

# LA GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO EN INSTITUCIONES PÚBLICAS EN EL CANTÓN LATACUNGA DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI

## DOCUMENTARY AND FILE MANAGEMENT IN PUBLIC INSTITUTIONS IN THE LATACUNGA CANTON OF THE COTOPAXI PROVINCE

Amparo de Jesús Romero Palacios.

amparo.romero@utc.edu.ec

Universidad Técnica de Cotopaxi-Latacunga

Martha Cecilia Cueva

martha.cueva@utc.edu.ec

Universidad Técnica de Cotopaxi-Latacunga

Nelly Germania Salguero Barba

nelly.salguero@utc.edu.ec

Universidad Técnica de Cotopaxi-Latacunga

Mónica Patricia Salazar Tapia

monica.salazar8191@utc.edu.ec

Universidad Técnica de Cotopaxi-Latacunga

### RESUMEN

La administración de documentos y archivos es una actividad importante en las instituciones públicas. Se realizó un estudio descriptivo transversal con enfoque cuantitativo y cualitativo en el Cantón Latacunga de la Provincia de Cotopaxi, con la finalidad de identificar las diferentes técnicas documentales, de comunicación y de archivo en instituciones públicas del Cantón Latacunga. La población de estudio estuvo constituida por el personal administrativo de 4 Instituciones Públicas del Cantón de Latacunga: Corporación Nacional de telecomunicaciones, Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), Gobierno Autónomo Descentralizado de la Ciudad de Latacunga (GAD MUNICIPAL), Consejo Nacional Electoral de Cotopaxi (CNE). Se utilizó como instrumento la encuesta para evaluar el proceso. Entre los resultados se destaca un 64% de los encuestados consideran que la administración documental es actualizada, más del 50 % los documentos que más se procesan dentro de la empresa son solicitados. Conclusiones: se evidencio que las instituciones públicas y empresas privadas del cantón Latacunga, si aplican una eficiente gestión documental, caracterizada

ARTÍCULO CIENTÍFICO: La gestión documental y archivo en instituciones públicas en el cantón latacunga de la provincia de Cotopaxi.

Recibido: 15 de abril de 2021, Revisión aceptada: 28 de junio de 2021

por implementar procesos de digitalización de los documentos, para un mayor y mejor procesamiento, que se traducirá en utilidad en el uso de los usuarios internos y externos. Lo anterior permitirá proyectar una imagen positiva de la institución.

**Palabras claves:** Técnicas documentales, instituciones, comunicación, archivos, gestión

## ABSTRACT

The documents and archives' administration is an important activity in public institutions. A cross-sectional descriptive study with a quantitative and qualitative approach was carried out in Latacunga Canton Cotopaxi Province. The goal research is to identify the different documentary, communication and archiving techniques in public institutions of Latacunga Canton. The study population was administrative personnel who work in four public institutions in Latacunga Canton: National Telecommunications Corporation, Ministry of Economic and Social Inclusion (MIES), Decentralized Autonomous Government of Latacunga City (GAD MUNICIPAL), National Electoral Council of Cotopaxi (CNE). A survey was applied as an instrument to evaluate the process. The results were 64% of the respondents consider that the document management is up to date, more than 50% of the documents that are processed within the company are requested. As a conclusion: it is evident that public institutions and private companies of Latacunga canton, if they apply an efficient document management, characterized by implementing processes of digitization of documents in order to get a better processing, which will result in usefulness in the internal and external practice of users. This action will allow projecting a positive image of the institution.

**Keywords:** Documentary techniques, institutions, communication, archives, management, etc.

## INTRODUCCIÓN

(Sánchez, 2015)

Según (Sánchez, 2015) una empresa es una combinación organizada de dinero y de personas que trabajan juntas, que producen un valor marial (un beneficio) tanto para las personas que aportando ese dinero (los propietarios), como para las personas que trabajen con ese dinero en esa empresa los (empleados), a través de la producción de determinados productos o servicios que venden a personas o entidades interesadas en ellos (los clientes).

La empresa es una institución económica y social que ofrece productos y servicios a la gente, ya que es una parte fundamental que permite movilizar la economía a través de intercambios de dinero por productos y servicios y además proporciona puestos de empleo (Sánchez, 2015)

Después de las consideraciones anterioresdebemos de plantear que una institución pública es la organización que

desempeña una acción de interés público y forma parte del gobierno nacional o subnacional. En la administración pública moderna, estas instituciones ya no desempeñan solo una función de control, cuentan también con instrumentos de promoción de mejores prácticas (Solano, 2014)

La sociedad moderna enfrenta un incremento y expansión en la generación de información y documentación, su valor real lo evidencia su correcto uso, comunicación y distribución entre los miembros que la utilizan. Por lo tanto, las organizaciones deben reconocer que, si la información no es administrada eficientemente y no está disponible para su utilización en el momento adecuado, puede perder todo o gran parte de su valor. Por lo que el principal recurso para desencadenar la espiral de desarrollo en las organizaciones es la información, pero no cualquier información, sino aquella que esté orientada a lograr las metas y objetivos de la organización, con el propósito de alcanzar la mayor eficiencia y eficacia posible, cuya tenencia en tiempo y forma posibilita aumentar los niveles de racionalidad en las decisiones organizacionales (Ruiz-González & Bodes-Bas, 2014).

La necesidad de desarrollar un manejo adecuado sobre el sistema documental dentro de una organización

pública y privada es de vital importancia debido a que existe una correcta forma de archivo que permite continuar el proceso hasta su correcta finalización (Intriago & Villavicencio, 2019)

Siguiendo la línea de pensamiento la documentación es una parte fundamental dentro de una organización o entidad, ya que en ella encontramos información histórica y detallada de las actividades que se realizan dentro de la misma y que de una u otra manera se utiliza para tener constancia de lo que se realiza y el trámite que se requiere. Por ello es indispensable hacer uso de la gestión documental ya que demanda una excelente comunicación entre las partes que integran la organización, además del conocimiento de cada trámite que en ella se realiza; esta consume recursos materiales y humanos. (Intriago & Villavicencio, 2019)

La Gestión Administrativa Documental, es de vital importancia para las empresas públicas, siendo el conjunto de tecnologías y técnicas utilizadas para gestionar los documentos de una empresa o institución u organización. La misión es administrar el flujo de documentos en lo que dure su ciclo de vida. Los sistemas de gestión documental son programas de gestión de bases de datos que disponen de una tecnología eficiente para el tratamiento de documentos de gestión

ARTÍCULO CIENTÍFICO: La gestión documental y archivo en instituciones públicas en el cantón latacunga de la provincia de Cotopaxi.

Recibido: 15 de abril de 2021, Revisión aceptada: 28 de junio de 2021

diaria institucional científicos, culturales y técnicos, aquí definiremos las bases sobre que es la gestión documental y el archivo de documentos todo ello pensando en la necesidad de los procesos de las diferentes empresas. (Ruiz-González & Bodes-Bas, 2014)

Se conceptualiza la gestión documental como la captura, proceso, recuperación y almacenamiento de documentos, con ahorro de costos, tiempo, y mejora de procesos, cumplimiento de normativas de seguridad y reducción del riesgo profesional. En la última década, la gestión de la información ha sido el elemento con mayor impacto en la cultura empresarial, de las cuales no escapan las instituciones públicas y empresas privadas, las cuales en búsqueda de una mayor eficiencia deben mejorar dicha gestión. (Rodríguez-Cruz, Castellanos-Crespo, & Ramírez-Peña, 2015)

Según Gallo (2011), la define como: “Conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con la creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos” (p.10).

A partir de la revisión de la literatura se evidencia que es un proceso sistémico, que, si gestiona asertivamente, permite mejorar a su vez los procesos

de información y comunicación, pero que debe adaptarse a las realidades de cada organización. (Triana-Velázquez, González-Benítez, & Garcia-González, 2018)

El autor expone la importancia que tiene la gestión documental en el sentido de generar una memoria organizacional, lo cual requiere de la aplicación de los manuales de normas y procedimientos para el flujo de documentos internos en la organización, a modo de garantizar la correcta aplicación de los procesos de gestión documental, y su utilización a modo de retroalimentación en la solución de problemas.

En los momentos actuales se establece la normalización de las políticas y los procedimientos de la gestión de documentos de archivo con el fin de asegurar la adecuada atención y protección de los mismos. Este postulado permite que la evidencia y la información que contienen los documentos puedan ser recuperadas de un modo más eficiente y más eficaz usando prácticas y procedimientos normalizados. (Cano, y otros, 2012)

Saludable es acotar que el archivo en las empresas, ha añadido a su tradicional imagen de archivo histórico la de ser un importante instrumento en la gestión de los documentos y la información dentro de la entidad. Es el cambio de la perspectiva del archivo en el tránsito de ayer a hoy.

(González Pedraza, 2012)

En relación con este último los archivos de empresas tienen una serie de características que los hacen muy peculiares, convierten su estudio en una compleja tarea que tiene múltiples derivaciones y campos de estudio. Gran parte de esta complejidad deriva de la misma naturaleza de la empresa como sujeto histórico, sujeto económico y sujeto social, una especie de microcosmos en el que se producen múltiples interrelaciones. El archivo, como reflejo del órgano productor que es, asume esta complejidad. Su función dentro de la empresa depende de la naturaleza legal, de la edad de la empresa, de su tamaño etc.. (González Pedraza, 2012)

En este mismo orden de ideas, el archivo debe permitir cumplir dos funciones: almacenar la documentación y recuperar de inmediato los documentos almacenados. Igualmente destacan que su finalidad es ser el centro activo de la información y de la documentación, de forma que permita desarrollar el trabajo de forma eficaz, así como proporcionar los mejores servicios al menor coste posible. (Puco & Margoth, 2019)

En relación a los tipos de archivos, refiere (Marín, 2016) dependerá de donde se guardan y localizan los documentos, podemos tener diferentes clases de archivo, los cuales se describen en el siguiente cuadro:

**Tabla 1.**

*Tipos de archivos*

TIPO DE ARCHIVO	CARACTERÍSTICAS
Centralizado	Localizado en un único departamento. Economía en espacio, equipamiento y personal. Información accesible a todo el personal. Responsabilidad definida y localizada permitiendo un control en su utilización.
Descentralizado o departamental.	Permite mantener la confidencialidad de los documentos (puede ser que otros documentos no tengan acceso a ellos). Rapidez en el acceso a documentos de uso inmediato, Todo el personal del departamento tiene acceso archivo.

ARTÍCULO CIENTÍFICO: La gestión documental y archivo en instituciones públicas en el cantón laticunga de la provincia de Cotopaxi.

Recibido: 15 de abril de 2021, Revisión aceptada: 28 de junio de 2021

Mixto	Descentralizados o departamentales los archivos activos y semiactivos. Centralizado el archivo inactivo y/ o histórico.
-------	--

**Fuente:** Elaboración propia de las autoras a partir de (Marín, 2016)

Cabe destacar que, todo archivo tiene un ciclo de vida con cuatro etapas bien diferenciadas, que forman parte del proceso completo de la organización de un archivo eficaz:

- Creación y clasificación.
- Orden y clasificación.
- Transferencia.
- Eliminación.

El ciclo de vida, se asocia con la antigüedad de los documentos, permitiendo que no exista acumulación innecesaria, asociada además con la ocupación de espacios físicos. Otro aspecto importante a destacar es lo referente a las técnicas de documentación de archivo, en este sentido, la administración de documentos y archivos es una actividad importante en las organizaciones, ya que los documentos son recursos que se utilizan para dar servicio a los clientes y para la difusión de la información de toda organización.

Dichas técnicas son un conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibidas por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y

conservación. (Parera, 2011) El objetivo fundamental de la documentación es establecer un programa por fases que permitan el correcto uso y ubicación de los documentos archivados.

Alistamos algunos beneficios de las técnicas de archivo referida por el prestigioso investigador (Renuevo, 2016)

- Ahorro de Costes. Reducción de los espacios donde preservar la información. Esto significa un ahorro considerable de costes y un mayor control.
- Mejora en los procesos. Automatización de los procesos aumenta el control sobre los mismos y los agiliza.
- Ahorro de tiempo. Los sistemas de gestión documental permiten agilizar procesos. Esto supone una atención al cliente más rápido. Mayor productividad. La gestión de documentos aumenta la eficacia y eficiencia a la hora de buscar y recuperar documentos.
- Cumplimiento de las normativas de seguridad. Utilizar sistemas

de gestión documental se traduce en el cumplimiento de varias normativas de seguridad

- Homologación. El control documental favorece la unificación de procedimientos estableciendo el mismo modelo para toda la empresa.
- Movilidad. La gestión de documentos supone una mejora drástica en el acceso a todos los documentos desde cualquier parte gracias a las nuevas tecnologías.
- Preservación a largo plazo de los documentos electrónicos. De nuevo las nuevas tecnologías nos ayudan a preservar estos documentos en cualquier formato, asegurando así que dispondremos de esta información cuando lo deseemos.
- Mejora del ROI. Se reducen los costes, aumenta la calidad y se mejora la productividad.
- Reducción del riesgo profesional. Si se almacena grandes cantidades de papel se puede llegar a deteriorar e incluso a perder.

En la actualidad las instituciones públicas siguen utilizando técnicas de documentación y archivo poco efectivos

para la gestión de documentos que causa dificultades en los funcionarios y trabajadores que no consiguen encontrar, archivar u ordenar los datos de una forma eficiente. En este orden de idea se puede plantear que la correcta gestión de documentos en las empresas públicas y privadas es imprescindible para el buen funcionamiento de estas.

Muchas referencias muy claro expresan que la gestión de la información, que es la gestión de la documentación, no es visualizada por diversas instituciones, como un enfoque que contribuye a la elevación de la eficacia y eficiencia organizacional, las instituciones no cuentan con personal capacitado capaces de visualizar la importancia de contar con la información que necesitan en el momento oportuno, a los efectos de este planteamiento surgen inquietudes, de qué técnicas se están utilizando para la gestión documental en el sector público del Cantón Latacunga, de la Provincia de Cotopaxi, cuáles son las técnicas e instrumentos que se puede aplicar en la Gestión de la Información y comunicación, para dar respuestas a estas interrogantes. nos motivamos a realizar este estudio el cual tiene como objetivo identificar las diferentes técnicas documentales, de comunicación y de archivo en instituciones públicas del Cantón Latacunga de la

ARTÍCULO CIENTÍFICO: La gestión documental y archivo en instituciones públicas en el cantón latacunga de la provincia de Cotopaxi.

Recibido: 15 de abril de 2021, Revisión aceptada: 28 de junio de 2021

Provincia de Cotopaxi. Ecuador.

## MÉTODO

Se realizó un estudio descriptivo transversal con enfoque cuantitativo y cualitativo en el Cantón Latacunga de la Provincia de Cotopaxi, con la finalidad de identificar las diferentes técnicas documentales, de comunicación y de archivo en instituciones públicas del Cantón Latacunga.

El levantamiento de la información se realizó en varios departamentos de las Instituciones Públicas GAD Municipal de Latacunga, CNE Consejo Nacional Electoral de la Provincia de Cotopaxi, CNT Corporación Nacional de Telecomunicaciones Ministerio de Inclusión Económica y Social.

La población de estudio estuvo constituida por el personal administrativo de 4 Instituciones Públicas del Cantón de Latacunga: Corporación Nacional de telecomunicaciones, Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), Gobierno Autónomo Descentralizado de la Ciudad de Latacunga (GAD MUNICIPAL), Consejo Nacional Electoral de Cotopaxi (CNE).

Como técnica se aplicó la encuesta cuyo instrumento de medición es el cuestionario. La aplicación del instrumento se realizó en el periodo marzo 2019 –

agosto 2019 y se construyó a partir de los referentes teóricos que corresponden a las metodologías y técnicas del manejo de información en el contexto administrativo en ámbitos empresariales, con el aporte de especialistas en las áreas abordadas en la herramienta de recolección de datos. Una vez estructurado, el cuestionario fue sometido a validación de juicio de expertos, luego de lo cual se aplicó un pilotaje y finalmente se redactó el instrumento final, quedando compuesto por veinte preguntas cerradas.

En el caso del presente estudio, los criterios de investigación estuvieron relacionados con la accesibilidad a los sujetos encuestados, su aceptación a ser parte del estudio, la apertura brindada por las autoridades de las distintas entidades públicas seleccionadas.

## RESULTADOS.

Dentro del proceso de levantamiento de Información contenida en el instrumento diseñado, los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Como resultado obtenido de las personas encuestadas, se considera que dentro de la institución en la que laboran, existe gestión documental en un 100%, debido al rango de importancia que se le toma en cuenta, ya que es el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para

administrar cualquier tipo de documento. En cuanto a la forma de comunicarse con el resto del grupo laboral según trabajadores encuestados nos dan a conocer que dentro del ámbito laboral existe un 100% de personas que hablan lengua castellana, por otra parte, no hablan ningún otro idioma.

En relación a la pregunta sobre la cantidad y tipos de documentos que ingresan y se procesan en la institución, los resultados evidenciados son que un 59% ingresan los documentos sistematizados, que consiste en capturar información y transformarla en forma digital, un 32% de los documentos quedan en formato físico, un 9% se presentan los documentos escritos.

Se preguntó sobre los tipos de documentos manejados, en tal sentido, los encuestados mencionaron que los tipos de documentos son manejados de forma habitual, entre ellos tenemos con un 32% los certificados que son útiles para la empresa, los informes con un 27% como documento fundamental para la institución, a la hora de gestionar su actividad, por otra parte, el 18% son oficios que son documentos que se redactan con una copia, y son firmadas por una persona que lo receipta, esto sirve de constancia de que se ha iniciado una gestión, así también con un 14% documentos que se procesan entre los departamentos, como pueden ser cartas,

memorándum y con un 9% los documentos como son las actas.

También se preguntó, sobre el tipo de procesamiento que se realizan en las instituciones, los resultados evidenciaron que, los documentos que más se procesan dentro de la empresa son solicitudes con un 64%, cabe destacar que realizar una solicitud es importante en el ámbito laboral si se desea pedir o solicitar algo, con el 18% un porcentaje bajo pero no menos importante, las alegaciones, con un 11% otros documentos que son manejados como cartas u oficios, con un 7% están las denuncias que son documentos redactados por la ciudadanía para comunicar a la administración alguna obligación legal, aunque los encuestados mencionaron que rara vez se realizaba dicho documento, ya sea en un caso sumamente importante.

En cuanto a la forma de redacción, los resultados evidencian que un 32% utilizan mucho el uso de mayúsculas, mientras que el 25% saben el uso de los signos de puntuación, el 23% sabe usar los signos auxiliares, que todo trabajador debe de tener en cuenta una buena pauta al escribir cualquier texto y el 20% del personal sabe utilizar la acentuación gráfica, la cual es muy importante al momento de digitalizar los documentos.

Se preguntó, además, sobre los documentos que ingresan para trámite, los

ARTÍCULO CIENTÍFICO: La gestión documental y archivo en instituciones públicas en el cantón latacunga de la provincia de Cotopaxi.

Recibido: 15 de abril de 2021, Revisión aceptada: 28 de junio de 2021

cuales pueden ser diferentes, pero entre ellos destacamos los siguientes, con el 26% tenemos a los documentos administrativos que son aquellos que constituyen el testimonio de cualquier acto administrativo, con el 24% están los documentos personales como cedula de identidad, libretas militares y otros, documentos financieros con el 18%, que son aquellos que acumulan la instrumentación de la deuda, con el 17% están los documentos judiciales, por ultimo con el 15% tenemos a otros documentos que ingresan para hacer trámite como por ejemplo adquisiciones de obras públicas.

Para finalizar, se preguntó si consideran que se utilizan procesos actualizados, los resultados evidenciaron que, un 64% de los encuestados consideran que la administración documental es actualizada, lo cual ayuda a tener una información eficaz, en tanto con un 36% considera en que algunos departamentos no se realiza la debida actualización de datos.

## CONCLUSIONES

Los resultados evidenciaron que las instituciones públicas del cantón Latacunga, si aplican una eficiente gestión documental, caracterizada por implementar procesos de digitalización de los documentos, para un mayor y mejor procesamiento, que se traducirá en utilidad en el uso de los usuarios internos y externos. Lo anterior

permitirá proyectar una imagen positiva de la institución.

En cuanto a la forma de comunicarse con el resto del grupo laboral se consideró satisfactorio, el total del personal hablan lengua castellana, por otra parte, no hablan ningún otro idioma.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Cano, I., Legañoa, D., Cabrera, I., Capillo, I., Palomino, M., & Rosquete, M. (2012). Estructura organizativa del Sistema de Gestión Integral de Documentos de archivo. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 35(2), 149-161.

González Pedraza, J. (2012). Los archivos de empresas: un estudio comparativo. *Revista andaluza de archivo*(2), 32-57.

Intriago, A., & Villavicencio, G. (2019). “El sistema de gestión documental Quipux y el manejo de la documentación digital en las empresas públicas”. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*.

Marín, S. (2016). Caracterización del archivo de investigación. Un estudio de caso. *Palabra Clave*, 5(2), 1. Obtenido de <http://www.palabraclave.fahce.unlp.edu.ar/article/view/PCv5n2a04>

- Parera, C. (2011). *Técnicas de archivo y documentación en la empresa*. MADRID: FUND. CONFEMETAL.
- Puco, V., & Margoth, C. (2019). *Diseño de un manual de procesos y procedimientos, para la organización de archivo físico y digital, en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito El Rosal, de la parroquia Pastocalle, ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi*. Ambato: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Renuevo, M. (5 de octubre de 2016). *Beneficios de la gestión documental en las empresas*. Obtenido de MEDIUM: <https://medium.com/tendencias-tic-erp-crm-sage/beneficios-de-la-gesti%C3%B3n-documental-en-las-instituciones-1a25873b0f25>
- Rodríguez-Cruz, Y., Castellanos-Crespo, A., & Ramírez-Peña, Z. (2015). Gestión documental, de información, del conocimiento e inteligencia organizacional: particularidades y convergencia para la toma de decisiones estratégicas. *Revista Cubana De Información en la Salud*, 27(2).
- Ruiz-González, M., & Bodes-Bas. (2014). La Gestión Documental y su Impacto en el Sector Empresarial Cubano. *GECONTEC: Revista Internacional de Gestion del Conocimiento y la Tecnologia*, 2(1).
- Sánchez, V. (2015). La Redefinición del papel de la empresa en la sociedad .Barataria. *Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*, 20, 129-145. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322142550008>
- Solano, D. (10 de Abril de 2014). *La comunicación en instituciones públicas: balance y perspectivas*. Obtenido de Conexiones: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2014/04/10/comunicacion-instituciones-publicas-balance-perspectivas/>.
- Triana-Velázquez, Y. F.-R.-M., González-Benítez, N., & Garcia-González, M. (2018). Diagnostico de los sistemas de gestion documental para desarrollar la gestion del conocimiento. *Ingenieria industrial*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362018000100006&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362018000100006&lng=es&tlng=es).

ARTÍCULO CIENTÍFICO: La gestión documental y archivo en instituciones públicas en el cantón latacunga de la provincia de Cotopaxi.

Recibido: 15 de abril de 2021, Revisión aceptada: 28 de junio de 2021