



La universidad técnica de cotopaxi en la gestión documental y vinculación con las instituciones públicas y empresas privadas

The technical university of cotopaxi in document management and liaison with public institutions and private companies

A universidade técnica de cotopaxi em gestão documental e vínculos com instituições públicas e empresas privadas

**Nelly Germania Salguero Barba; Angelita Azucena Falconí Tapia;
Amparo de Jesús Romero Palacios, y Diego Jácome**

Artículo recibido mayo 2021 | Arbitrado junio 2021 | Aceptado junio 2021 | Publicado 01 de julio 2021

Resumen

Los Informes de cierre de actividades han sido la base informativa que se desprende del proyecto de vinculación denominado: “Implementación de modelos de gestión documental y atención al cliente para garantizar la sostenibilidad administrativa de las organizaciones de la provincia de Cotopaxi”, que lo viene ejecutando la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial de la Universidad Técnica de Cotopaxi; Conocer la realidad de la gestión documental en las instituciones públicas de la ciudad de Latacunga, es el objetivo de la realización del presente artículo para lo cual se realizó una investigación de tipo cualitativo–descriptivo, en una población de cinco instituciones públicas, entre ellas el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT), Consejo Nacional Electoral (CNE), Gobierno Autónomo Descentralizado de Latacunga y la Universidad Técnica de Cotopaxi. Los resultados indican que la gestión documental en estas instituciones se caracteriza por utilizar softwares como Quipux, Zimbra, Mercurio, Docuware, Excel, que realizan el registro, control, flujo, organización y trazabilidad de los documentos digitales y físicos que se envían y reciben, utilizando los estudiantes sus conocimientos, habilidades y destrezas para complementar estos procesos necesarios en la práctica laboral.

Palabras clave: Gestión de documentos; gestión administrativa; tecnologías de la información y la comunicación

Abstract

The closing reports of activities have been the informative base that comes from the linkage project called: “Implementation of models of document management and customer service to ensure the administrative sustainability of organizations in the province of Cotopaxi”, which has been executed by the Executive Management Secretarial career of the Technical University of Cotopaxi; To know the reality of document management in public institutions in the city of Latacunga, is the objective of this article for which a qualitative-descriptive research was conducted in a population of five public institutions, including the Ministry of Economic and Social Inclusion (MIES), National Telecommunications Corporation (CNT), National Electoral Council (CNE), Decentralized Autonomous Government of Latacunga and the Technical University of Cotopaxi. The results indicate that document management in these institutions is characterized by the use of software such as Quipux, Zimbra, Mercurio, Docuware, Excel, which perform the registration, control, flow, organization and traceability of digital and physical documents that are sent and received, using the students' knowledge, skills and abilities to complement these processes necessary in their work practice.

Key words: Document Management; Administrative Management, Information and Communication Technologies

Nelly Germania Salguero Barba

nelly.salguero@utc.edu.ec
Orcid: 0000-0002-8866-4121

Universidad Técnica de Cotopaxi, Cotopaxi, Ecuador.

Profesional docente en la Universidad Técnica de Cotopaxi. Licenciada en Administración Ejecutiva, Diploma Superior en Didáctica de la Educación Superior, Magister en Planeamiento y Administración Educativos. Cursando el Doctorado en Ciencias Administrativas y Gerenciales. Universidad de Carabobo Venezuela.

Angelita Azucena Falconi Tapia

angelita.falconi@utc.edu.ec
Orcid: 0000-0002-9538-5833

Universidad Técnica de Cotopaxi, Cotopaxi, Ecuador.

Magister Ejecutivo en Administración de Empresas. Especialista en Gerencia de proyectos. Diplomado en Marketing en la Universidad-Uniandes (Ambato-Ecuador). Licenciatura en Contabilidad Pedagógica, por la Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador.

Amparo de Jesús Romero Palacios

amparo.romero@yahoo.com

Universidad Técnica de Cotopaxi, Cotopaxi, Ecuador.

Magister en Lingüística aplicada en español e inglés en la Universidad Católica del Ecuador. Magister en Educación. Diplomado superior en investigación socioeducativa. Dirección de proyectos, tesis de Maestría, tutora académica. Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador.

Diego Fernando Jácome Segovia

diego.jacome@utc.edu.ec
Orcid: 0000-0001-7681-5386

Universidad Técnica de Cotopaxi, Cotopaxi, Ecuador.

Magister en Lingüística aplicada en español e inglés en la Universidad Católica del Ecuador. Magister en Educación. Diplomado superior en investigación socioeducativa. Dirección de proyectos, tesis de Maestría, tutora académica. Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador.

Resumo

Os relatórios finais de atividades têm sido a base informativa para o projeto de ligação chamado: "Implementação de modelos de gestão documental e atendimento ao cliente para garantir a sustentabilidade administrativa das organizações na província de Cotopaxi", que foi realizado pelo curso de Secretariado de Gestão Executiva da Universidade Técnica de Cotopaxi; O objetivo deste artigo é compreender a realidade da gestão documental nas instituições públicas da cidade de Latacunga, para a qual foi realizada uma pesquisa descritiva qualitativa em uma população de cinco instituições públicas, incluindo o Ministério de Inclusão Econômica e Social (MIES), a Corporação Nacional de Telecomunicações (CNT), o Conselho Nacional Eleitoral (CNE), o Governo Autônomo Descentralizado de Latacunga e a Universidade Técnica de Cotopaxi. Os resultados indicam que o gerenciamento de documentos nestas instituições é caracterizado pelo uso de softwares como Quipux, Zimbra, Mercurio, Docuware, Excel, que realizam o registro, controle, fluxo, organização e rastreabilidade de documentos digitais e físicos que são enviados e recebidos, sendo que os estudantes utilizam seus conhecimentos, habilidades e habilidades para complementar estes processos necessários para a prática do trabalho.

Palavras-chave: Gestão de Documentos; Gestão Administrativa, Tecnologias de Informação e Comunicação

INTRODUCCIÓN

La gestión documental en todas las instituciones públicas está regulada por diferentes aspectos que tienen comportamientos particulares en función de las entidades que existen como resultado de la organización de las administraciones públicas, las cuales son responsables a su vez de la gestión de los servicios.

Para desarrollar lo anterior, las instituciones antes mencionadas deben capacitar a las personas para satisfacer necesidades estrechamente relacionadas con las actividades económicas y los servicios sociales. Las entidades públicas y las empresas son muy importantes en el mundo, especialmente para los países en desarrollo, porque no sólo satisfacen las necesidades de los ciudadanos, sino que también brindan servicios básicos.

Sin embargo, la información que es producida por una empresa o institución no siempre se realiza de manera eficiente en cuanto

al tiempo y a la calidad con la que la misma se organiza, clasifica y controla. Cada sector de la economía, la educación, la salud y los servicios entre otras esferas de la sociedad cuenta con un modo distinto de manejar la información sobre todo en aquellos sectores que tienen una relación directa con los servicios a las grandes masas poblacionales, como ocurre en Ecuador y cada una de sus provincias.

Autores como De la Rosa (2014) plantean que la administración se entiende como una serie de acciones y procedimientos encaminados a lograr los objetivos organizacionales, independientemente de su naturaleza. Este modelo permite el cumplimiento y aplicación efectiva de los procesos de gestión, tales como: planificación, organización, dirección, coordinación y control. Su importancia radica en la optimización de la ejecución de los procesos para mejorar la calidad y eficiencia de la gestión del servicio prestado por las entidades públicas.

Para llevar a cabo, la gestión administrativa es necesario realizar una serie de acciones o procedimientos para lograr las metas u objetivos propuestos por la empresa u organización para lograr estos objetivos de manera efectiva requiere tomar acciones de calidad y mejorar la eficiencia de la gestión de sus servicios, por lo que la organización se beneficiará manteniendo e incrementando su participación en el mercado, adoptando una adecuada implementación de la estrategia y tomando decisiones acertadas.

Por otro lado, en relación a la temática abordada investigadores como Russo expresan lo siguiente: "La gestión documental permite la coordinación y control de un conjunto de actividades relacionadas con la creación, recepción, organización, almacenamiento, conservación, acceso y distribución de documentos" (Russo, 2009, p. 10).

Mediante la gestión documental, una

entidad puede agenciar correctamente todos los documentos creados interna y externamente, los cuales deberán estar clasificados de acuerdo al tiempo de almacenamiento, para que los usuarios puedan acceder a la información que lo necesite.

El área de gestión de una empresa juega un papel muy importante, porque entre otras cosas depende de la correcta gestión del archivo, con lo que se logra clasificar el archivo según la importancia del expediente, su naturaleza y necesidades (Artiles, 2009, p. 12).

Para realizar lo descrito se usan las tecnologías de la información, las cuales son requeridas para la gestión y transformación de la información, especialmente tecnologías que permiten el uso de computadoras y programas para crear, modificar, almacenar, proteger y restaurar esta información” (Sánchez, 2008, p. 156).

A través de las TIC, las empresas pueden realizar de manera efectiva, eficiente y eficiente innumerables actividades, ahorrando así tiempo y dinero en la ejecución de las actividades. En la actualidad, son herramientas casi indispensables para las personas. En cierto sentido, las TIC son fundamentales para cualquier actividad porque constituyen un canal de comunicación que permite la interacción con otras personas y permite la transferencia de información de inmediato.

La tecnología de la información y las comunicaciones es un avance tecnológico, a través del cual las organizaciones pueden administrar y almacenar sus documentos más rápido, brindando así protección de seguridad para cualquier evento accidental; y la conveniencia de recuperarlos en cualquier momento.

Por tanto, la gestión documental debe constituir uno de los ejes básicos que orienten el procesamiento y gestión de la información para una organización, pues de esta acción dependerá el trabajo de fortalecimiento de mantener los archivos activos, intermedios, pasivos e históricos para asegurar un manejo cuidadoso de la información documental, lo que en todo momento constituye evidencia de la gestión administrativa de la agencia, de la ciudadanía y el Estado.

Cabe señalar que la implementación de este proyecto se enfoca en el logro de tres objetivos básicos específicos, por ello, en este artículo, el primer objetivo que adoptamos es Diagnosticar la situación en materia de procesamiento de información documental y atención al cliente en la Organización Provincial Cotopaxi. Luego se enfoca en el campo de la gestión documental de estas instituciones.

MÉTODO

Para la realización del presente artículo se tomó en cuenta los informes y las experiencias proporcionadas por las señoritas estudiantes de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial de la Facultad de Ciencias Administrativas que realizaron actividades de prácticas preprofesionales y vinculación bajo la ejecución del proyecto de la carrera denominado “Implementación de modelos de gestión documental y atención al cliente para garantizar la sostenibilidad administrativa de las organizaciones de la provincia de Cotopaxi”, proyecto que fuera aprobado por el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga-Ecuador y puesto en ejecución en el mes de julio del 2017.

Desde entonces y hasta la fecha las estudiantes de la carrera han ejecutado sus actividades de vinculación en 5 instituciones públicas de la ciudad de Latacunga tales como: Ministerio de Inclusión Social (MIES), Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT), Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Latacunga (GAD-ML), Consejo Nacional Electoral (CNE), Universidad Técnica de Cotopaxi, instituciones con las que se gestionaron la firma de convenios, que formalizan la actividad. En el mencionado proyecto también participaron los docentes de la carrera en calidad de tutores de las actividades de vinculación, quienes fueron guías y orientadores en este importante proceso.

Para el desarrollo y análisis de los datos se estructuró bajo el paradigma cualitativo con diseño descriptivo; para reforzar los sustentos teóricos, se revisaron artículos científicos, en metabuscadores como Redalyc, Scielo, ERIH, entre otros. Para ello, se analizaron en los siguientes aportes de investigaciones cualitativas colocando como punto de partida las ciencias sociales basadas la fenomenología, hermenéutica, teniendo como punto de partida los principios teóricos como la comunicación, esta metodología requiere una comprensión profunda del comportamiento humano y las razones de su dominación (Gil, et al., 2013, p. 34).

La metodología planteada se usó para la recolección de datos estos procesos se realizaron basada más en la experiencia, el juicio y las emociones, incluso en problemas ocasionados por los servicios o productos de las instituciones públicas donde se llevó a cabo el estudio.

La técnica que se utilizó para la recolección de información fue la observación y su herramienta auxiliar fue la mesa de observación, la población estuvo constituida por cinco cinco entidades públicas de la Latacunga, los cuales permitieron

realizar actividades de contacto con mujeres y estudiantes del género masculino. También, se designaron consejeros institucionales, quienes orientaron las actividades de práctica pre-profesional y de servicio comunitario que se realizaban en cada institución.

Cabe mencionar que los datos que se brindan a continuación son resultado del diagnóstico continuo de gestión documental de algunos departamentos de las Instituciones Públicas de la ciudad de Latacunga, Ecuador permitieron a los estudiantes de la Universidad Tecnológica de Cotopaxi, realizar sus actividades de contacto y las actividades mencionadas en al comienzo de esta sección Proyectos de carrera.

RESULTADOS

Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES)

El estado actual de la gestión de documentos en el departamento jurídico de MIES, utilizando la tecnología y la práctica para gestionar varios documentos recibidos y creados a través de los programas Zimbra y Quipux para facilitar la recuperación de información y determinar el tiempo durante el cual se deben conservar los documentos. También pueden garantizar a largo plazo preservación de los documentos más valiosos, y ayuda a transferir información a varios lugares. Los documentos generados por este departamento incluyen: registros de liquidación, acuerdos, memorandos, cartas formales, reglamentos, etc.

En el departamento Joaquín Gallegos Lara de la misma institución, la Psc se encarga de la gestión documental. Diego Aguilera es el encargado de recibir y archivar los documentos de inclusión de usuarios con discapacidad y enfermedades catastróficas, que dijo se encuentra en una fase activa.

Las aplicaciones informáticas que se utilizan para crear y gestionar documentos en el departamento de JGL Bond son Quipux, Zimbra y correo electrónico.

Los documentos generados por el departamento incluyen: solicitud de cobranza, actas de actualización, archivos de monitoreo, informes y hojas de ruta. El soporte y la ubicación de los documentos se almacenan en la base de datos de Excel en formato digital y aparecen en forma física en forma de listado dentro del departamento. Los archivos de documentos procesados por el departamento de bonificación de JGL se procesan física y digitalmente a través de la tarjeta de identificación del beneficiario de la bonificación.

CNE

Actualmente, la Consejo Nacional Electoral en Cotopaxi cuenta con el sistema informático Quipux, que simplifica las operaciones a realizar mediante el uso de una herramienta que gestiona el proceso de aprobación de documentos para mejorar los procesos internos.

Al momento el Consejo Nacional Electoral de Cotopaxi cuenta con el sistema informático Quipux, el mismo que mejora los procesos internos a través del uso de una herramienta que gestiona los flujos de aprobación de los documentos, facilitando las acciones a realizar sobre los mismos.

Conserve y proteja el documento original correctamente. Facilitar el acceso y consulta de documentos CNE. Se necesita menos tiempo para responder a solicitudes y solicitudes. Optimiza el espacio físico.

Cada documento ingresado en la entidad se registra en Quipux a través de la ventana de información, luego todos los documentos se envían a la secretaría general, y la secretaria

se encarga de distribuir los documentos a las unidades o regiones correspondientes para dar las respuestas correspondientes. La secretaria hará un seguimiento de todos los trámites que le hayan sido asignados. La documentación de cada unidad será seguida por la documentación correspondiente, y cada campo será responsable, y cada campo tiene su matriz de direcciones.

CNT

La gestión documental del departamento de planificación regional de la Compañía Nacional de Telecomunicaciones se realiza a través del sistema de gestión documental Docuware. Los tipos de documentos generados y utilizados son litigio, contrato, solicitud, factura, teléfono móvil. Cada departamento es responsable de preparar, revisar, controlar y archivar la información que genera, y su soporte debe ser físico y digital.

La secretaría de gestión de la CNT utiliza el sistema de gestión Mercurio, en el que se procesan solicitudes, cartas oficiales, memorandos, notas de prensa y actas de reuniones, y su soporte debe ser físico y digital.

GAD municipal

En cuanto a la gestión documental de la Secretaría de Contratación Pública de la Ciudad de Latacunga, se han establecido las siguientes funciones y responsabilidades: recepción de documentos internos y externos (comercio, certificación, contrato); Digitalización de entrada de documentos, entrega de documentos a jefes de departamento, entrega de documentos al personal de oficina, ejecución de transacciones de diferentes dependencias, legalización y entrega de obra y órdenes de compra a proveedores, gestión documental de compras públicas, archivos digitales, el listado de documentos entregados a la personal que

trabaja en la agencia, la industria de despacho y el mantenimiento de archivos pequeños.

Además, el gobierno de la ciudad de Latacunga cuenta con un departamento general de archivos, a cargo de la Lic. Paola Morales (Lic. Paola Morales), se recolecta la información de ciertos departamentos de esta institución, en colaboración con el ejecutivo del departamento. Universidad Técnica Cotopaxi.

Universidad Técnica de Cotopaxi

La Unidad de Desarrollo Académico de la U.T.C ejerce un control efectivo sobre la revisión de la información del proyecto de la Universidad que se implementarán o implementarán de manera efectiva y segura. En ocasiones documentos que están en papel y cuyo proceso de captura digital debe cumplir con estándares de seguridad que respeten la confidencialidad de los datos personales. Para lograr esta importante tarea, que es proteger documentos que son de vital importancia para la institución, ya que el Departamento de Desarrollo Académico recibe información de diferentes proyectos en diferentes facultades, es necesario controlar adecuadamente la gestión documental para recolectar información en diferentes formatos de diferentes fuentes. La forma de proteger los documentos es siempre utilizando documentos digitalizados. Podemos realizar fácilmente el intercambio y la colaboración entre usuarios y la función de búsqueda automática en cualquier formato.

Los tipos de documentos producidos por este departamento son: transacciones, circulares, propuestas de proyectos, formación de proyectos de desarrollo académico, investigación sobre la creación de nuevas carreras en la universidad e investigación sobre el proyecto de ampliación de la sede en Phuket.

La aplicación que utiliza el Departamento de Desarrollo Académico consiste en numerar automáticamente cada transacción creada y especificar el número de cada transacción que se entregará a otras unidades. Otra forma de administrar los documentos en esta unidad es digitalizar los documentos, lo que significa que se pueden escanear para obtener soporte en cualquier situación que se necesite.

Los documentos que ingresan al departamento tienen un orden en el archivador, según los temas que contengan pueden ser cargos, proyectos, información sobre diferentes ocupaciones, entre otros. Además, estos son se han digitalizado y archivados según la antigüedad de los mismo. Seguidamente, fueron catalogados según su año y clasificación de correspondencias enviadas y recibidas, también fueron organizados y puestos en estantes y cajas enumeradas que tendrán un código con letras y números, o proyectos e información, entre otros datos, con lo cual se podrá encontrar fácilmente si estos son requeridos.

Discusión

La gestión documental que llevan a cabo algunos departamentos en las instituciones públicas de la ciudad de Latacunga, utilizan herramientas para gestionar el ciclo de vida de los documentos, donde no todas lo cumplen a cabalidad, a pesar de contar con softwares orientados al cumplimiento de ésta actividad.

Zimbra, Quipux, Excel, Docuware, Mercurio, son entre otros, programas sugeridos por entes gubernamentales para control de la información en la administración pública, así mismo son aportaciones de software libre o gratuitos, de los que se ayudan las instituciones y departamentos para procesar información. Sin embargo, estos no alcanzan a satisfacer totalmente las

necesidades de organización de la información como: la misma creación de los documentos, la posterior organización y clasificación, revisión, verificación, permanencia o eliminación.

Se observa también que muchas veces el personal asignado para la gestión de documentos no es el adecuado, ya que una persona que carece de este dominio difícilmente podrá realizar un trabajo efectivo. Este fenómeno se da en una buena parte de instituciones de carácter público, como privado. No es, sino que hasta la última década se ha puesto énfasis en asignar a profesionales del área para el trabajo secretarial – administrativo. Se debe tener en cuenta entonces que gestionar la información que generan las instituciones no es cuestión solamente de archivar, sino darle un tratamiento serio y profesional, a lo que en determinado momento puede ser parte de la gestión del conocimiento de la entidad.

Por tanto, los estudiantes y docentes que participaron de las prácticas preprofesionales y las actividades de servicio a la comunidad enmarcadas en el proyecto que la carrera viene ejecutando conjuntamente con instituciones como: MIES, CNT, CNE, GAD Municipal de Latacunga, Universidad Técnica de Cotopaxi, creemos conveniente que éstas entidades públicas pueden y deben ampliar sus conocimientos y el uso de herramientas que contribuyan al mejoramiento del manejo de la gestión documental.

Frente a esta realidad los estudiantes de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial de la Universidad Técnica de Cotopaxi, han contribuido con sus conocimientos en la realización de actividades como: Archivo de documentos, clasificación, organización y ordenación de archivo físico. Manejo de paquetes de software e informáticos como la agenda electrónica, drive, elaboración de

tablas en Excel (Base de datos), Word y correo electrónico. Elaboración de documentos como oficios, circulares, convocatorias, solicitudes, actas, folio de hojas, redacción comercial. Actualización y organización de documentos. Agilización de entrega de información en las diferentes dependencias de las instituciones. Comunicación Asertiva, adecuar habilidades expresivas para satisfacer las necesidades del cliente.

Como elemento complementario se sugiere a los administradores de las instituciones públicas de la ciudad de Latacunga gestionar espacios físicos y materiales adecuados para el archivo de documentos; emprender procesos de eliminación de documentos; proporcionar guías e instructivos para la gestión de archivos. En definitiva, la gestión documental en las organizaciones de la Provincia de Cotopaxi, está marcada por el uso de las técnicas y herramientas informáticas que propenden a gestionar de manera adecuada su información documental, sin embargo, hace falta emprender un fuerte proceso de cambio, innovación, adaptación e inversión, con el fin de armonizar de mejor manera la gestión administrativa, la gestión documental y las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Además de integrar en su planta administrativa los profesionales más idóneos en la gestión de documentos, para alcanzar procesos eficientes, efectivos y óptimos, que se vean reflejados en la prestación de servicios oportunos y menos burocráticos que contribuyan con el desarrollo social del entorno.

CONCLUSIONES

La gestión documental en las instituciones estudiadas es realizada utilizando los nuevos avances de las tecnologías de la información, sin embargo, requiere de una mejor organización

de la infraestructura para lograr resultados de excelencia, y contar con el funcionamiento eficiente de las entidades.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Artiles, S. (2009). La gestión documental, de información y el conocimiento en la empresa. El caso de Cuba. *ACIMED*, 19(5). 1-37. <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v19n5/aci02509.pdf>
- De la Rosa, R. (2014). Diseño de un modelo de gestión administrativa para el cabildo de la comuna san Rafael, parroquia Chanduy, provincia de Santa Elena, año 2014
- Russo, P. (2009). Gestión documental en las organizaciones (1.ª ed). UOC. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=AOkL00YJp54C&oi=fnd&pg=PA9&dq=gesti%C3%B3n+documental+en+las+organizaciones&ots=XuYS_LqUek&sig=pFoHLs31hHYo_6KymY3T_c77xB8#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20documental%20en%20las%20organizaciones&f=false
- Sánchez, E. (2008). Las tecnologías de información y comunicación (tic) desde una perspectiva social. *Revista Educare*, 12. 155-162 <https://www.redalyc.org/pdf/1941/194114584020.pdf>