



DOI: <https://doi.org/10.46296/yc.v5i9.0150>

## DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL DEL INSTITUTO DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ

### DIAGNOSIS OF THE DOCUMENTARY MANAGEMENT OF THE POSTGRADUATE INSTITUTE OF THE TECHNICAL UNIVERSITY OF MANABÍ

Cedeño-Macías Carla Jazmín <sup>1</sup>; Vinces-Solórzano Carlos Julio <sup>2</sup>; Jarre-Vera Gilberto Rafael <sup>3</sup>

<sup>1</sup> Universidad Técnica de Manabí, UTM. Portoviejo, Ecuador.  
Correo: ccedeno9674@utm.edu.ec.

<sup>2</sup> Universidad Técnica de Manabí, UTM. Portoviejo, Ecuador.  
Correo: carlos.vinces@utm.edu.ec.

<sup>2</sup> Universidad Técnica de Manabí, UTM. Portoviejo, Ecuador.  
Correo: rafael.jarre@utm.edu.ec.

#### Resumen

Los Sistemas de Información Documental constituyen un importante recurso dentro de las instituciones en virtud de garantizar, no sólo la organización de la documentación generada por las funciones que le están conferidas, permitiendo la captación de información externa a la institución. La documentación es un recurso fundamental para las organizaciones, por esta razón suele ubicarse en el nivel de otros como los recursos humanos, materiales y económicos. De allí nace la necesidad de desarrollar un diagnóstico de la gestión documental llevada a cabo por el Instituto de Posgrado de la Universidad Técnica de Manabí para el desarrollo de un sistema de gestión basado en la norma la norma ISO 15489. Esta investigación se logró por medio de la aplicación de métodos e instrumentos de recolección de información de campo como es el caso de la escala de Likert por medio del que se determinó las falencias en la gestión de documentos del Instituto de Posgrado de la Universidad Técnica de Manabí siendo que los protocolos de almacenamiento y archivo de información vital y sensible, de la misma manera es necesario que el proceso de manejo documental deba reajustarse una nueva normativa misma que se base en la Norma ISO 15489 por medio de la que sea posible reglamentar la organización y conservación de los documentos.

**Palabras clave:** Gestión de documentos, Sistema de Gestión Documental, Principios de la gestión documental.

#### Abstract

The Documentary Information Systems constitute an important resource within the institutions by virtue of guaranteeing, not only the organization of the documentation generated by the functions that are conferred on it, allowing the capture of information external to the institution. Documentation is a fundamental resource for organizations, for this reason it is usually located at the level of others such as human, material and financial resources. From there arises the need to develop a diagnosis of document management carried out by the Graduate Institute of the Technical University of Manabí for the development of a management system based on the ISO 15489 standard. This research was achieved through of the application of methods and instruments for collecting field information, such as the Likert scale, by means of which the deficiencies in document management of the Graduate Institute of the Technical University of Manabí were determined, being that the storage and archiving of vital and sensitive information, in the same way it is necessary that the document management process should be readjusted with a new regulation based on the ISO 15489 standard by means of which it is possible to regulate the organization and conservation of documents.

**Keywords:** Document management, Document Management System, Principles of document management.

#### Información del manuscrito:

**Fecha de recepción:** 03 de mayo de 2021.

**Fecha de aceptación:** 08 de julio de 2021.

**Fecha de publicación:** 09 de julio de 2021.



## 1. Introducción

Resulta esencial para las instituciones y la sociedad en general, la organización de los documentos de archivos y precisamente se logra a través de la aplicación de sistemas de gestión documental (SGD) siendo definido como “el conjunto de tareas y procedimientos orientados a lograr una mayor eficiencia y economía en la explotación de los documentos por parte de las organizaciones”. (Campos Cruz, 2017 pág. 45)

De manera más explícita es posible mencionar que el término gestión documental, es el tratamiento y conservación que se les da a los documentos, desde que este es producido hasta su eliminación o conservación permanente, siguiendo las diversas etapas que constituyen el ciclo de vida de los documentos, el cual es base en los diferentes archivos: de gestión, central e histórico, en los cuales existen procesos que incluyen diversos instrumentos que harán posible la organización de la documentación.

A nivel internacional existen normas que regulan la organización y el control documental proporcionando

una estructura metodológica en materia de gestión documental en todos los formatos y soportes. Dichas normas están conformadas básicamente por las ISO/TC46/SC11. En cuanto a ellas la Norma UNE – ISO 15489 – 1 pone en manifiesto sus beneficios cuando señala que: “la adopción de un criterio sistémico para la gestión de documentos resulta esencial para las organizaciones y la sociedad, a fin de proteger y conservar los documentos como evidencias de sus actos”. (Bonilla Velástegui, 2016 pág. 65)

“Un sistema de gestión de documentos de archivo se convierte en una fuente de información sobre las actividades de la organización, que puede servir de apoyo a posteriores actividades y toma de decisiones, al tiempo que garantiza la rendición de cuentas frente a las partes interesadas presentes y futuras” (Font, 2013 pág. 56).

En el caso de las Universidades, estas son igualmente generadoras y receptoras de documentos e información, que sirven para conocer su evolución académica y administrativa, facilitan la toma de



decisiones a la vez que permiten dar respuestas oportunas a las consultas y solicitudes de la comunidad universitaria.

Estos documentos se encuentran sujetos a los procesos de gestión que la institución utilice condicionando su acceso y disponibilidad, todos deberán recurrir con frecuencia a los documentos que se han producidos o recibidos para verificar proyectos, llevar a cabo investigaciones, tomar decisiones, mantener las evidencias y conservar la memoria para el futuro.

A pesar de que se han llevado a cabo diferentes procesos de capacitación al personal en la Universidad Técnica de Manabí en lo que refiere al manejo de documentos, este proceso no ha sido estandarizados dichos procesos en las diferentes facultades que componen a la misma, generando que el tratamiento de estos sea llevado a cabo de diferente manera entre cada una de las facultades.

Este es el caso del Instituto de Posgrado de la Universidad Técnica de Manabí, que no cuenta con un proceso adecuado para la gestión de

documentos, afectado al personal y a la imagen institucional.

La finalidad de este estudio será desarrollar un diagnóstico de la gestión documental llevada a cabo por el Instituto de Posgrado de la Universidad Técnica de Manabí

Como antecedentes del estudio es posible mencionar la investigación llevada a cabo por Pérez Cruz, (2017) para la Universidad de Sevilla, titulada Diseño de un Sistema de Gestión de Documentos en una empresa constructora, en la que incorpora un SGD basado en la norma UNE-ISO 15489: Información y documentación, por la que es posible conocer que la gestión documental siempre ha constituido una necesidad y un problema para las organizaciones, pero es en la actual Sociedad de la Información, debido al creciente desarrollo de la información y la generación de contenidos, donde se ha erigido como una función clave del éxito empresarial, estableciéndose como una herramienta básica de soporte para otros procesos gerenciales como la gestión de la calidad, la gestión de riesgos, el control interno y hasta la lucha contra la corrupción.



A nivel nacional son pocas las instituciones que se han sujetado a un proceso que permita la normalización de un sistema para la documentación, generando falencia en los procesos de archivo y seguimiento de los mismos.

A pesar de la poca aplicación de estos procesos por las instituciones, se presenta una amplia gama teórica compuesta por estudios llevados a cabo por diversos autores, entre los que se pueden mencionar:

El estudio llevado a cabo por Quilumbaquin Fernández, (2014) titulada Sistema de Gestión Documental y Archivo en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Gonzales Suarez de la provincia de Imbabura, cuyo proceso investigativo, permite determinar que el sistema de gestión documental propuesto, consentirá la estandarización de los procesos administrativos dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de González Suárez, facilitando la gestión de los trámites pertinentes, buscando respaldar la información requerida por los colaboradores y usuarios de la parroquia.

Partiendo de lo expuesto por el autor, es posible afirmar que el

desarrollo de un SGD independientemente de la institución en donde se aplique, debe de ser estandarizado en los diferentes departamentos que le conforman, con la finalidad de lograr una cohesión en los procesos que lleva a cabo el organismo.

El problema de la gestión documental que presenta en diferentes instituciones a nivel internacional, es palpable también en la Universidad Técnica de Manabí, en la que a pesar de que se han llevado a cabo diferentes procesos de capacitación al personal en lo que refiere al manejo de documentos, estos no han sido estandarizados en las diferentes facultades que componen a la misma, generando que el tratamiento de estos sea llevado a cabo de diferente manera entre cada una de las facultades.

Este es el caso del Instituto de Posgrado de la Universidad Técnica de Manabí, que no cuenta con un proceso adecuado para la gestión de documentos, afectado al personal y a la imagen institucional.

Partiendo de los previamente expuso es posible mencionar la siguiente formulación del problema ¿Cuáles



son los principales problemas que presenta la gestión documental llevada a cabo por el Instituto de Posgrado de la Universidad Técnica de Manabí?

### **Objetivo de la investigación.**

Desarrollar un diagnóstico de la gestión documental llevada a cabo por el Instituto de Posgrado de la Universidad Técnica de Manabí

### **Objetivos específicos de la investigación**

- Diagnosticar la situación inicial del manejo de la documentación receptada en el Instituto de Posgrado de la Universidad Técnica de Manabí.
- Valorar la pertinencia y factibilidad que tendría el diseño del sistema de documentación en el Instituto de Posgrado de la Universidad Técnica de Manabí.

## **2. Materiales y métodos**

La generación del diagnóstico se llevó a cabo por medio de la aplicación de la modalidad no experimental misma que se centra en el estudio de las variables, siendo el caso del presente artículo la

gestión documental aplicada por el instituto de posgrado.

El estudio fue de campo debido a que gran parte de las actividades de recopilación de información se realizaron en el campo directo de investigación siendo el Instituto de Posgrado de la Universidad Técnica de Manabí; descriptiva debido a que la mayor parte de la información se centró en los datos obtenidos mediante encuestas a la población objetivo de este estudio.

Por último, es posible establecer que fue bibliográfica misma que consiste en la revisión de material bibliográfico existente con respecto al tema a estudiar. Se aplicó con la finalidad de analizar teóricamente los temas necesarios para la ejecución del respectivo estudio.

Como población del estudio se consideró el 100% del personal que labora en el Instituto de Posgrado de la Universidad Técnica de Manabí 20 miembros; debido al tamaño de la muestra no se aplicó fórmula.

El método empleado fue análisis – síntesis por medio del cual se generó el análisis e interpretación de los resultados obtenidos por medio de los instrumentos de recolección de

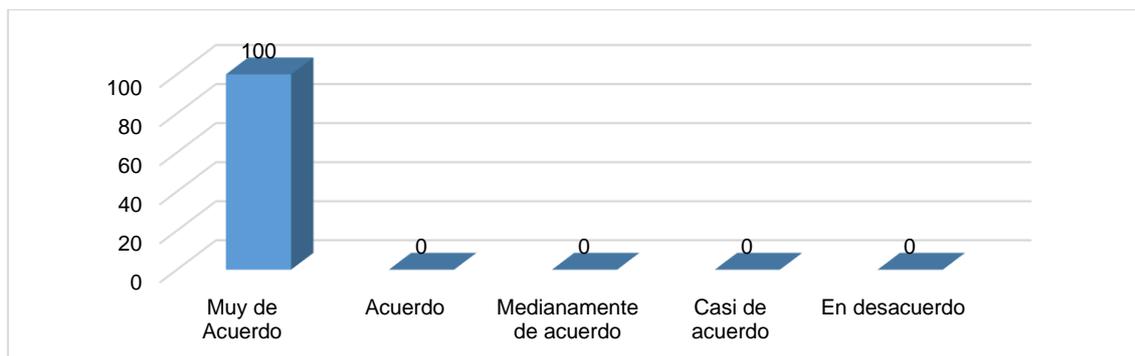
información, mismo que fue una encuesta basada en una escala de Likert aplicada al personal responsable de la gestión documental con la siguiente escala: Muy de Acuerdo, Acuerdo, Medianamente de acuerdo, Casi de acuerdo, En desacuerdo.

### 3. Resultado y discusión

#### Resultados

Con la finalidad de tener una visión general referente a la gestión documental del Instituto de Posgrado de la Universidad Técnica de Manabí se aplicó una escala de Likert al personal responsable de la gestión documental con la siguiente escala: muy de acuerdo, de acuerdo, medianamente de acuerdo, casi de acuerdo, en desacuerdo, proceso por medio del que se llevó a la obtención de los siguientes resultados.

1. ¿Indique si un manejo adecuado de documentación generada en su área reduciría los tiempos de búsqueda de los mismos?



**Figura 1:** Manejo adecuado de documentación.

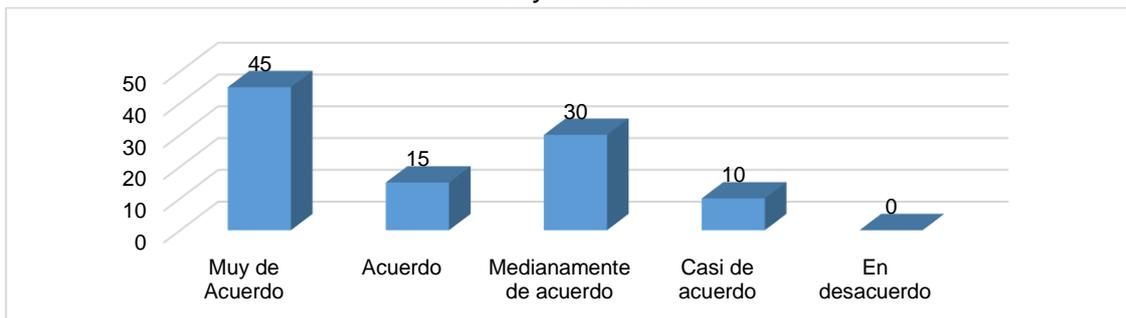
**Fuente:** Escala de Likert aplicada al personal responsable de la gestión documental

**Elaborado por:** Autora de tesis.

Análisis e interpretación: Por medio de la aplicación de la escala de Likert fue posible establecer que el 100% de los encuestados respondieron que están muy de acuerdo que un manejo adecuado de documentación generada en su área reduciría los tiempos de búsqueda de los mismos.

El contar con procesos pertinentes en el manejo de documentos optimizaría de manera oportuna la gestión del instituto de posgrado.

2. ¿Considera que se debe mejorar los protocolos de almacenamiento y archivo de información vital y sensible?

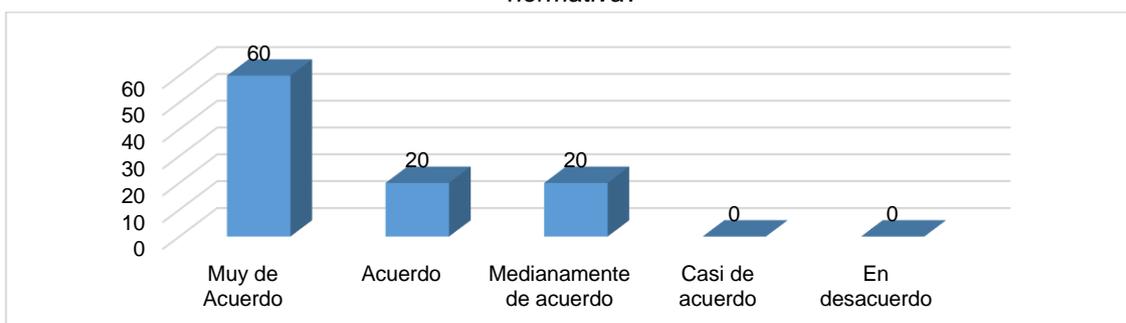


**Figura 2:** Mejoramiento de los protocolos de almacenamiento y archivo de información.  
**Fuente:** Escala de Likert aplicada al personal responsable de la gestión documental  
**Elaborado por:** Autora de tesis.

Análisis e interpretación: Por medio de la aplicación de la escala de Likert fue posible establecer que el 45% respondió que está muy de acuerdo en que se debe mejorar los protocolos de almacenamiento y archivo de información vital y

sensible, el 15% determino estar acuerdo referente a este punto; el 30% determino que se encuentra medianamente de acuerdo y el 10% respondió que se encuentra casi de acuerdo referente a la mejora de los protocolos.

3. ¿Considera que el proceso de manejo documental actual debería ser ajustado en una nueva normativa?



**Figura 3:** El proceso de manejo documental actual debería ser ajustado en una nueva normativa.  
**Fuente:** Escala de Likert aplicada al personal responsable de la gestión documental  
**Elaborado por:** Autora de tesis.

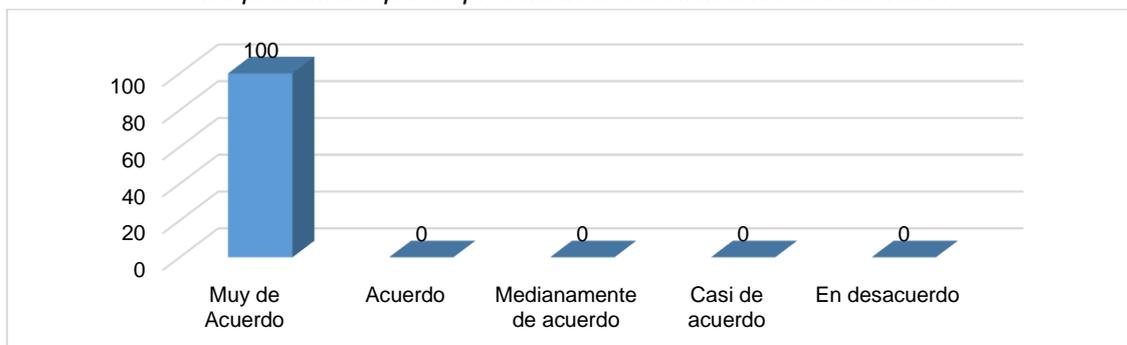
Análisis e interpretación: Por medio de la aplicación de la escala de Likert fue posible establecer que el 60% respondió que está muy de acuerdo

en que el proceso de manejo documental actual debería ser ajustado en una nueva normativa, el 20% determino estar acuerdo

referente a este punto; el 20% determino que se encuentra medianamente de acuerdo. Se considera que deben de

estructurarse las etapas y procesos del sistema de gestión de la institución.

4. *¿Cree usted que implementando un sistema de gestión documental ayudaría a solucionar los problemas que se presentan en relación a los documentos?*



**Figura 4:** Implementación de un sistema de gestión documental para solucionar los problemas que se presentan en relación a los documentos.

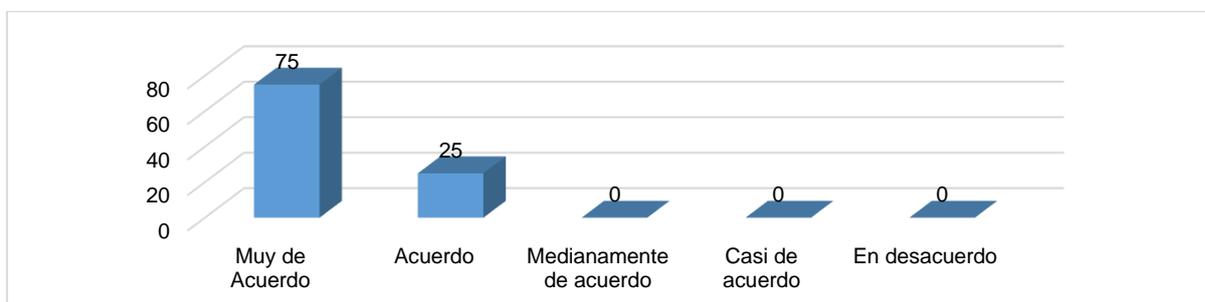
**Fuente:** Escala de Likert aplicada al personal responsable de la gestión documental

**Elaborado por:** Autora de tesis.

Análisis e interpretación: Por medio de la aplicación de la escala de Likert fue posible establecer que el 100% del personal encuestados se encuentra muy de acuerdo en la implementando un sistema de gestión documental ayudaría a

solucionar los problemas que se presentan en relación a los documentos; por lo que es de suma importancia desarrollar la estructura del mismo y socializarlo con el personal de la institución.

5. *¿Considera usted que deben coexistir procesos de manejo de archivos en físico y digital?*



**Figura 5:** Deben coexistir procesos de manejo de archivos en físico y digital

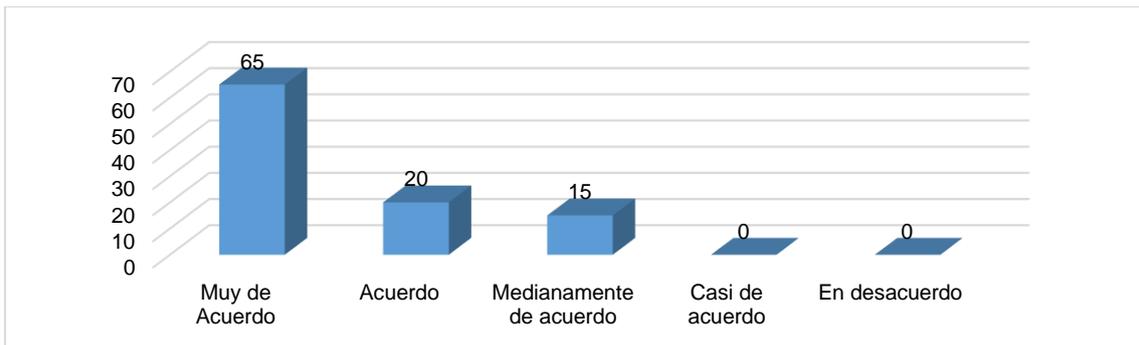
**Fuente:** Escala de Likert aplicada al personal responsable de la gestión documental

**Elaborado por:** Autora de tesis.

Análisis e interpretación: Por medio de la aplicación de la escala de Likert fue posible establecer que el 75% respondió que está muy de acuerdo en que deben coexistir procesos de manejo de archivos en físico y digital,

el 25% determino estar acuerdo referente a este punto. Por lo tanto, la información que aún no se encuentre digitalizada deberá procedes a ser convertida en los formatos digitales pertinentes.

6. *¿Considera usted que es necesario reglamentar la organización y conservación de los documentos?*

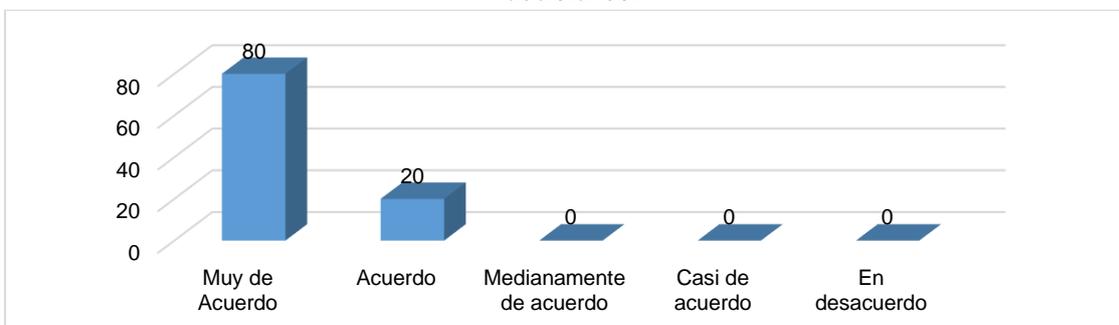


**Figura 6:** Es necesario reglamentar la organización y conservación de los documentos.  
**Fuente:** Escala de Likert aplicada al personal responsable de la gestión documental  
**Elaborado por:** Autora de tesis.

Análisis e interpretación: Por medio de la aplicación de la escala de Likert fue posible establecer que el 65% respondió que está muy de acuerdo en que es necesario reglamentar la organización y conservación de los documentos, el 20% determino estar

acuerdo referente a este punto; el 15% determino que se encuentra medianamente de acuerdo. Para el desarrollo de la propuesta se deberá de reglamentar de manera oportuna la organización y conservación de la documentación.

7. *¿Considera que se puede consultar documentos de años anteriores para la toma de decisiones?*

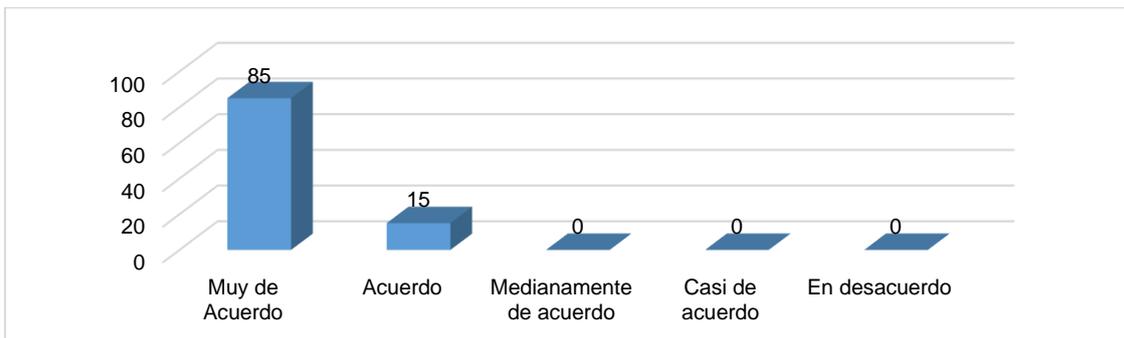


**Figura 7:** Se puede consultar documentos de años anteriores para la toma de decisiones.  
**Fuente:** Escala de Likert aplicada al personal responsable de la gestión documental  
**Elaborado por:** Autora de tesis.

Análisis e interpretación: Por medio de la aplicación de la escala de Likert fue posible establecer que el 80% respondió que está muy de acuerdo en que se puede consultar documentos de años anteriores para la toma de decisiones, el 20%

determino estar acuerdo referente a este punto. Esto debido a que en la actualidad se ha digitalizado un porcentaje de la información documental que maneja la institución.

8. *¿Considera importante, que las organizaciones opten por tener un sistema de gestión Documental?*



**Figura 8:** Las organizaciones deben optar por tener un sistema de gestión Documental.

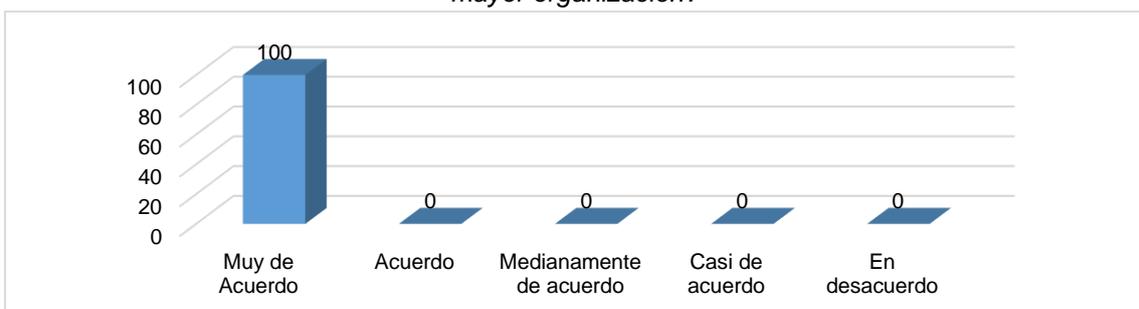
**Fuente:** Escala de Likert aplicada al personal responsable de la gestión documental

**Elaborado por:** Autora de tesis.

Análisis e interpretación: Por medio de la aplicación de la escala de Likert fue posible establecer que el 85% respondió que está muy de acuerdo en que las organizaciones opten por tener un sistema de gestión Documental, el 15% determino estar

acuerdo referente a este punto. Partiendo del análisis es correcto afirmar que se debe de aplicar el modelo de gestión documental, debido a que el personal de encuentra de acuerdo con el mismo.

9. *¿Usted cree que por medio del sistema de gestión documental la información tendrá una mayor organización?*



**Figura 9:** El sistema de gestión documental la información tendrá una mayor organización

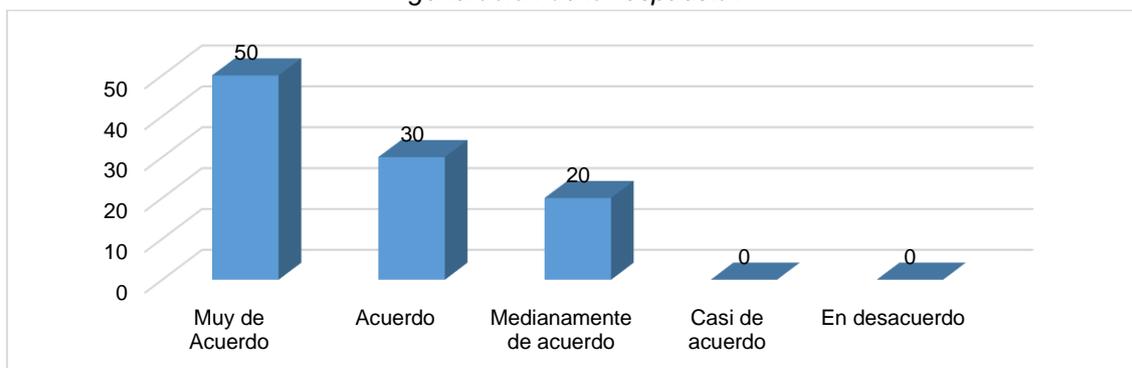
**Fuente:** Escala de Likert aplicada al personal responsable de la gestión documental

**Elaborado por:** Autora de tesis.

Análisis e interpretación: Por medio de la aplicación de la escala de Likert fue posible establecer que el 100% respondió que está muy de acuerdo

en que por medio del sistema de gestión documental la información tendrá una mayor organización.

10. ¿Le gustaría estar al tanto del flujo que realiza el documento, desde la radicación hasta la generación de la respuesta?



**Figura 10:** Flujo que realiza el documento.

**Fuente:** Escala de Likert aplicada al personal responsable de la gestión documental  
**Elaborado por:** Autora de tesis.

Análisis e interpretación: Por medio de la aplicación de la escala de Likert fue posible establecer que el 50% respondió que está muy de acuerdo en que le gustaría estar al tanto del flujo que realiza el documento, desde la radicación hasta la generación de la respuesta, el 30% determinó estar de acuerdo referente a este punto; el 20% determinó que se encuentra medianamente de acuerdo.

## Discusión

Del proceso de recolección de información que llevo a cabo con el personal que labora en el Instituto de Posgrado de la Universidad Técnica de Manabí y que cuyas funciones se

encuentran relacionadas con la gestión de documentos es posible establecer que se debe mejorar los protocolos de almacenamiento y archivo de información vital y sensible, por lo que los procesos de manejo documental actual deberían ser ajustado en una nueva normativa; partiendo de ello se considera que implementando un sistema de gestión documental ayudaría a solucionar los problemas que se presentan en relación a los documentos; estos datos concuerdan con investigaciones de similar índole como se lo detalla a continuación:



Amaya León (2011), en su estudio titulado “Propuesta de implementación de un sistema de gestión documental informatizado en la universidad Francisco Gavidia de El Salvador” establece que en Ecuador de manera general es casi nula la importancia que se le da a los Archivos independientemente del tipo de que se trate incluyendo como parte de la problemática las Instituciones de Educación Superior. En tal sentido es evidente la necesidad de organizar los Archivos en las universidades para facilitar el proceso y 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. (pág. 134),

Bajo una línea de pensamiento similar, el autor Font Aranda (2013) en su estudio “Implementación de un Sistema de Gestión Documental en la Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas, Cuba: Facultad de Ciencias de la Información y de la Educación” estableció que “con los sistemas de gestión documental se asegura la conservación de los

documentos, las evidencias, un servicio más eficiente, el control y organización de la documentación que conllevará a obtener la mejora continua de la institución, la excelencia, que no es más que la calidad” (2013 pág. 215).

De los resultados obtenida y por medio del análisis de las investigaciones previamente mencionadas, se hace evidente la necesidad diseñar un sistema para la documentación en el Instituto de Posgrado de la Universidad Técnica de Manabí.

#### **4. Conclusiones**

Por medio del proceso de diagnóstico fue posible establecer se deben de mejorar los protocolos de almacenamiento y archivo de información vital y sensible, de la misma manera es necesario que el proceso de manejo documental deba reajustarse una nueva normativa misma que se base en la Norma ISO 15489 por medio de la que sea posible reglamentar la organización y conservación de los documentos

Una vez terminado el proceso de diagnóstico, es posible mencionar que es un aspecto esencial que se



aplique un sistema para la documentación en el instituto de posgrado de la Universidad Técnica de Manabí basado en la norma la Norma ISO 15489 para el instituto de Posgrado de la Universidad Técnica de Manabí en la cual se estandaricen los procesos de gestión de documentos y archivos de la institución.

### **Bibliografía**

AMAYA LEÓN, Sonia Haydée. 2011. Propuesta de implementación de un sistema de gestión documental informatizado en la universidad Francisco Gavidia de El Salvador. El Salvador: Universidad Internacional de Andalucía, 2011.

BONILLA VELÁSTEGUI, Verónica Monserrate. 2016. Manual de procedimientos para la gestión documental de la subsecretaría nacional de gestión pública de la secretaria de la administración dl Ecuador y manejo de la información. Ambato - Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes "UNIANDES", 2016.

CAMPOS CRUZ, Viviana. 2017. Diseño para la implementación de un sistema de gestión documental basado en la normativa ISO 9001:2015 para la empresa Urbanbel. Guayaquil - Ecuador:

Universidad de Guayaquil, 2017.

CEDEÑO MENDOZA, Tito Argenis y Secaira Mora, José Isaac. 2016. Gestor Documental en la Unidad de Documentación y Archivo de la ESPAM MFL. Calceta: Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, 2016.

CHAVZ GÓMEZ, Ligia Elena. 2017. Diseño de un sistema de gestión documental digital para la empresa CODOCSA S.A. Según normas ISO 30300-30301, en el periodo 2015. Heredia: Universidad Nacional, 2017.

FLOR SAIRA, Marisol Cynthia. 2018. Propuesta de un sistema de gestión de documentos en una empresa constructora de carreteras de Moquegua 2018. Peru: Universidad César Vallejo, 2018.

FONT ARANDA, Odalys. 2013. Implementación de un Sistema de Gestión Documental en la Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas, Cuba: Facultad de Ciencias de la Información y de la Educación. Granada: Universidad de Granada - Universidad de la Habana, 2013.

FREIRE MENDIETA, Cristina Belén. 2018. Análisis de la norma ISO 30301 para su aplicación en un Sistema de Gestión Documental en el Ecuador.



- Quito: Universidad Andina Simón Bolívar, 2018.
- GARCÍA CEPEDA, Jaime. 2015. Diseño de un modelo para la implementación de un sistema de gestión documental en áreas u organizaciones jurídicas. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana, 2015.
- GONZALES, Pablo Moises. 2016. Implementación de un sistema de administración documental análisis y diseño para la optimización al proceso de manejo de documentos en la empresa Autoridad Aeroportuaria de Guayaquil. Guayaquil - Ecuador : Universidad de Guayaquil, 2016.
- OGOSI AUQUI, José Antonio. 2017. Análisis y Diseño de un Sistema Para la Gestión de Archivos de la Oficina de Normalización Previsional. Lima: Universidad Peruana de las Américas, 2017.
- PÉREZ CRUZ, Modesto. 2017. Diseño de un Sistema de Gestión de Documentos en una empresa constructora. Sevilla: Universidad de Sevilla, 2017.
- PUEBLA ÁLVAREZ, José Patricio. 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. Quito: Universidad San Francisco de Quito USFQ, 2015.
- QUILUMBAQUIN FERNÁNDEZ, Marithza Maricela Q. 2014. Sistema de Gestión Documental y Archivo en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Gonzales Suarez de la provincia de Imbabura. Ibarra: Universidad Regional Autónoma de los Andes, 2014.
- VELÁSQUEZ REJAS, Walter Oswaldo. 2018. Propuesta de un sistema de gestión de documentos en una empresa constructora de carreteras en Moquegua 2018. Peru: Universidad César Vallejo - Escuela de Posgrado, 2018.