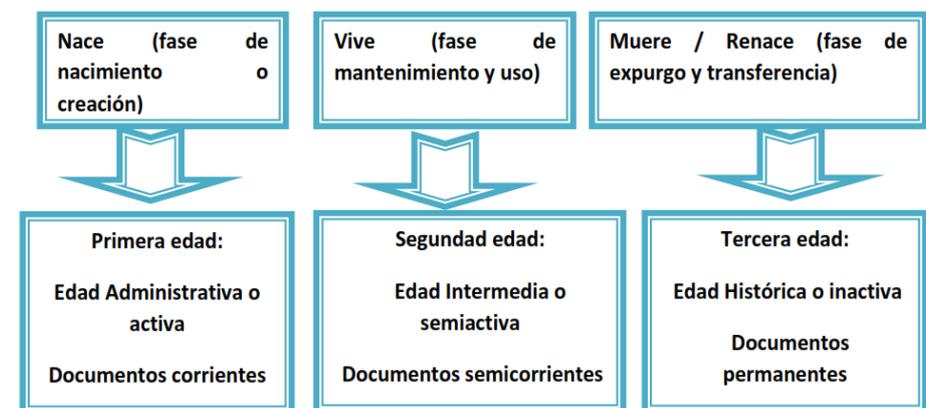
Carrión & Fonda (2015) mencionan que las empresas no cuentan con un plan de gestión documental estructurado o no lo tienen implementado, por lo que se presentan problemas de pérdidas de documentos que afectan a la toma de decisiones. Al ser la documentación ordenada, clasificada y catalogada, el sistema de gestión documental se vuelve un bien invaluable y un activo fijo para las organizaciones.

En algunos estudios (Mena, 2005) y (Cruz Mundet, 2004) hacen referencia al origen de los datos, respetando la estructura, clasificación y orden de cada entidad que explique el ciclo de vida de los documentos mediante un sistema archivístico institucional pasando por tres etapas según Llanso (1993) y la teoría del vital del documento: la etapa activa, que pasa desde el momento de la creación del documento hasta el cierre del expediente al cual pertenecen; la segunda etapa es la llamada semiactiva o corriente, aquí los documentos permanecen sin trámite o carecen de valor administrativo; sin embargo, son útiles para consultas rápidas en cualquier momento, y por último, la etapa inactiva o no corriente, los documentos están inactivos son rara vez consultados y se conservan en los archivos históricos de las empresas (Cabrera & Múgica, 2016) , Estas etapas son un

complemento a lo propuesto por Wyffels (1972) con la teoría de las edades de los documentos ilustrados en la figura 3.

Figura 3

Teoría de las edades de los documentos (Wyffels, 1972)



Fuente: Elaboración a partir de Wyffels

Normas ISO: un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones.

Para lograr una homogenización de la gestión documental se han propuesto varios frameworks, softwares, estándares como la ISO 15489 aprobada en el 2001, normas como las planteadas en Australia la Norma AS 4390, en España la Norma CTN 50, el modelo europeo MoReq, entre otras, lo que resumen que cada país o región ha visto la importancia de mantener ordenada la gestión documental empresarial para mejorar su productividad, en este sentido, las organizaciones han visto en sus procesos eficacia en las búsquedas, y la efectividad de las respuestas efectivas a sus clientes y empleados, como parte del conocimiento corporativo y capital intelectual.

Ascanio (2015) afirma que la Norma ISO 30301 es: “una secuencia de acciones y requerimientos ineludibles, uno de los cuales es definir el alcance del objeto de la certificación, la formación de los archiveros en la medida que se crea una institución estable para el fomento de la aplicación de archivos y gestión de documentos en el marco empresarial”. (pág. 23)

La Norma ISO 30301 describe los requisitos de cumplimiento que debe seguir una organización al implementar un sistema de gestión documental. Freire (2018), en su investigación “análisis de la norma ISO 30301 para su aplicación en un Sistema de Gestión Documental (SGD) en el Ecuador”, propone diferentes recursos que permitirá la implementación de un SGD en una institución. Esta norma puede ser desconocida por las

organizaciones, lo que provoca una falta de aplicación tanto en entidades públicas y privadas en el país, ya que no existe una empresa que se dedique a brindar servicios de asesoría, auditoría documental que permita a las organizaciones aplicarla correctamente y obtener una certificación ISO 30301.

Entre los objetivos que persigue la gestión documental, podemos citar los que Cruz Mundet (2006) señala:

1. El diseño normalizado de los documentos.
2. Evitar la creación de documentos innecesarios, la duplicidad y la presencia de documentos caducados.
3. Simplificar los procedimientos.
4. Controlar el uso y la circulación de los documentos.
5. Clasificar, ordenar y describir los documentos para su adecuada explotación al servicio de la gestión y la toma de decisiones.
6. La conservación e instalación de los documentos a bajo coste en los archivos intermedios.
7. Valorar, seleccionar y eliminar los documentos que carezcan de valor para la gestión y para el futuro.
8. Asegurar la disponibilidad de los documentos esenciales en situaciones de crisis o emergencia.

La gestión documental y la Administración Electrónica

Los avances de las organizaciones han sido analizadas por varias teorías administrativas, este estudio, se basará en algunas de ellas como son: las teorías de Desarrollo Organizacional (DO) cuyo énfasis es el cambio organizacional planeado, la Teoría de Administración Científica (TAC) que enfatiza los principios de planeación, preparación, control y ejecución, la Teoría de Comportamiento Organizacional (TCO) cuyo enfoque es la integración de los objetivos organizacionales e individuales, y por último, la Teoría de la Calidad Total (TCT) y su interés principal en el compromiso, participación, comunicación, trabajo en equipo y planificación como sus insumos (Macias, 2002), bajo este contexto, la implementación de un gestor documental involucra una planificación para cambiar el desarrollo y comportamiento organizacional considerando los principios, insumos e integración de objetivos descritos en las teorías antes mencionadas.

La evolución organizacional también viene dada por los adelantos tecnológicos, avance en la digitalización, la globalización de los mercados, etc. que han ocasionado que las empresas se enfrenten a ambientes cambiantes de forma acelerada, en consecuencia, es un reto para los gerentes adaptar estos cambios tanto a sus modelos de negocios, como la forma de gestionar los documentos, para no perder su participación y vigencia a las nuevas necesidades del mercado.

Los mecanismos que transforman las oficinas tradicionales en «oficinas sin papeles», convirtiendo los procesos que antes se realizaban a través de los engorrosos formularios, en procesos electrónicos.

Esta herramienta mejora la productividad de los trámites y los simplifica.

Metodología

Este artículo se desplegó en un ambiente metodológico con un diseño no experimental (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) en virtud que no se manipularon las variables del estudio, las mismas fueron analizadas en su entorno natural, el enfoque utilizado fue de representación mixta, pues manejó el enfoque cualitativo para el tratamiento de las aproximaciones teóricas para la estructura de la investigación en tanto que, el enfoque cuantitativo se refleja en el tratamiento estadístico de la información.

El alcance fue descriptivo – explicativo, cuyo énfasis fue detallar las propiedades, características del objeto en análisis y los ambientes en las que se muestra, la finalidad fue de tipo transversal, ya que el levantamiento de información se llevó a cabo en un solo período del tiempo. Entre los métodos utilizados están analítico – sintético, tratando como resultado el conocimiento verdadero, ya que primero se analiza como un todo para después ir ahondando en cada una de las variables. Inductivo - deductivo, a través de este método se alcanzó una mejor valoración de la situación actual para tener una mejor visión del motivo por el que se trataron tales hechos y proponer la mejor alternativa de solución.

Las técnicas utilizadas para la recolección de datos fue el análisis documental y la entrevista; realizando un diagnóstico sobre la situación actual referente al funcionamiento de los archivos y la gestión de documentos en cada uno de los departamentos o áreas de la Unidad Académica de Administración de Empresas, tomando como referencia los trámites académicos y administrativos existentes, con el propósito de determinar la necesidad de una herramienta que permita automatizar su gestión, con un alto grado de eficiencia y uso de los mismos. En este contexto se diseñó un prototipo de algoritmo mediante la aplicación de herramientas de software para optimizar la gestión documental.

Dentro de los resultados de la investigación realizada se dará a conocer cuántos y cuáles son los trámites académicos y administrativos, cómo llevan la gestión de documentos al interior de la Unidad Académica, caracterización de los procesos según su naturaleza, producción, mantenimiento, uso y destino final de los documentos. La entrevista se basó en un cuestionario y se ejecutó en cada una de las áreas administrativas que componen la Unidad Académica, dirigidas tanto a personal directivo, administrativo y operativo, considerados personal clave de la que custodia un conjunto de documentos que son necesarios conservar y son parte de los trámites. Además, se suministró una lista de

verificación para determinar qué tipo de documentos manejan o conservan en cada unidad.

Presentación de Resultados

De la gestión documental y el sistema de Archivos en la Unidad Académica

Luego de realizar un análisis de la situación archivística y gestión documental, en las unidades administrativas de la Unidad Académica, se puede concluir lo siguiente:

- a. Se cuentan con archivos de gestión en el Consejo Directivo, Decanato, Dirección de Carrera y coordinaciones que ascienden a un total de 21 áreas administrativo-académicas que gestionan trámites, producen y almacenan documentos.
- b. Se evidencia que cada una de las oficinas cuentan con documentos de suma importancia para su funcionamiento y para formar parte del patrimonio documental universitario; sin embargo, no existen mecanismos de control y conservación de los mismos.
- c. Las áreas involucradas en el estudio coincidieron acerca el grave problema existente con lo relacionado a la gestión de los documentos institucionales, al no existir un local específicamente para la conservación y almacenamiento del fondo documental, acumulación de documentos no necesarios por duplicidad en las oficinas ya sea por comodidad y espacio disponibles.
- d. El Área Directiva de la Unidad Académica en relación con la problemática, opinaron que sería excelente contar con herramientas automatizadas que controlen o normen la creación de procedimientos documentados, mediante los cuales se generan registros que forman parte del patrimonio documental de la institución en formato impreso y digital.
- e. Las personas responsables de la conservación y resguardo de los documentos existentes no cuentan con una preparación básica en el área de archivo (ordenación de documentos).
- f. No se evidencia una validación de los documentos que se produce digitalmente, para garantizar que no pierdan su autenticidad e integridad.
- g. El tiempo de recuperación o de consulta de cualquier documento es tardía, ya sea dentro de la misma oficina o entre quien solicita realizar la consulta.
- h. Los expedientes de los estudiantes se conservan durante 10 años de forma semi activa, y están ordenados en forma alfabética por el nombre del estudiante, algunos documentos existen desde que se creó la Unidad Académica, pero se encuentran almacenados en cajas sin inventario alguno.
- i. Como resultado de las listas de verificación se pudo constatar que en varias áreas existen tipos de documentos duplicados e información innecesaria, pudiéndose organizar y dar de baja.

Procesos de la Unidad Académica

El levantamiento y descripción de los procesos es una forma de representar la realidad de la manera más formal y exacta posible, a partir de la identificación de las diferentes actividades y tareas que se realizan en un proceso para lograr un determinado resultado o producto. Permitiendo desarrollar todo su potencial, ahorrar recursos y ampliar su alcance mediante una toma de decisiones más adecuada.

El diseño estructural de las empresas ahora considera que toda organización se puede concebir como una red de procesos interrelacionados o interconectados, la gestión por procesos, posibilita a las empresas identificar indicadores para poder evaluar el rendimiento de las diversas actividades que se producen, no solo consideradas de forma aislada, sino como parte de un conjunto estrechamente interrelacionado (Mallar, 2010).

Luego de la ejecución de las entrevistas con los responsables de cada área se determinaron 18 trámites administrativos que se desarrollan en la Unidad Académica como parte de la atención al usuario interno y al usuario externo. Definidos claramente los procesos de la Unidad Académica, su evaluación y control serían más efectivos.

Tabla 1:

Lista de trámites y áreas involucradas para el despacho

Nº	Trámites Analizados	Áreas de la Unidad Académica Involucradas
1	Homologación de asignaturas	Secretaría de Carrera / Dirección de Carrera / Bienestar Estudiantil
2	Certificación de sílabos	Secretaría de Carrera
3	Reingreso de estudios	Secretaría de Carrera / Dirección de Carrera
4	Segunda/Tercera matrícula	Secretaría de Carrera / Dirección de Carrera / Decanato
5	Matricula extraordinaria	Secretaría de Carrera
6	Matricula especial	Secretaría de Carrera
7	Retiro voluntario	Secretaría de Carrera / Coordinación
8	Retiro por fuerza mayor	Secretaría de Carrera / Coordinación
9	Cambio de sede	Secretaría de Carrera / Decanato
10	Cambio de carrera	Secretaría de Carrera / Decanato
11	Justificación de faltas	Secretaría de Carrera / Coordinación
12	Prueba postergada	Secretaría de Carrera / Dirección de Carrera / Subdecanato
13	Licencia eventual	Secretaría de Carrera / Dirección de Carrera / Bienestar Estudiantil
14	Prácticas Preprofesionales	Secretaría de Carrera / Dirección de Carrera / Prácticas Preprofesionales
15	Tutorías	Secretaría de Carrera / Dirección de Carrera / Subdecanato
16	Titulación grado	Secretaría de Carrera / Dirección de Carrera / Prácticas Preprofesionales / Titulación / Consejo Directivo

Tabla 1:*Lista de trámites y áreas involucradas para el despacho (continuación)*

Nº	Trámites Analizados	Áreas de la Unidad Académica Involucradas
17	Solicitud de sustentación	Secretaría de Carrera / Dirección de Carrera
18	Certificación académica	Secretaría de Carrera

Fuente: Elaboración propia**Propuesta: Implementación del prototipo**

Al igual que otros sectores del país, las Universidades se encuentran en constante búsqueda de mejorar la atención en los trámites de una forma eficaz, debido al periodo de hacinamiento obligatorio y distanciamiento social que se vive en el país a causa de la emergencia sanitaria por la pandemia del virus Covid-19, se deben buscar alternativas a largo plazo que permitan el correcto desenvolvimiento de procesos institucionales, tomando en consideración que se vienen otras etapas en las que aún no se podrá trabajar con los documentos de forma física se debe impulsar el uso de trámites digitales que fueron implementados antes y durante la emergencia sanitaria.

Para la implementación del prototipo se analizaron varias opciones de plataformas escogiendo las herramientas para gestión documental SharePoint office 365, por su adaptabilidad y accesibilidad debido al convenio que mantiene la institución.

El trámite administrativo seleccionado es de certificaciones académicas.

Paso a Paso

1. Generación de página un sitio de SharePoint es un sitio web que ofrece un espacio central de colaboración y almacenamiento de documentos e información.
2. Generar una biblioteca de documentos que se convierte en repositorio digital de todos los trámites administrativos que se realice en la Unidad Académica.
3. Esquematizar sistema de clasificación, y descripción de documentos para el trámite.
4. Generar una plantilla para recepción del trámite.
5. Configuración de parámetros de pago.
6. Asignar los usuarios y su interoperatividad con el trámite.
7. Designar estados de seguimiento al trámite
8. Generar el Formulario de registro del trámite a través de Forms de Office 365.

Figura 4

Formulario de solicitud de trámite. Entorno Móvil

3. TIPO: *

INTERNO

EXTERNO

4. REMITENTE: *

Escriba su respuesta

5. CARGO: *

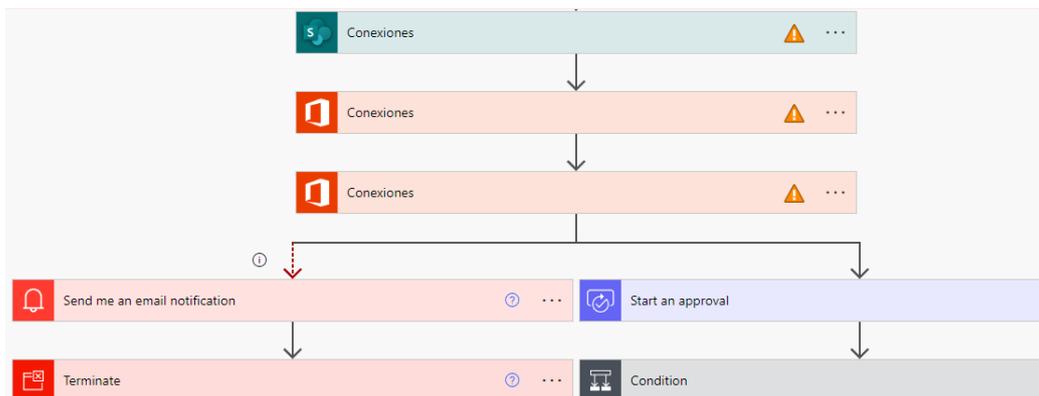
Escriba su respuesta

Fuente: Elaboración propia

9. Diseño del flujo de trámite

Figura 5

Diseño de flujo del trámite con Power Automate y Power App



Fuente: Elaboración propia

Figura 6

Ingreso de trámites clasificados según tipo



Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

- En las Universidades la Gestión Documental debe estar alineada con las acciones y actividades que se desarrollan en las Instituciones de Educación Superior (IES), la que debe enmarcarse con la generación, identificación, organización, divulgación, compartición de los archivos actuales e históricos de la IES.
- Una apropiada gestión documental se convierte en una herramienta estratégica que permite a las Universidades solucionar problemas y necesidades en relación al proceso de la información y la toma acertada de decisiones y sobre todo mejora el flujo de la información y mejora el desempeño del personal y la satisfacción de las partes interesadas.
- Se debe tener en consideración todos los ámbitos de la gestión documental: disponer de los documentos debidamente organizados en series documentales, con su cuadro de clasificación, identificados y valorados, con su tabla de valoración y demás procesos archivísticos.
- Con el diseño del prototipo, se establecen las bases para extender y efectuar íntegramente los procesos, que permitan la supervisión y acceso eficiente de los documentos generados en el desarrollo del trabajo académico-administrativo de la Unidad Académica.
- Ante situaciones inesperadas como la que provocó la pandemia del COVID-19, es de vital importancia desarrollar proyectos de digitalización e implementación de una administración electrónica de los documentos basada en normas internacionales estandarizadas, como son: la norma ISO 15489, norma ISAD(G), que utilicen metadatos que faciliten consultas por parte de los usuarios finales.

Referencias Bibliográficas

Artiles Visbal, Sara M. (2009). La gestión documental, de información y el conocimiento en la empresa: El caso de Cuba. *ACIMED*, 19(5) Recuperado en 18 de marzo de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009000500002&lng=es&tlng=es.

Cabrera, M. R., & Mugica, M. M. M. (s. f.). La gestión documental en el contexto universitario: Herramienta fundamental para la toma de decisiones

Camacho, B., Laguna, M., & Higuera, R. (2021). Improvement in timing and paper consumption: Impact of the Implementation of the electronic signature in the health agency bajo guadalquivir.

Camilo-Momblanc, L. L. (s. f.). La gestión documental y el control interno: Un binomio indispensable.

Cárdenas, David, Wilches, Alexandra, Peñate, Yaimara, Lozada Dayana. (2018). La gestión documental en la Universidad de Guayaquil: *Revista Espacios*. Vol 29, N° 43, Págs. 1-10.

Crespo Muñoz, F. J. (2019). La descripción archivística en el marco de la gestión documental por procesos. *Revista española de Documentación Científica*, 42(4), 248. <https://doi.org/10.3989/redc.2019.4.1632>

d'Alòs-Moner, A. (2006). La gestión documental: Aspectos previos a su implementación. *El Profesional de la Información*, 15(3), 222-226. <https://doi.org/10.3145/epi.2006.may.08>

Fontalvo Herrera, Tomás, De La Hoz Granadillo, Efraín, & Morelos Gómez, José. (2018). La productividad y sus factores: La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 47-60. <https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1375>

Freile, C. (2016). Sistema de Gestión Documental para la Investigación. *El telégrafo*. <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/408/1/sistemas-de-gestion-documental-para-lainvestigacion>

Gauchi Risso, V. (2012). Aproximación teórica a la relación entre los términos gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento. , pp. 531–554. *Revista Española de Documentación Científica*, 35(4), 531–554.

Herrera, H. (1998). El debate sobre la gestión documental. *Métodos de Información*.

- Lacunza, A. C., Clark, R., & Marafuschi Phillips, M. (2021). La Gestión documental electrónica en la UNLP: El camino hacia el expediente electrónico. *Revista ES*, 1(1 y 2), e022. <https://doi.org/10.24215/27186539e022>
- Macias, A. M., & Vidal, A. A. (2002). Evolución de la teoría administrativa. Una visión desde la psicología organizacional. *Revista cubana de psicología*, 19(3.2002).
- Macluf, J. E., & Beltrán, L. A. D. (2014). El desarrollo organizacional y la resistencia al cambio en las organizaciones. 1.
- Mallar, Miguel Ángel. (2010). La Gestión por Procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Visión de futuro*, 13(1).
[http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082010000100004&lng=es&tlng=es.](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082010000100004&lng=es&tlng=es)
- Mena, M. (2005). Gestión documental y organización de archivos. (F. Varela., Ed.). La Habana.
- Mundet, C., & Archivística, J. M. (2011). Principios, términos y conceptos fundamentales. *MUNDET, JRC Administración de documentos y archivos: textos fundamentales*. Madrid: Guillomía Comunicación Gráfica, 15-35.
- Ochoa Urrego, R y Peña Reyes, J. (2012). Teoría de la Difusión de Innovaciones: Evolución y uso en los Sistemas de Información.
- Riquelme, S. E. L. (2019). Document Management: Good practice to reduce paper consumption in support of sustainable development. 7.
- Rogers, E. M. (1962). *Diffusion of innovations*. New York: Free Press.
- Secretaría Técnica del Comité Jurídico Interamericano. (2021). *Ley Modelo Interamericana sobre Gestión Documental*. (G. I. Inc, Ed.). Washington DC. http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/acceso_informacion_Propuesta_de_Ley_Modelo_sobre_Gestion_Documental.pdf
- Vera, K. D. S. (2020). Diseño de un sistema de gestión documental para uso interno en la universidad de Otavalo.

Conflicto de intereses

Los autores deben declarar si existe o no conflicto de intereses en relación con el artículo.

El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Conciencia Digital**.



El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Conciencia Digital**.



Indexaciones

