

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
CONTABLES  
POSTGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN INFORMÁTICA



**Implementación de herramienta de gestión documental y su efectividad en el manejo de expedientes estudiantiles en el Instituto Gubernamental Técnico San Martín de Tegucigalpa en el 2021.**

**TESIS**

**PARA OPTAR AL GRADO DE MÁSTER EN GESTIÓN INFORMÁTICA**

**PRESENTA**

**HEBER DE JESUS AGUILERA RIVERA**

**TEGUCIGALPA, M.D.C.**

**ABRIL DEL 2022**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**DR. FRANCISCO JOSE HERRERA ALVARADO**  
RECTOR

**MAE. BELINDA FLORES DE MENDOZA**  
VICERRECTORA ACADÉMICA

**DRA. JESSICA PATRICIA SÁNCHEZ MEDINA**  
SECRETARIA GENERAL

**Dr. RAÚL ARMANDO EUCEDA**  
DIRECTOR DE POSGRADOS

**MAE. OSCAR ARQUÍMEDES ZELAYA**  
DECANO DE LA FACULTAD  
DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**DR. LUIS ARMANDO DUARTE HERNÁNDEZ**  
COORDINADOR GENERAL DEL POSGRADO DE LA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
(POSFACE)

## DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo, se lo dedico primeramente a Dios, por ser mi fuente de inspiración y quien me proporciona la fuerza para continuar en cada una de las instancias de este camino llamado vida.

A mi madre, por su amor, trabajo y dedicación en todos estos años, gracias a ella he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy, un honor ser su hijo.

A mi abuela, hermano, tíos demás familiares por estar siempre presentes, acompañándome y brindando todas las vibras positivas en cada uno de mis proyectos.

A todas las personas que me han apoyado, haciendo que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

DEGT-UNAH

## AGRADECIMIENTOS

Primeramente, a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

A mi madre por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentan en este recorrido llamado vida.

Agradezco a mi asesor Técnico, el Ing. Marvin Mendoza, quien con su experiencia, conocimiento y motivación me orientó en la investigación.

A la licenciada Mariela Chavarría por su ayuda incondicional y apoyo brindado siempre para la realización de este proyecto en el Instituto San Martín.

A mis compañeros y amigos de la Promoción VII de la Maestría en Gestión Informática, que siempre mantuvieron compromiso y denotando profesionalismo en cada trabajo.

Agradezco a los todos docentes que, con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional en la Universidad Nacional Autónoma de Honduras.

## RESUMEN

La presente investigación, surge con la necesidad de identificar los procesos que se llevan a cabo en el manejo de expedientes estudiantiles en la secretaría del Instituto Gubernamental Técnico San Martín de Tegucigalpa, presentándose frecuentemente inconsistencias y problemas en las acciones relacionadas a la recepción, localización y entrega de estos, influyendo en la efectividad de las actividades llevadas a cabo por los colaboradores de la institución educativa.

Por lo anterior expuesto, se describe la implementación de una herramienta de gestión documental que optimice el manejo de los documentos, mejorando los diferentes procesos que se llevan a cabo en el ciclo de la información requerida y su incidencia en la cantidad de documentos procesados y completados, así como el manejo del tiempo que se toman los colaboradores para la realización de cada una de las tareas.

Para esta investigación, se plantea una hipótesis de trabajo orientada a medir la relación existente entre el uso de la tecnología en la implementación de una herramienta de gestión documental y la efectividad en el manejo de la información, siendo comprobada estadísticamente para su correcta aceptación o rechazo.

Como resultado principal, se implementó una herramienta de software que contribuye en la mejora de las actividades que se llevan a cabo en el manejo de expedientes estudiantiles, optimizando los flujos de trabajo y calidad en el servicio prestado particularmente en la secretaría de la institución; por otro lado, se midieron los procesos realizados por los colaboradores mediante la aplicación de un pretest y post test, observando una notoria mejoría en la eficacia, eficiencia y por consiguiente en la efectividad de las actividades suscitadas en la manipulación de los expedientes estudiantiles por cada uno de los departamentos de la institución.

**Palabras clave:** gestión de información, gestor documental, eficacia, eficiencia, efectividad, expedientes estudiantiles.

## ABSTRACT

The present investigation arises with the need to identify the processes that are carried out in the management of student files in the secretariat of the San Martin de Tegucigalpa Government Technical Institute, frequently presenting inconsistencies and problems in the actions related to the reception, location, and delivery of these, influencing the effectiveness of the activities carried out by the collaborators of the educational institution.

Due to the above, the implementation of a document management tool is described that optimizes the handling of documents, improving the different processes that are carried out in the required information cycle and its impact on the number of documents processed and completed as well as the management of the time that collaborators take to carry out each of the tasks.

For this research, a working hypothesis is proposed aimed at measuring the relationship between the use of technology in the implementation of a document management tool and the effectiveness of information management, being statistically verified for its correct acceptance or rejection.

As the main result, a software tool was implemented that contributes to the improvement of the activities carried out in the management of student records, optimizing workflows and quality of service, particularly in the institution's secretariat; On the other hand, the processes carried out by the collaborators were measured by applying a pre-test and post-test, observing a notorious improvement in the effectiveness, efficiency and consequently in the effectiveness of the activities raised in the handling of the files students for each of the departments of the institution.

**Keywords:** information management, document manager, efficacy, efficiency, effectiveness, student records.

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1 Antecedentes.....	3
1.2 Problema de Investigación.....	6
1.3 Preguntas de Investigación.....	6
1.3.1 Pregunta general.....	7
1.3.2 Preguntas específicas.....	7
1.4 Objetivos.....	7
1.4.1 Objetivo General.....	7
1.4.2 Objetivos específicos.....	7
1.5 Justificación del estudio.....	7
1.6 Delimitación de la investigación.....	9
1.7 Posibles deficiencias en el proceso de investigación.....	9
1.8 Viabilidad de la investigación.....	9
CAPÍTULO II. FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
2.1 Marco Teórico.....	11
2.1.1 La gestión de la información y las TIC.....	11
2.1.2 Gestión documental.....	13
2.1.3 Documento electrónico.....	23
2.1.4 Procesos archivísticos.....	25
2.1.5 La eficacia y eficiencia como factores clave en la gestión documental.....	29
2.2 Marco histórico y contextual.....	31
2.2.1 Contexto mundial.....	31
2.2.2 Contexto Latinoamericano.....	34
2.2.3 Contexto Nacional.....	36
2.3 Marco Legal.....	36

2.3.1	Depósito.....	36
2.3.2	Transferencia y Migración.....	38
2.3.3	Gestión.....	40
2.3.4	Seguridad.....	43
2.3.5	Digitalización.....	44
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....		45
3.1.	Enfoque de la investigación.....	45
3.2.	Diseño de investigación.....	45
3.3.	Tipo de investigación.....	46
3.4.	Población y muestra.....	46
3.4.1	Tipo de muestreo.....	47
3.4.2	Cálculo de la muestra.....	47
3.5.	Instrumentos y Técnicas de Recolección de Información.....	48
3.5.1	Proceso de Validación de Instrumentos y Técnicas.....	48
3.6.	Plan de Análisis.....	49
3.6.1	Métodos y modelos de análisis de datos.....	49
3.6.2	Programas por utilizar para análisis de datos.....	49
3.7.	Operacionalización de Variables.....	49
3.8.	Hipótesis.....	51
3.8.1	Hipótesis de trabajo o de investigación.....	51
3.8.2	Hipótesis nula.....	52
3.8.3	Prueba de hipótesis.....	52
CAPÍTULO IV. RESULTADOS DEL ESTUDIO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....		55
4.1	Descripción de resultados del cuestionario inicial aplicado.....	55
4.1.1	Uso de herramienta de gestión documental.....	55
4.1.2	Efectividad en la gestión de la información.....	58
4.1.3	Cálculo de la eficacia, eficiencia y efectividad.....	69
4.2	Descripción de resultados del cuestionario final aplicado (después de la implementación de la herramienta).....	71

4.2.1	Uso de la herramienta .....	71
4.2.2	Efectividad en la gestión de la información. ....	74
4.2.3	Cálculo de la eficacia, eficiencia y efectividad. ....	88
4.3	Diferencia entre la medición inicial y final.....	90
4.4	Nivel de satisfacción sobre la percepción de la herramienta implementada. ....	92
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES .....		97
CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD .....		99
6.1	Nombre de la propuesta. ....	99
6.2	Introducción.....	99
6.3	Descripción del plan de acción. ....	100
Flujo de procesos para la recepción de expedientes estudiantiles. ....		104
Flujo de procesos para la localización de expedientes estudiantiles.....		105
Flujo de procesos para la entrega de los expedientes estudiantiles .....		106
Capturas de pantalla módulos del sistema. ....		107
Bibliografía.....		108
ANEXO No.1 .....		116
ANEXO No.2 .....		122
ANEXO No.3 .....		128
Instrumento de validez de contenido por experto.....		130
Fotografías capacitación de usuarios .....		145

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1: Población. ....	46
Tabla No. 2: Muestra. ....	47
Tabla No. 3: Matriz de operacionalización de variables. ....	50
Tabla No. 4: Correlaciones de muestras emparejadas. ....	52
Tabla No. 5: Minutos utilizados por cada usuario para procesar y completar expedientes. ....	53
Tabla No. 6: Porcentaje de eficacia, eficiencia y efectividad en la recepción, localización y entrega de expedientes estudiantiles por departamento (Pre-test). ....	70
Tabla No. 7: Porcentaje de eficacia, eficiencia y efectividad en la recepción, localización y entrega de expedientes estudiantiles por departamento (post-test). ....	89
Tabla No. 8: Diferencia entre la medición inicial (pre-test) y final (post-test). ....	90

## INDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico No. 1:</b> Accesibilidad para la manipulación de una herramienta de gestión documental por parte del personal encuestado. ....	55
<b>Gráfico No. 2:</b> Disponibilidad para utilizar una herramienta de gestión documental por parte del personal encuestado. ....	56
<b>Gráfico No. 3:</b> Frecuencia de uso de una herramienta de gestión documental por parte del personal encuestado. ....	56
<b>Gráfico No. 4:</b> Nivel de conocimiento en el manejo de una herramienta de gestión documental por parte del personal encuestado. ....	57
<b>Gráfico No. 5:</b> Expedientes recibidos y verificados actualmente en una jornada laboral por departamento. ....	58
<b>Gráfico No. 6:</b> Expedientes localizados actualmente en una jornada laboral por departamento. ....	59
<b>Gráfico No. 7:</b> Expedientes entregados actualmente en una jornada laboral por departamento. ....	60
<b>Gráfico No. 8:</b> Expedientes procesados y completados actualmente en una jornada laboral por departamento. ....	61

<b>Gráfico No. 9:</b> Expedientes previstos a recibir y verificar en condiciones normales por departamento. ....	61
<b>Gráfico No. 10:</b> Expedientes previstos a localizar en condiciones normales por departamento. ....	62
<b>Gráfico No. 11:</b> Expedientes previstos a entregar en condiciones normales por departamento. ....	63
<b>Gráfico No. 12:</b> Expedientes previstos a procesar y completar en una jornada laboral por departamento. ....	63
<b>Gráfico No. 13:</b> Inversión monetaria actual en una herramienta de gestión documental por departamento. ....	64
<b>Gráfico No. 14:</b> Inversión monetaria prevista en una herramienta de gestión documental por departamento. ....	65
<b>Gráfico No. 15:</b> Tiempo invertido actualmente en la recepción de documentos por departamento (minutos). ....	65
<b>Gráfico No. 16:</b> Tiempo invertido actualmente en la localización de expedientes por departamento (minutos). ....	66
<b>Gráfico No. 17:</b> Tiempo invertido actualmente en la entrega de expedientes por departamento (minutos). ....	67
<b>Gráfico No. 18:</b> Tiempo previsto en la recepción de expedientes por departamento (minutos). ....	67
<b>Gráfico No. 19:</b> Tiempo previsto en la localización de expedientes por departamento (minutos). ....	68
<b>Gráfico No. 20:</b> Tiempo previsto en la entrega de los documentos por departamento (minutos). ....	69
<b>Gráfico No. 21:</b> Porcentajes de eficacia, eficiencia y efectividad en la institución (Pre-test). ....	71
<b>Gráfico No. 22:</b> Accesibilidad al uso de la herramienta de gestión documental implementada por parte del personal encuestado. ....	71
<b>Gráfico No. 23:</b> Frecuencia de uso de la herramienta de gestión documental implementada por el personal encuestado. ....	72
<b>Gráfico No. 24:</b> Nivel de conocimiento de la herramienta de gestión documental implementada por el personal encuestado. ....	73

<b>Gráfico No. 25:</b> Nivel de dificultad en la utilización de la herramienta de gestión documental implementada por parte del personal encuestado. ....	73
<b>Gráfico No. 26:</b> Expedientes recibidos y verificados actualmente en una jornada laboral por departamento. ....	74
<b>Gráfico No. 27:</b> Expedientes localizados actualmente en una jornada laboral por departamento. ....	75
<b>Gráfico No. 28:</b> Expedientes entregados actualmente en una jornada laboral por departamento. ....	77
<b>Gráfico No. 29:</b> Expedientes procesados y completados actualmente en una jornada laboral por departamento. ....	78
<b>Gráfico No. 30:</b> Expedientes previstos a recibir y verificar en condiciones normales por departamento. ....	79
<b>Gráfico No. 31:</b> Expedientes previstos a localizar en condiciones normales por departamento. ....	80
<b>Gráfico No. 32:</b> Expedientes previstos a entregar en condiciones normales por departamento. ....	81
<b>Gráfico No. 33:</b> Expedientes previstos a completar y procesar en condiciones normales por departamento. ....	81
<b>Gráfico No. 34:</b> Porcentaje de dinero que se considera se debe pagar para utilizar una herramienta de gestión documental. ....	82
<b>Gráfico No. 35:</b> Percepción sobre la inversión monetaria que se prevé se debe pagar para utilizar una herramienta de gestión documental. ....	83
<b>Gráfico No. 36:</b> Minutos invertidos en la recepción de expedientes estudiantiles por departamento. ....	83
<b>Gráfico No. 37:</b> Minutos invertidos en la localización de expedientes por departamento. ....	84
<b>Gráfico No. 38:</b> Minutos invertidos en la entrega de expedientes estudiantiles por departamento. ....	85
<b>Gráfico No. 39:</b> Minutos previstos en la recepción de expedientes por departamento. ....	86
<b>Gráfico No. 40:</b> Minutos previstos en la localización de expedientes por departamento. ....	87
<b>Gráfico No. 41:</b> Minutos previstos en la entrega de expedientes estudiantiles por departamento. ....	88

<b>Gráfico No. 42:</b> Eficacia, eficiencia y efectividad en el manejo de los expedientes estudiantiles en la institución (Post-test). .....	90
<b>Gráfico No. 43:</b> Sugerencias brindadas por el personal encuestado para mejorar el trámite de los expedientes estudiantiles.....	93
<b>Gráfico No. 44:</b> Sugerencia brindada por el personal encuestado externo para la recepción, localización y entrega de expedientes estudiantiles. ....	93
<b>Gráfico No. 45:</b> Sugerencia brindada por el personal externo para evitar errores en el proceso de elaboración de expedientes. ....	94
<b>Gráfico No. 46:</b> Sugerencia brindada por el personal externo para evitar errores en la entrega de expedientes.....	95
<b>Gráfico No. 47:</b> Nivel de satisfacción sobre la información proporcionada previo al trámite de expedientes. ....	95

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura No. 1</b> Plan de implementación de un sistema de gestión documental. ....	101
<b>Figura No. 2:</b> Cronograma de ejecución en la implementación de la herramienta para gestión documental.....	102
<b>Figura No. 3:</b> Cronograma de ejecución en la implementación de la herramienta para gestión documental.....	103
<b>Figura No. 4</b> Flujo de procesos para la recepción de expedientes estudiantiles.....	104
<b>Figura No. 5:</b> Flujo de procesos para la localización de expedientes estudiantiles.....	105
<b>Figura No. 6:</b> Flujo de procesos para la entrega de expedientes estudiantiles. ....	106
<b>Figura No. 7:</b> Pantalla módulo de directivos.....	107
<b>Figura No. 8:</b> Pantalla módulo de asistentes. ....	107
<b>Figura No. 9:</b> Capacitación de usuarios, fotografía 1.....	145
<b>Figura No. 10:</b> Capacitación de usuarios, fotografía 2.....	146
<b>Figura No. 11:</b> Capacitación de usuarios, fotografía 3.....	146
<b>Figura No. 12:</b> Capacitación de usuarios, fotografía 4.....	146

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación, propone una mejora en los flujos de información y elaboración de procesos relacionados con el sistema de gestión de los documentos en el Instituto Gubernamental Técnico San Martín, perteneciente al Distrito Educativo N. 6 de Francisco Morazán, teniendo como objetivo determinar el grado de relación entre el uso de la tecnología y la efectividad en la gestión de información de la institución en mención.

El capítulo I, proporciona una descripción detallada del problema, conociendo los antecedentes tanto para el contexto internacional como nacional, mostrando las características principales de las dificultades encontradas, así como la propuesta y puesta en marcha de los proyectos implementados, observando la forma en la cual se aborda la problemática desde distintas perspectivas, encontrando diferentes métodos y tecnologías para su solución.

El capítulo II, establece el marco teórico de la investigación, exponiendo los diferentes conceptos relacionados con la labor archivística, gestión de información y mecanismos que hacen efectiva la productividad de los colaboradores en las organizaciones. Por otro lado, esta sección establece una perspectiva a nivel mundial sobre la función principal de la gestión documental, la cual está conformada por un conjunto de normas técnicas y prácticas, empleadas con la intención de administrar la corriente de documentos de toda clase de una organización, finalizando con la descripción de un marco legal basado en las normativas internacionales (ISO) que dictan las buenas prácticas en la gestión de documentos a nivel internacional.

El capítulo III, muestra la metodología a utilizar para la ejecución de la presente investigación, observando un enfoque cuantitativo ya que se utiliza la recolección y el análisis de datos para responder a las preguntas de investigación planteadas, planteando un diseño pre - experimental debido a que se requiere analizar una sola variable dependiente (efectividad en la gestión de la información), sin la necesidad de manipular la variable independiente (uso de herramienta de gestión documental); por otro lado, se establece la aplicación de un estudio correlacional en el cual se medirán las variables entre los procesos de mejora y el uso de la tecnología en la efectividad de la información.

En el capítulo IV, se describen los resultados obtenidos, luego de la aplicación de los instrumentos para la recolección de datos, tanto de la primera como segunda medición, presentando las diferentes gráficas para cada ítem con el propósito de obtener una mejor comprensión de este; de igual forma, se establece una sección que representa la diferencia entre cada una de las etapas analizadas, representando cuantitativamente la información, verificando el cambio entre el estado inicial y final. Por último, se proporciona la percepción general sobre el grado de satisfacción de los usuarios tanto internos como externos de la herramienta implementada.

En el capítulo V, se muestran las conclusiones establecidas luego del análisis de cada etapa, estableciendo criterios en base a los resultados obtenidos, teniendo como referente principal el alcance de los objetivos de la investigación, enfatizando en los resultados más significativos; por otro lado, esta etapa busca señalar las limitaciones en los puntos observados y denotar sugerencias relacionadas con los aspectos encontrados, brindando definiciones a luz de conocimientos comprendidos.

El capítulo VI muestra los aspectos relacionados con la aplicabilidad de la herramienta, indicando las diferentes etapas en las cuales se trabajó para la implementación del sistema de gestión documental, presentando un plan de acción detallado por actividades, tiempo y recursos a utilizar; por otro lado, se muestran los flujos de trabajo para cada etapa (recepción, localización y entrega), de igual forma se proporcionan capturas de pantalla como evidencia de la manipulación y uso de la herramienta implementada.

## CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Antecedentes

Actualmente, la información se convierte en el recurso estratégico que toda organización, y la sociedad en general deben utilizar para hacer frente a la inexorable evolución de las tecnologías y el constante desarrollo de la vida social.

La gestión de la información es definida como el proceso de organizar la información, evaluar, presentar, comparar los datos en un determinado contexto, controlar la calidad, veracidad, que sea oportuna, significativa, exacta, útil y que esté disponible en el momento que se necesite. Ella se encamina al manejo de la información, documentos, metodologías, informes, publicaciones, soportes y otras actividades en función de los objetivos estratégicos de una organización. (Torres Lebrato, 2015, p. 97)

El término “gestión documental” o “gestión de documentos” puede tener distintos significados en el contexto empresarial, Bustelo Ruesta (2000) menciona que:

En la mayor parte de los casos, se entiende como la gestión de los “papeles” que, en casi todos los contextos, desbordan la capacidad de las personas para guardarlos y encontrarlos cuando los buscan. En otros, con un nivel tecnológico más alto, “gestión documental” se asocia a digitalización de imágenes y a escáneres que milagrosamente hacen desaparecer los papeles. Pero, gestión documental es esto, y algo más. Para intentar explicar que es un sistema de gestión documental en el entorno empresarial, tenemos que insistir en dos aspectos importantes: los objetivos que pretendemos conseguir y el ámbito de aplicación del proyecto. (p. 2-3)

En Ecuador, específicamente en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Escuela Politécnica Nacional de Quito, se realizó la implementación de un sistema de gestión documental, llamado “Quipux”, el cual maneja eficientemente documentos digitales de validez legal, contemplando adicionalmente el uso de las firmas electrónicas. (Escobar Pullas, 2013, p. 148)

Lo realizado para obtener una mejora en el espacio adicional que se requiere para almacenar la documentación adjunta a cada trámite realizado en el Sub-decanato, se plantea

inicialmente una estimación con los expedientes que forman parte de la documentación enviada y recibida durante el primer semestre del año en curso. mejorando la calidad de cada página escaneada, prolongando su almacenamiento y vida útil, adicionalmente, la implementación del sistema se desarrolló en un proceso completo que incluye desde equipos físicos hasta la configuración de los servidores y servicios que utiliza el sistema de gestión documental.

La implementación del sistema de gestión documental electrónico “Quipux”, genera ahorro de recursos; de todos los analizados, el principal corresponde al tiempo de cada persona que intervienen en el proceso de documentación. La disminución de los recursos utilizados y optimización de los procesos documentales, están directamente relacionadas con el adecuado uso del sistema de gestión documental electrónico por parte de los usuarios. (Escobar Pullas, 2013, p. 148)

En Argentina, particularmente en la Universidad Nacional de La Plata (UNLP), se abordó una propuesta de implementación de un Sistema de Gestión Documental Electrónico, incorporando las Tecnologías de la Información y la Comunicación a los trámites administrativos a fin de transformar el expediente de papel en electrónico, el cual permite mejorar la capacidad de administración y gestión de la Universidad posibilitando la agilización de trámites, ahorro de recursos, y la promoción de criterios ecológicos en la gestión de dichos expedientes, en el cual Lacunza (2020) plantea lo siguiente:

La implementación del Sistema inició con una fase de prueba, utilizando un circuito de la Administración Central de Presidencia abarcando varias oficinas, expandiéndose a otras áreas y finalmente a alguna de la Facultades; luego de la aprobación y testeo del sistema e incorporando todas las observaciones y mejoras pertinentes, se instaló en modo prueba en el resto de las áreas de la Presidencia, ampliando los servicios a otros circuitos, siempre con trámites especiales que cuentan con normativas específicas y circuitos definidos, facilitando su implementación, reduciendo errores y remisiones libres.

Entre los beneficios se encuentran la generación en un ahorro considerable de papel y de espacio para su almacenamiento, también el de mejorar la conservación y recuperación de la información, agilizar los circuitos de los procedimientos y por la implementación de la firma digital otorgar seguridad

jurídica a todo el proceso, permitiendo además obtener estadísticas, auditar los procesos y darles transparencia a los actos de gobierno. (Lacunza, 2020, p. 67)

En Guatemala, se diseñó un sistema de gestión documental en el Departamento de Registros Médicos del Hospital Roosevelt, donde se plantea una metodología de trabajo que garantiza una mayor eficiencia en la labor archivística, creando expedientes clínicos a los pacientes, los cuales son resguardados posteriormente, eliminando los procedimientos apegados a realizar trabajos considerados como manuales, disminuyendo las dificultades en la búsqueda, almacenamiento, preservación y trazabilidad, reduciendo en gran medida el riesgo que tiene el patrimonio documental del hospital.

Para desarrollar el diseño del sistema de gestión documental propuesto, se llevó a cabo una revisión documental exhaustiva de los procesos vigentes del Departamento de Registros Médicos; analizando la información, identificando las deficiencias en la búsqueda, respaldo y trazabilidad de los documentos. Este sistema integra procedimientos formales que incluyen procesos de control, procesamiento, disposición y almacenamiento de los documentos utilizados en el establecimiento bajo estudio, contemplando recomendaciones de acceso a la información, el equipo y la infraestructura.

Uno de los resultados más evidentes se refleja en la utilización de una metodología adecuada para el manejo de la información, así como la digitalización los expedientes clínicos utilizando tecnologías adecuadas, con el fin de aumentar la integridad y fiabilidad de la información, de la misma manera se ha mejorado el entorno en el cual se encuentran almacenados los documentos, con el fin de prevenir pérdida o daño de los expedientes clínicos, así como la realización de una transición que involucre a los directivos y empleados, pretendiendo la prolongada preservación del patrimonio documental. (Aguiluz Yanes, 2020, p. IX-X)

En Honduras, El Instituto Gubernamental Técnico San Martín de Tegucigalpa, gestiona expedientes de docentes y alumnos de manera general, siendo esta, una institución de carácter público, se encuentra limitada en la utilización de mecanismos eficientes en el tratamiento de los documentos, contando con archivos dispersos y en condiciones físicas inadecuadas, observándose problemas de ordenamiento y procesos que son llevados de forma manual, duplicados e inseguros, así como una deficiente conservación y de gestión de los expedientes de los

estudiantes, generando problemas en la recuperación de información. (Aguilera Rivera, comunicación personal, 2021)

Actualmente, se utilizan herramientas tecnológicas que facilitan las labores técnicas archivísticas, sin embargo, estas presentan considerables limitaciones al momento de trabajar con grandes volúmenes de información; su utilización solamente puede ser posible al solucionar inconvenientes relacionados con el empleo indiscriminado de tecnología sin una organización previa en su conjunto; por otro lado, no se cuenta con una estandarización aplicada de los procesos relacionados con la administración del ciclo de vida de los documentos digitales.

## **1.2 Problema de Investigación**

El departamento de secretaría de la institución, cuenta con un control de expedientes no estandarizado, resultando ineficiente al momento de realizar las búsquedas; además, la información sobrelleva procesos tales como la duplicación y aglomeración de documentos, siendo el peor de los casos la pérdida de estos; encontrándose clasificados en formato tradicional dentro de folders y ordenados en estanterías dispersas en los archivos de la institución, los cuales siguen un orden por correlativos, dificultando los procesos de recepción, verificación, localización, corrección y entrega de los expedientes debido a la enorme acumulación de documentos en papel; ya que, al solicitarlos al personal del departamento de secretaría, la mayoría de veces, los expedientes no se obtienen de forma inmediata, añadiendo la inexistencia de copias de respaldo de los mismos, volviendo la información aún más vulnerable e insegura.

Por los incidentes descritos anteriormente, los colaboradores presentan baja productividad para llevar el máximo trabajo previsto, incidiendo en una efectividad negativa, evidenciando dificultades para consolidar un conveniente flujo de trabajo, afectando los procesos de matrícula, calificaciones, entrega de constancias y certificaciones, generando insatisfacción por parte de los docentes, padres de familia y encargados, debido a que los trámites se realizan con elevados tiempos de espera, conllevando a una disminución en la cantidad de estudiantes matriculados.(Aguilera Rivera, comunicación personal, 2021)

## **1.3 Preguntas de Investigación**

En base a lo establecido anteriormente y tomando en consideración la problemática suscitada, se generan las siguientes interrogantes:

### **1.3.1 Pregunta general**

1. ¿La evaluación de una herramienta de gestión documental, demuestra la efectividad en la gestión de la información al manejar expedientes estudiantiles en la institución?

### **1.3.2 Preguntas específicas**

1. ¿Cómo se están llevando a cabo los procesos de gestión de la información en el centro educativo y su incidencia en la recepción, localización y entrega de los expedientes estudiantiles?
2. ¿Qué tan efectivos resultan los procesos que se realizan en las actividades asociadas a la recepción, localización y entrega de los expedientes estudiantiles después de la implementación de la herramienta de gestión documental?
3. ¿Existe relación entre el uso tecnológico y la efectividad en la gestión de la información de expedientes estudiantiles?

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General**

Evaluar la implementación de una herramienta de gestión documental y su efectividad en el manejo de expedientes estudiantiles en el Instituto Gubernamental Técnico San Martín de Tegucigalpa en el año 2021.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Describir los diferentes procesos que se llevan a cabo en el actual manejo de la información y su incidencia en la recepción, localización y entrega de los expedientes estudiantiles en la secretaría de la institución educativa.
- Medir la efectividad de los procesos que se realizan en las actividades asociadas a la recepción, localización y entrega de los expedientes estudiantiles después de la implementación de la herramienta de gestión documental.
- Establecer el grado de relación existente entre el uso de la tecnología y la efectividad en la gestión de la información de los expedientes estudiantiles.

## **1.5 Justificación del estudio**

El presente trabajo de investigación pretende proporcionar una guía en la medición de procesos archivísticos manejados de forma digital, teniendo como principal importancia la efectividad en las actividades relacionados a la gestión de expedientes estudiantiles en la

institución, incorporando una herramienta de gestión documental enfocada en el trabajo colaborativo, facilitando la recepción, localización y entrega de los documentos, beneficiando directamente a padres de familia, estudiantes, colaboradores del departamento de secretaría, docentes directivos y administrativos, debido a la reducción de los tiempos de respuesta en cada uno de los trámites realizados, proporcionando un mejor control sobre la información interna de la institución.

Mediante un adecuado tratamiento de la información, se pretende lograr un impacto en la forma de trabajo de los colaboradores, modificando procesos obsoletos, disminuyendo la cantidad de errores, teniendo un mejor control de la documentación y eficiencia en los plazos de entrega; por otro lado, se alcanza una innovación a nivel técnico dentro de la institución, ampliando las herramientas utilizadas para el procesamiento de la información, centralizando los procesos relacionados con la gestión de los archivos, permitiendo que las personas involucradas realicen su trabajo de forma efectiva, preservando los documentos de manera segura con un fácil acceso en todo momento.

El problema concreto al que se pretende aportar una solución surge de una necesidad prioritaria identificada por el departamento de Secretaria del Instituto Gubernamental Técnico San Martín como institución pública, puesto que no se presenta una adecuada gestión en el manejo de los expedientes estudiantiles, influyendo en los procesos de ingreso, verificación, localización, ordenamiento, conservación, corrección y entrega de los documentos solicitados, generando inconvenientes en las distintas entidades de la institución (directivos, secretario, asistentes y docentes) así como el malestar por parte de los usuarios externos (padres de familia, encargados y estudiantes) misma que se ralentiza por falta de herramientas y procesos que optimicen la labor documental.

Debido a los problemas producidos por la baja efectividad en el manejo de los documentos, la presente investigación pretende exponer las actividades relacionadas con la recepción, verificación, localización, corrección y entrega de los expedientes estudiantiles. Fundamentados en base a los acontecimientos suscitados en años anteriores acerca de la deficiente gestión de información en la institución, se reporta un decremento del 13% en la matrícula de estudiantes para ambas jornadas, representando el cierre de secciones en los Bachilleratos Técnicos Profesionales y por consiguiente un recorte en el personal docente que

labora de forma interina, perdiendo estructuras presupuestarias de hasta 72 horas clase (L. 30,000.00 por plaza aprox.) representando para la institución una notable baja en el escalafón de la Secretaría de Educación. (Aguilera Rivera, comunicación personal, 2021)

## **1.6 Delimitación de la investigación**

El desarrollo de la presente investigación se realizará en las diferentes unidades administrativas y académicas, quienes trabajan directamente con la manipulación y consulta de los expedientes estudiantiles del Instituto Gubernamental Técnico San Martín de Tegucigalpa, durante el año 2021.

## **1.7 Posibles deficiencias en el proceso de investigación.**

De acuerdo con Hernández Sampieri (2014) “Se entiende como los vacíos de conocimientos que pueden alterar el curso, confiabilidad y validez de los contenidos cualitativos o cuantitativos que se desarrollarán a lo largo de la investigación” (p. 36). Por lo cual, en este proyecto, se toman en cuenta aspectos internos inmersos en la institución educativa como ser el cambio de autoridades a nivel administrativo que apoyan el proyecto; de la misma forma, se tiene en cuenta la depreciación de la infraestructura tecnológica, la cual es un factor para considerar durante el tiempo que dure la investigación.

Por otra parte, no es ajeno que pueden darse eventos externos que afecten el desarrollo del presente estudio tales como problemas políticos y sociales que influya en el tiempo de los entregables y como consecuencia la culminación de la investigación; así mismo, se debe tener en cuenta el rápido cambio que experimentan constantemente las tecnologías, mismas que pueden considerarse como aplicables durante un periodo no máximo a 5 años.

## **1.8 Viabilidad de la investigación**

Se analiza la disponibilidad de recursos tanto materiales como financieros para el desarrollo de la investigación, enfatizados desde los puntos de vista técnico, económico y temporal, los cuales se detallan a continuación:

1. **Viabilidad técnica:** se cuenta con los insumos técnicos necesarios para el análisis y la implementación, utilizando los recursos técnicos de la organización como ser servidores, computadoras, archivos físicos, archivos digitales, discos duros etc. Alojando el sistema en la intranet de la institución.

2. **Viabilidad económica:** para el presente desarrollo no se necesitará ningún recurso financiero, ya que la organización ya cuenta con la infraestructura necesaria para alojar dicho proyecto, por otro lado, se considera utilizar una herramienta de software libre, la cual no necesita del pago de licencias ni costos incurridos en el mantenimiento.
3. **Viabilidad Operativa:** la presente investigación cuenta con todo el apoyo de los directivos de la institución, así como del personal de secretaría, concediendo el permiso necesario para acceder a la información oportuna.
4. **Viabilidad Temporal:** se cuenta con el tiempo suficiente para llevar a cabo la investigación, el cual tiene el aproximado a 1 año.

Por lo antes descrito, el proyecto de investigación planteado es viable para poder llevarse a cabo en el tiempo y los recursos estimados.

DEGT-UNAH

## CAPÍTULO II. FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 2.1 Marco Teórico

La incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) aplicadas en la administración de documentos, ha buscado ser abarcada desde diferentes teorías; no obstante, para comprender cada una de ellas, primeramente, será importante incluir algunos conceptos claves sobre los elementos que la componen, estableciendo bases teóricas claramente definidas, denotando los principales conceptos y teorías aplicadas a la gestión de la información, las cuales se describen a continuación.

#### 2.1.1 La gestión de la información y las TIC.

*Gestión de información.* Manso Rodríguez (2008) la define como el “conjunto de las actividades que se realizan con el propósito de adquirir, procesar, almacenar y finalmente recuperar, de manera adecuada, la información que se produce o se recibe en una organización y que permite el desarrollo de su actividad” (p. 60).

Por otro lado, Ponjuán Dante (2003), establece que:

La gestión de la información es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan o utilizan recursos básicos (económicos, físicos, humanos, materiales) para manejar información dentro y para la sociedad a la que sirve, procurando que la gestión del ciclo de vida de este recurso se desarrolle de manera adecuada en cualquier organización; también respondiendo al procesamiento en unidades especializadas que manejan este recurso en forma intensiva, llamadas unidades de información. (p. 143)

Analizando las definiciones anteriores, se puede considerar la importante función que desempeña la gestión de información en la selección, organización, almacenamiento y uso de la información estructurada para la consecución de las acciones y logro de objetivos de cualquier organización.

La finalidad de la gestión de la información consiste en ofrecer a la organización mecanismos que permitan adquirir, producir y transferir datos con el menor de los costos posibles, al mismo tiempo, proporcionar información que cuente con parámetros estrictos de calidad, exactitud y actualidad adecuados que sirvan a los objetivos de la organización. Por lo anterior descrito, se

puede argumentar que, al brindar una información pertinente a las personas interesadas en el momento adecuado, con el menor costo posible, mejora la toma de las decisiones.

**Definición de TIC.** Conjunto de herramientas, soportes y canales desarrollados y sustentados por las tecnologías (telecomunicaciones, informática, programas, computadores e internet) que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones, en forma de voz, imágenes y datos, contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética a fin de mejorar la calidad de vida de las personas. (Ávila Díaz, 2013, p. 221).

Adicionalmente, Cobo Romaní (2009), expone que:

Las Tecnologías de la información y comunicación (TIC) corresponde a la utilización de dispositivos tecnológicos (hardware y software) los cuales permiten editar, producir, almacenar, intercambiar y transmitir datos entre diferentes sistemas de información con protocolos comunes, a su vez, integran medios de informática, telecomunicaciones y redes, haciendo posible la comunicación y colaboración interpersonal y la multidireccional (uno a muchos o muchos a muchos), desempeñando un papel sustantivo en la generación, intercambio, difusión, gestión y acceso al conocimiento. (p. 312)

Existen otros conceptos que hacen referencia a las TIC y que son igualmente aceptados como Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (NTIC), no existe un concepto claro sobre las NTICS o más conocidas como TIC sin embargo este término se emplea como semejante al de la “Sociedad de la Información”, es decir hace referencia al cambio de paradigma en la manera en que consumimos la información hoy en día, respecto a tiempo atrás. Este concepto indica que estas nuevas tecnologías de la información y la comunicación han venido a revolucionar y cambiar la manera de vivir, percibir y relacionarse con el entorno, en donde se puede llegar a experimentar que lo único constante es el cambio de la manera en la que se comunican, se actúa y realiza hasta las actividades diarias.

**Beneficios de adoptar TIC.** La importancia en adoptar las Tecnologías de la Información y Comunicación en las empresas, buscando un mejoramiento

significativo de la productividad, resaltando el papel que juega la información en los procesos y en los resultados de cualquier gestión empresarial; de la misma manera, indica la importancia de las TIC en el procesamiento de datos los cuales se convertirán en información valiosa para el usuario, proporcionando mejoras notables tanto en la comunicación, como mecanismo para transferir datos desde una fuente hasta un receptor. (Heeks, 2002, p. 2)

Respecto a la importancia que tienen las Tecnologías de la Información y Comunicación en las organizaciones, Gorbe (2007) afirma:

La implantación de las Tecnologías de la Información y Comunicación en las empresas permite la modernización como factor fundamental en la agilización de los procesos, incrementando los niveles de productividad y competitividad de la organización en un mercado cada vez más globalizado, provocando que el diseño y operación actual de las organizaciones dependen en gran medida de la utilización de estas en forma adecuada y dinámica para alcanzar mejores niveles de desempeño. (p. 26)

Las TIC son cada vez más utilizadas como apoyo y respaldo a todas las actividades empresariales, logrando importantes beneficios para las organizaciones con todo lo correspondiente al ámbito de trabajo y la realización de procesos, haciendo posible la consecución de objetivos, metas del mercado y llegar a nuevas plazas en un menor tiempo, donde las distancias ya no son un límite, contando con una imagen innovadora frente a sus competidores. (Correa Morocho, Saavedra Arango, & Arévalo Casariego, 2009, p. 6)

Por otro lado, cabe mencionar que el papel de las TIC en los resultados de la correcta gestión de una empresa está asociado con el proceso de aprendizaje y con la toma de decisiones, razón por la cual se argumenta que el apoyo de las TIC combinado con un aprendizaje idóneo en base a las capacidades de los empleados contribuye a la mejora de la productividad y la competitividad de las empresas.

### **2.1.2 Gestión documental**

**Gestión documental.** Según Russo Gallo (2011), establece que son un “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)

Un sistema de gestión documental es el encargado de almacenar, buscar, recuperar, resguardar y distribuir los documentos a un conjunto de usuarios que lo manejan y tratan, no interesa si pertenecen al archivo de gestión, comprendiendo toda la documentación que constantemente es utilizada, consultada y administrada por las oficinas productoras u otras que la soliciten. Su circulación o trámite se realiza para proporcionar una solución y respuesta a los asuntos iniciados, agrupándose documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, cuya consulta no es tan frecuente pero que siguen teniendo vigencia y son objeto de consulta por las propias oficinas y particulares en general o al histórico.

De acuerdo con la UNESCO (2008), el objetivo de la gestión documental es “asegurar la eficacia, la responsabilidad y la transparencia en la ejecución y el apoyo a las actividades del programa de la Organización, proteger los intereses operacionales, legales y financieros y administrar el conocimiento y la memoria” (p. 11).

Trabajar con un sistema de gestión documental es considerado como una de las prácticas más recomendadas para las organizaciones, ayudando a llevar a cabo el manejo de distintas clases de documentación e información de forma digitalizada, encontrándose más seguros y organizados, brindando un mejor servicio por parte de las entidades educativas, dando un fácil acceso para los distintos departamentos donde obtendrán la documentación a su alcance y en el momento que se solicite.

Según Escobar Pullas (2013), plantea que un sistema gestor documental debe certificar que cada uno de los procesos que involucran a un documento se ejecuten con las respectivas garantías, tales como:

- Creación de documentos exclusivamente necesarios. (Evitando la creación de documentos por fallas en la numeración, fecha o formato de los originales).
- Almacenamiento de datos. (Definiendo la forma, lugar y tiempo para archivar los documentos).
- Entorno seguro. (Garantizando que el lugar de almacenamiento ofrezca las garantías necesarias para la conservación de los documentos).

- Comprensión a largo y corto plazo del contenido. (La información contenida en los documentos sea comprensible con la inclusión de formatos, teniendo presente las limitaciones existentes en este nivel).
- Acceso controlado. (El acceso a la información no presente problemas con la privacidad).
- Legibilidad. (Lectura del contenido comprensible).
- Integridad. (Los datos originales no deben ser modificados).
- Autenticidad. (La identidad del emisor debe ser única e irrepetible).
- Fecha de caducidad. (Definir el tiempo útil de un documento, considerando su ciclo de vida).
- Destrucción segura. (Eliminación de un documento al terminar su tiempo de vida útil). (p. 3)

**Procesos de la gestión documental.** Los procesos de gestión documental (también llamados document management system, por sus siglas en inglés DMS) emplean un conjunto de técnicas y operaciones para administrar el flujo de documentos externos e internos que forman parte de las operaciones diarias de una organización.

Cabe mencionar que, en muchos sistemas de gestión documental, en especial los electrónicos, pueden tener lugar de manera simultánea o en orden diferente; en referencia con Rodríguez Alayza (2019) propone los siguientes procesos:

- a) Incorporación o Captura:** Consiste en determinar si un documento debería crearse y conservarse, este punto incluye tanto los documentos creados por la organización como los que recibe externamente, por consiguiente, se deciden los documentos que se incorporan, los usuarios que tendrán acceso a dichos documentos y el tiempo de conservación.
- b) Registros:** Se formaliza la incorporación de un documento en un sistema de gestión documental, dejando constancia de la creación, incorporando una breve información descriptiva sobre el documento en el momento que es registrado.
- c) Clasificación e indización:** En esta etapa, se identifican una o varias categorías dentro de las actividades de la organización y de los documentos que generan, así como una adecuada agrupación en el caso que lo amerite, facilitando la descripción, control, relaciones y asignaciones del tipo de disposición y de las condiciones de acceso.

- d) **Asignación de acceso y seguridad:** Se realiza el establecimiento de derechos y restricciones de acceso, tomando como referencia un control de acceso y seguridad establecidos inicialmente, cabe mencionar que el acceso a los documentos se restringe únicamente cuando así lo requiera la organización.
- e) **Definición de la disposición o evaluación:** Se identifican el tipo de disposición y el plazo de conservación de los documentos en el momento de su incorporación y registro, el cual puede vincularse a una clasificación basada en las actividades y automatizarse como parte del diseño del sistema.
- f) **Almacenamiento:** Unas condiciones adecuadas de almacenamiento garantizan la protección, accesibilidad y la buena gestión de los documentos, dependiendo de los objetivos, funciones y el valor del documento en la organización.  
Con el fin de garantizar una protección y almacenamiento adecuada, se deben evaluar las instalaciones en el caso de los documentos físicos; en el caso de los documentos electrónicos se requiere de planes y estrategias de almacenamiento complementario para prevenir posibles pérdidas.
- g) **Uso y seguimiento:** El uso de un documento implica operaciones que pueden ser registradas en el sistema de gestión documental como metadatos, lo que implica una posible afectación de los documentos en cuanto a sus condiciones de acceso y disposición; contando con un seguimiento óptimo, se garantiza que sólo los usuarios con los permisos o roles adecuados realicen tareas en las cuales exclusivamente han sido autorizados.
- h) **Disposición o eliminación:** Los documentos en físico que han sido identificados para su conservación permanente deberán ser almacenados en un entorno apropiado para su mantenimiento a largo plazo. Las estrategias de conservación para documentos electrónicos pueden elegirse en función de su capacidad para mantener la accesibilidad, integridad y autenticidad de estos a lo largo del tiempo. (p. 40-42)

Las características de un proceso inciden en la identificación de las áreas que generan problemas dentro de las actividades realizadas, suministrando la información necesaria la toma de decisiones ayudando a establecer objetivos de mejoramiento y evaluación de resultados.

Rodríguez Alayza (2019), plantea que las características presentan las siguientes particularidades:

- a) **Flujos:** Correspondiente a los métodos utilizados para transformar las entradas en salidas, en los cuales se deben tomar en cuenta aspectos como las operaciones, tiempo y personas(s) responsables para la medición de los procesos.
- b) **Efectividad:** Busca satisfacer las expectativas de los usuarios teniendo como indicador de calidad la medida en la que las salidas cumplan los requerimientos de los procesos establecidos en las entradas, tanto de los colaboradores internos como de los proveedores.
- c) **Eficiencia:** Mediante la utilización acertada de los recursos cuyo objetivo principal es la correcta generación de salidas.
- d) **Tiempo del ciclo:** Consiste en la medición necesaria para transformar las entradas en salidas útiles para el usuario, incluyendo factores relevantes por un lado el lapso estimado para la realización de trabajos, sino también el tiempo que se dedica a trasladar documentos, almacenar, revisar y repetir los procesos cuando así se requiera.
- e) **Costos:** Los gastos que incurren en la totalidad del proceso, los cuales se pueden conseguir teniendo en cuenta los gastos obtenidos en las actividades o por los registros financieros de los costos mensuales generados por los procesos. (p. 25-26)

### ***Gestión documental en las organizaciones.***

Así como lo menciona Russo Gallo (2009), la gestión de la documentación y de la información de una organización debe ir orientada a las personas que la utilizarán, sea proveedor, cliente o trabajador de la empresa. Dependiendo de su procedencia, la información de una organización se puede categorizar en tres tipologías:

**Ambiental.** Son las fuentes de información que se utilizan, se refiere al material que forma el conjunto de documentación de la empresa, la cual normalmente se encuentra en el centro de documentación o biblioteca, aportando información externa.

**Interna.** Es la documentación operativa (ofertas, facturas, recibos, etc.) aportando información utilizada al interior de la organización.

**Corporativa.** Es la información que la empresa comunica al exterior, por ejemplo, encontramos folletos, presentación corporativa, catálogos, memorias públicas, la web, etc.  
(p.15)

### ***Ventajas de implementar un Gestor Documental en las organizaciones.***

De acuerdo con Russo Gallo (2011), las ventajas de un sistema de gestión documental son las siguientes:

- Reduce la necesidad de manipular, almacenar y recuperar la documentación en papel.
- Reduce el coste del proceso de creación, almacenamiento y conservación de los documentos.
- Asegura la eficiencia de los documentos al facilitar su recuperación y su acceso.
- Permite la reutilización de la información ya obtenida y permite compartirla con toda la organización.
- Reduce costes de operaciones.
- Agiliza los procesos de trabajo y así mejora la productividad.
- Acelera el flujo de información, dando más oportunidades de respuesta al servicio de los clientes.
- Asegura la óptima utilización de los recursos y el espacio físico.
- Reduce costes de mantenimiento y apoyo.
- Ofrece apoyo en la toma de decisiones.
- Documenta las actuaciones de la empresa.
- Asegura su preservación histórica. (p. 17-18)

La gestión documental y organización de archivos tienen como principal ventaja la seguridad de la información ante un extravío, pérdida o destrucción de la original. Sin embargo, para garantizar que realmente están protegidos los respaldos, se deben preservar en otro lugar. Es decir, en otro almacén o dispositivo. De esta forma, en caso de que se presente una catástrofe en alguno de los dos lugares, se tendría una copia exacta de la información.

Dentro de las desventajas que se tienen al adoptar un sistema de gestión documental en una organización, se encuentra la posibilidad de realizar una inversión monetaria, representando un desembolso económico para implantar el nuevo sistema. Además, también se debe establecer un sistema de seguridad rigurosos y con un elevado nivel de protección, ya que, de lo contrario, podría producirse una brecha en la seguridad de todos los datos de la empresa, representando una amenaza de que la información quede al descubierto.

### ***Los Sistemas de Gestión Documental en diferentes sectores.***

Actualmente, contar con un sistema que facilite la gestión documental resulta útil para la mayoría de las empresas, concretamente para aquellos sectores que generan mucha documentación o que bien consultan dicha información de forma recurrente como parte de su trabajo diario, razón por la cual la adquisición de este tipo de sistemas conlleva a la eliminación de tareas manuales no productivas permitiendo a los colaboradores dedicarse a actividades que realmente generen valor a la organización; a continuación se describen algunos de los sectores en los cuales la implementación de los Sistemas de Gestión documental resulta beneficioso.

- a) **Sector Educativo:** Generalmente orientados en destinar su mayor inversión de esfuerzo, tiempo y recursos en la gestión completa de la documentación estudiantil, creando, extrayendo y guardando todos los documentos relacionados, por lo que la implementación de un buen sistema de gestión documental reducirá costos administrativos y dará a los centros educativos la capacidad de prestar servicios de forma más eficiente, razón por la cual las instituciones interesadas pueden cumplir su principal objetivo, el cual consiste en servir a los estudiantes, proporcionando una educación de calidad.

De acuerdo con uno de los primeros investigadores desarrollador de un sistema de clasificación íntegramente funcional, Roberge (1992) menciona lo siguiente:

La gestión de documentos se debe entender como un sistema que tiene como objetivos principales la eficacia y la rentabilidad, la cual define como el conjunto de las operaciones y de las técnicas relativas a la concepción, el desarrollo, la implementación y la evaluación de los sistemas administrativos necesarios, desde la creación de los documentos hasta su transferencia al archivo permanente. (p. 12)

- b) **Sector Sanitario:** Considerado como uno de los sectores en los cuales se mueve más documentación en sus actividades diarias, añadiendo estrictas normas de protección de datos, seguridad en el tratamiento y almacenamiento de la documentación.

- c) **Sector jurídico:** Este sector genera y manipula documentación de manera intensiva y sobre todo es custodiada con empeño, resultado pertinente la creación de copias documentales que garanticen una seguridad eficiente a la vez que sea compatible, otorgando la posibilidad de firmar digitalmente o autenticar por identidad única un documento, siguiendo los protocolos y normas vigentes.

La gestión documental es la parte del sistema de información desarrollada con el propósito de almacenar y recuperar documentos, que debe estar diseñada para coordinar y controlar todas aquellas funciones y actividades específicas que afectan a la creación, recepción, almacenamiento, acceso y prevención de los documentos, salvaguardando sus características estructurales, y contextuales, y garantizando autenticidad y veracidad. (Bustelo Ruesta, García-Morales Huidobro, & García de Paso Gómez, 2006, p. 361)

- d) **Administración pública:** Aplicado en el contexto de sus obligaciones y como un importante activo económico, “el uso creciente de las tecnologías de la información y comunicaciones ha logrado que las instituciones públicas, tomen más conciencia del valor de la información, provocando que algunos organismos públicos opten por explotar comercialmente sus recursos de información”.

(Fernández Barcell & Collado Machuca, s.f, p. 718)

Por otro lado, Moyano Collado (2015) expone que los sistemas de gestión documental de las Administraciones públicas se percibían como algo enfatizado exclusivamente en el manejo de los documentos internos, específicamente de los documentos en papel el cual se ha llevado a cabo con un enfoque casi siempre interno, el cual está dirigido al funcionamiento de la organización y a sus colaboradores. (p. 47)

- e) **Sector privado:** Resultando oportuna tanto para organizaciones que sirven como proveedoras de información, así como de usuarios ya que el acceso fácil y rápido a la información proporcionada por el sector público (información legislativa, financiera, estadística etc.) ayuda a las empresas en la definición y consecución de

sus estrategias de inversión, mejorando la competitividad; por otra parte, específicamente en la industria de los contenidos dicha información documental constituye un recurso de gran valor para la producción de servicios de información de valor añadido.

- f) **Ciudadanos:** Facilita la participación en la toma de decisiones colectivas y el control democrático de las instituciones; por otro lado, el acceso a la información proporciona a los ciudadanos mejores oportunidades en áreas como la educación, empleo, transportes públicos, bienestar social, al mismo tiempo que agiliza los trámites, reduciendo los tiempos de espera, haciendo eficiente los procesos que generalmente tienen un carácter engorroso y burocrático.

En cuanto a las distintas opciones que se tienen en el mercado, Pau Puerto (2021) clasifica los sistemas de gestión documental de pago y gratuitos, mencionando los siguientes:

- **Quipu:** es un programa de facturación y gestión documental en la nube para autónomos y PYMES que ofrece una serie de funcionalidades orientadas a simplificar la gestión administrativa y contable de una empresa, por lo que los documentos más importantes de una empresa u organización estarán seguros en la nube de Quipu.

La seguridad y privacidad es fundamental, cumpliendo con los mismos protocolos de encriptación que utilizan los bancos (SSL 256) y con la GDPR para asegurar que los datos están seguros en todo momento.

La digitalización de los documentos se realiza a través de la tecnología OCR (Optical Character Recognition), que mediante IA permite reconocer los caracteres de cada uno de los documentos con solo realizar una fotografía de este y en menos de 24h se obtiene un documento completamente procesado.

- **Factorial:** Es un software de gestión documental de pago, muy recomendado sobre todo para PYMES, pues es de sencilla utilización, abarcando una diversidad de funcionalidades, permitiendo gestionarlas de forma muy centralizada.

Este SGD incluye la organización de los documentos laborales de los empleados de la empresa (creando carpetas especializadas), almacenando y organizando los documentos fiscales y tributarios de cualquier negocio, así como también las facturas que se generan al instante.

Además, Factorial está situado en la nube, por lo que se puede acceder a esta solución desde cualquier dispositivo electrónico con conexión a Internet, haciendo más fácil la ajetreada vida diaria del empresario y autónomo, llevando a cabo sus gestiones sin la necesidad imperiosa de estar presente en alguna oficina.

- **Microsoft Sharepoint Online:** El gigante informático dispone de su propia versión de lo que se entiende por software de gestión documental. Esta “intranet con bases de datos” es básicamente un espacio común en la nube de Office 365 donde colaborar en páginas web, listas, documentos y datos en general, así como realizar búsquedas avanzadas de dicha información o suministrar noticias corporativas.

Sharepoint Online hereda todas las funcionalidades de sus versiones predecesoras, Foundation y Server, añadiendo la potencia de la nube de Azure para convertirse así en una alternativa sólida como repositorio central de nuestra empresa.

- **OpenKM:** es un gestor de documentos de código abierto, lo que implica que su versión básica o de prueba es gratis, y también una mayor versatilidad para su desarrollo e integración.

Una de sus características más importantes es la gran capacidad para convertir documentos y para catalogarlos de manera automatizada, convirtiendo documentos a PDF y posteriormente comprimirlos, así, como la posibilidad de aplicarles un reconocedor óptico de caracteres (OCR) para transformar el texto en caracteres editables.

- **Alfresco:** es otra solución de gestión documental de código abierto, favoreciendo la creación y programación de nuevas funcionalidades; se trata de un producto destinado fundamentalmente a empresas medianas o grandes.

Existen varias versiones de este software:

- **Alfresco Community Edition:** Se trata de la versión básica y gratuita de este gestor de documentos. Los desarrolladores pueden participar y colaborar a través de foros, para así compartir y corregir fallos, y avanzar en la mejora de las características del programa, ofreciendo una fácil y eficiente gestión documental, pero en esta versión, carece de soporte técnico, de garantías, de sincronizaciones con otros sistemas, y de integración con otros softwares propietarios.
- **Alfresco One:** Maneja y sincroniza el contenido alojado en el propio servidor de la empresa con el contenido alojado en la nube. Se trata, de una gestión híbrida, ofreciendo variadas opciones de integración con software propietario. Así, puede conectarse con programas y aplicaciones tales como el paquete ofimático Office, CRMs diversos, el software de colaboración empresarial SharePoint, el software para negocios SAP etc.

### 2.1.3 Documento electrónico

En relación con las particularidades principales de este tipo de formato, Jaimes Sánchez (2003), menciona que:

Las “características del documento electrónico, dentro de las cuales destacan el contenido, capacidad de almacenamiento y velocidad de procesamiento; la estructura material y lógica, necesidad de metadatos y la conservación que requiere, entre otras cosas, de programas de conversión o migración” (p. 2).

Para el entendimiento de este estudio, es necesario establecer la diferencia entre documento digitalizado y documento electrónico, considerando que por una parte realizan procesos muy similares en su desarrollo, razón por la cual, Jaimes Sánchez (2003), describe tal distinción para tener una mayor claridad de la siguiente manera:

- **Documento electrónico:** presenta un sistema electrónico de información tanto de origen como de soporte, siendo transmitido desde su creación de manera electrónica entre usuarios o sistemas indistintamente de las conversiones y formatos.
- **Documento digitalizado:** Tipo de formato en el cual, mediante la utilización de mecanismos externos, es pasado de un soporte de papel al soporte electrónico, indistintamente del método utilizado. (p. 4)

### ***Sistema de Gestión documental electrónico***

También conocido como Sistema de administración y registro de documentos electrónicos (Electronic Document and Records Management Systems-EDRMS), se entiende como un sistema de gestión documental “conformado por un conjunto de elementos informáticos que poseen la capacidad de administrar documentos y registros electrónicos. A pesar de que por definición los EDRMS manejan documentos electrónicos, en los procedimientos prácticos, también se incluye a los documentos físicos” (Escobar Pullas, 2013, p. 5).

Resulta frecuente que los usuarios confundan el sistema de gestión documental, el cual establece la política, objetivos y el marco de todas las pautas para controlar los documentos, con el software de gestión documental, el cual es la herramienta informática que refuerza el cumplimiento del sistema automáticamente.

Todas las organizaciones producen documentos en el desarrollo sus actividades, requiriendo de algún sistema para gestionarlos adecuadamente, existiendo la posibilidad de que no en todos los casos, se incorpore un software de gestión documental; tomando en cuenta que frecuentemente no se denote una diferencia clara entre SGD y software de Gestión Documental, es pertinente que, en un contexto dominado por la documentación electrónica, la tecnología resulte imprescindible para aplicar un modelo de gestión documental.

### ***Fases de la Gestión Documental Electrónica.***

El archivo electrónico es de gran utilidad, y necesidad, en estos tiempos en los cuales la generación de documentos en formato digital crece de manera constante para algunos archivos, en los que se tiende a la digitalización de la documentación analógica y su posterior conversión a través de medios electrónicos, logrando que la nueva documentación se genere de forma digital (documentos nativos electrónicos) para no tener que digitalizarla posteriormente. (comunidadbaratz, 2016).

En ella se diferencian tres fases (Planificación documental, Pre - archivística y Archivística) que cuentan con una serie de procesos para la gestión documental, como son (y según orden de ejecución): la planificación, valoración, producción, gestión y tramitación, organización, transferencia, disposición de documentos y preservación a largo plazo, de acuerdo con el espacio de difusión y comunicación de noticias Comunidadbaratz (2016), se define de la siguiente manera:

**Fase I. Planificación documental:** En esta primera fase se prioriza la planificación y valoración de lo que será archivado, así como la estructura del documento electrónico, la creación de documentos debe estar precedida del análisis institucional, tecnológico, funcional y archivístico, se debe determinar la pertinencia de estos como evidencia de las actuaciones de la administración pública. El resultado de esta fase permitirá establecer la creación o eliminación de un documento y sus características. (comunidadbaratz, 2016).

**Fase II. Pre archivística:** En la segunda fase destaca la producción, gestión, diligencia, y la valoración, dando como resultado un documento digitalizado (ya sea por digitalización del documento analógico o porque nace directamente en electrónico), pasando por la fase de gestión y tramitación para su posterior valoración indicando la necesidad de formar parte del archivo o no. (comunidadbaratz, 2016).

**Fase III. Archivística:** Esta última fase, pretende hacer notar la organización, transferencia, valoración, disposición y la preservación a largo plazo, así como la pertinencia de la documentación en proceso, trasladando su contenido a un expediente electrónico, valorando su utilidad, en la que, posteriormente, se pueda poner a la disposición de las personas u organizaciones en el archivo electrónico; una vez que el documento pierde utilidad, se puede tomar la decisión de destruirlo o la preservación a largo plazo. (comunidadbaratz, 2016).

#### **2.1.4 Procesos archivísticos.**

De acuerdo con una investigación presentada por la oficina ejecutora del programa de inversiones de Universidad de Costa Rica (2007), el cual consiste en una propuesta teórica metodológica para el diseño de un sistema de gestión de planos, describiendo que la tecnología es una herramienta que sirve para agilizar los procesos establecidos, y no debe usarse para transferir el desorden a un nuevo soporte, considerando los siguientes procesos:

- a) **Clasificación:** Técnica de identificación y agrupamiento sistemático de documentos semejantes, según características comunes. Incluye un proceso de organización de un archivo, o un sistema de archivos de acuerdo con un método de documentación previamente adoptado. La clasificación constituye la columna vertebral de los procesos de Administración de Documentos, ya que es un componente de control de la información archivística, que consiste en la elaboración de un cuadro de clasificación, basados en criterios de

estructura orgánica, cronológicos, geográficos, temáticos, alfabéticos u otros, para facilitar el manejo y uso de los documentos. (Grupo Iberoamericano de Tratamiento de Archivos Administrativos, 1997, p. 31)

- b) Ordenación:** Operación archivística realizada dentro del proceso de organización, que consiste en establecer, secuencias naturales cronológicas y/o alfabéticas, dentro de las categorías y grupos definidos en la clasificación. Se encuentra, por lo tanto, dentro de la fase del tratamiento archivístico denominada identificación. (Grupo Iberoamericano de Tratamiento de Archivos Administrativos, 1997, p. 89)
- c) Descripción:** Fase de tratamiento archivístico destinada a la elaboración de los instrumentos de descripción y consulta para facilitar el acceso, conocimiento y control de los grupos documentales existentes en un archivo. La descripción puede realizarse sobre expedientes, legajos u otra unidad de conservación. El proceso consiste en la elaboración del resumen del contenido del documento, incluyendo, el nombre del grupo documental, del fondo, fechas extremas, cantidad de hojas y número de inventario entre otros. Es, además, la acción de preparar auxiliares descriptivos con el fin de controlar la existencia y/o facilitar la consulta de los archivos y las colecciones documentales. (Grupo Iberoamericano de Tratamiento de Archivos Administrativos, 1997, p. 45)
- d) Valoración, selección y eliminación:** implica un trabajo de cuidadoso análisis y de erudición y no un mero procedimiento como lo ven algunos; ya que implica entender factores como: la historia del creador de documentos, las funciones, las atribuciones legales, la estructura organizacional, los procesos de toma de decisión, los procedimientos de creación de documentos, la naturaleza, organización y administración de los documentos y los cambios ocurridos en el tiempo. (Rivas Fernandez, 2002, p. 2)
- e) Acceso y difusión:** Los materiales que se archivan responden originalmente a que puedan ser utilizados por quienes necesitan la información. Durante los últimos 30 años, muchos archivos han pasado de

lo que era esencialmente una situación pasiva, facilitar los documentos, a una función activa, lo que implica esfuerzos para poner a disposición de los interesados todos los documentos que permitan las consideraciones de seguridad nacional y de la vida privada de las personas. (Arévalo Jordán, 2001, p. 11)

- f) **Servicios:** Los archivos están ampliando sus servicios, consecuencia de las demandas y exigencias de los usuarios. Uno de estos es el Servicio de Referencia Archivístico, que brinda al usuario una atención personalizada y le proporciona la información que requiere con valor agregado. Este servicio es importante porque mejora la percepción del archivo, se da una amplia comunicación entre el archivista y el cliente. (Acosta Sandoval, Íncer Solís, & Mena Aguilar, 2006, p. 29)
- g) **Conservación:** “Conjunto de procedimientos y medidas destinadas a asegurar, por una parte, la preservación o prevención de posibles alteraciones físicas en los documentos, y, por otra, la restauración de éstos cuando la alteración se ha producido” (Grupo Iberoamericano de Tratamiento de Archivos Administrativos, 1997, p. 35).

Existen ciertos criterios dentro de los cuales, los expertos en los sistemas de gestión documental sugieren que se lleven a cabo al momento de manipular este tipo de software, por lo que Ashley González (2021) plantea las siguientes mejores prácticas en la utilización de una herramienta de gestión documental:

### ***Mejores prácticas en la utilización de una herramienta de gestión documental.***

1. ***Convenciones consistentes de nomenclatura de archivos:*** Las soluciones automatizadas de administración de documentos incluyen características que reducen drásticamente el desperdicio de tiempo en la búsqueda de los archivos. Estas funciones incorporadas permiten a los usuarios consultar, verificar y abrir documentos de forma rápida y efectiva, en base a la búsqueda simple de palabras clave. Sin embargo, se recomienda como una mejor práctica para las organizaciones implementar convenciones de nomenclatura en toda la empresa

para agilizar aún más el acceso a los documentos en todos los departamentos y ubicaciones.

- 2. *Establecer políticas de retención:*** Las políticas de retención aconsejan al personal sobre cuánto tiempo debe conservarse un documento en específico, considerando que, al no existir políticas de retención establecidas, resulta casi imposible administrar de manera eficiente la vida útil de un documento debido a que a menudo las organizaciones conservarán más documentos de los necesarios, aumentando los costos de almacenamiento y la desorganización.

Una vez implementadas la política de retención, resulta pertinente que la empresa cree un proceso en el cual se disponga y archive adecuadamente los documentos una vez que hayan cumplido su tiempo de vida, logrando que con la implementación de un sistema de gestión documental se puedan escanear documentos y guardarlos directamente en la plataforma de software, haciendo que los documentos de archivo sean un proceso sencillo y efectivo.

Las organizaciones son capaces de implementar inteligencia gestión del flujo de trabajo del documento, una vez que se capturan los datos y la información, los usuarios pueden crear y definir flujos de trabajo personalizados con comandos automatizados, indicándole al sistema de gestión de documentos que, una vez que se ha retenido un determinado tipo de documento para un marco de tiempo específico, puede enrutarse internamente para futuras acciones.

- 3. *Acceso asegurado al usuario y permisos:*** Un aspecto muy importante de la administración de documentos es la seguridad de información y datos confidenciales. Los procesos deben ponerse en marcha para garantizar que toda la información confidencial se maneje con cuidado. Si un documento que contiene información confidencial se ve amenazado por una fuente interna o externa, la organización o empresa puede ser considerada responsable de cualquier error a partir de entonces.

Los permisos deben vincularse a todos los documentos que contengan información que no esté abierta al público, restringiendo a los usuarios no

autorizadas acciones que permitan abrir, mover o eliminar el documento. A medida que se incorporan opciones de seguridad estrictas que controlan el acceso a los documentos al especificar qué usuarios tienen permisos para ver y editar archivos para garantizar que la información confidencial esté siempre protegida, manteniendo a la organización en línea, evitando los costos asociados con una brecha de seguridad.

- 4. Aprovechamiento de la capacitación sobre productos:** A menudo, las empresas se quedan cortas en el seguimiento, resultando insuficiente el simple hecho de proporcionar documentación sobre el nuevo proceso ya que, por el contrario, se recomienda capacitar y apoyar la comprensión y el aprendizaje del nuevo proceso con los miembros del personal, considerando como una parte importante la implementación efectiva de cualquier tipo de recursos educativos.

Para que el personal tenga confianza en el cambio a un software de administración de documentos, la organización debe hacer un esfuerzo constante para garantizar que todos los miembros del personal que utilizarán el software estén debidamente informados y capacitados.

#### **2.1.5 La eficacia y eficiencia como factores clave en la gestión documental.**

En base a las diversas teorías y procesos replicados en diversos ámbitos a nivel organizacional, se observa en las fuentes consultadas una adaptación de conceptos en base diversos instrumentos de medición en la gestión de documentos, mismos que se definen a continuación.

**Eficacia.** “Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera” (Real Academia Española, sf). de modo que, aplicada a la gestión de información, se asimila como la efectividad en los procesos de generación, recepción, distribución, organización, consulta y conservación de los documentos, de tal forma que Russo Gallo (2009), indica que la “eficacia está enfocada directamente con las personas interesadas” (p. 16).

Tal como lo expone Mejía, C. (1998) “la eficacia es simplemente la comparación entre lo alcanzado y lo esperado” (p. 13). Obteniendo la siguiente fórmula:

Eficacia = Resultado alcanzado / Resultado esperado o previsto.

**Eficiencia.** “Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado” (Real Academia Española, sf). Contrastando con Russo Gallo (2009) quien afirma que la “eficiencia está dirigida al servicio; señalando que en caso de que alguno de estos estándares falle, se está brindando un mal servicio y los costos derivados, son excesivos” (p. 16).

De igual forma, Mejía C. (1998) expone que:

La eficiencia es lo alcanzado frente a lo esperado, involucrando dos variables críticas en la obtención del resultado: el costo incurrido y el tiempo empleado para la ejecución de la meta deseada, teniendo en cuenta que la relación de estas variables con el resultado es inversa, es decir, mientras menos tiempo o dinero se consuman para obtener el objetivo esperado, mejor será el desempeño y viceversa” (p. 14)

De modo tal que se consigue mediante la siguiente fórmula.

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Resultado alcanzado} / \text{Costo alcanzado} * \text{Tiempo alcanzado}}{\text{Resultado esperado} / \text{Costo esperado} * \text{Tiempo esperado}}$$

**Efectividad.** A partir de los planteamientos anteriores, Camue Álvarez, Carballal del Río, & Toscano Ruiz (2017), definen:

La efectividad organizacional como la “eficiencia y eficacia con que se alcanzan los objetivos organizacionales, mediante el diseño y funcionamiento actual de un sistema determinado, factores que, a su vez, se corresponden directamente con la manera en que interactúan los diferentes elementos del sistema organizativo” (p. 145).

Por tanto, la efectividad organizacional consiste en identificar los fines de la organización y determinar si se han alcanzado adecuadamente.

Así mismo, Mejía, C. (1998), indica que “quien es eficiente y es eficaz, en esencia se dice que es efectivo” (p. 14). Obtenido mediante la siguiente fórmula.

$$\text{Efectividad} = (((\text{Puntaje eficiencia} + \text{puntaje de eficacia}) / 2) / \text{máximo puntaje})$$

Según como expone Kinicki & Kreitner (2003):

para el logro de la efectividad, cada organización debe buscar el equilibrio entre el cumplimiento de sus objetivos, su funcionamiento, la utilización de los recursos, y la satisfacción Efectividad en la gestión documental de las personas que la integran, siendo estos los cuatros criterios genéricos de la efectividad organizacional. (p. 90)

Por lo tanto, la gestión documental es la oportunidad perfecta con la que cuentan las empresas que desean mejorar su eficiencia, ya que al organizar los documentos que forman parte de la gestión de toda la institución, tiene como resultado una organización más ágil, dando como resultado una información más segura.

Desde la perspectiva de Soriano Sinfontes (2018):

El orden y la jerarquía de los documentos representan el centro de la gestión; de modo que se logra mejorar los tiempos de destino documental, provocando que se ahorre tiempo en temas de búsqueda, administración y manejo. Además, otra de las funciones que permite este punto, es el entendimiento y reconocimiento de la estructura organizacional y de los procesos que se ejecutan en una institución. (p. 55)

Según Gartner (2010), los empleados de una empresa u organización pierden 30% de su productividad por una mala gestión documental, 30% de los documentos utilizados tienen información que ya es obsoleta y a la empresa le cuesta mucho dinero volver a generar documentos perdidos, por lo que resulta imprescindible contar con una gestión documental eficiente.

## **2.2 Marco histórico y contextual**

### **2.2.1 Contexto mundial.**

La creación, consulta y almacenamiento de los documentos, es una actividad que data de los inicios de la escritura, dada la imperiosa necesidad de mantener documentos de todo tipo de procedimientos e investigaciones, las cuales se desarrollaban alternamente con la generación de conocimientos en la historia, así como la adecuada preservación de la información para el futuro.

Como explica Gauchi Risso (2012), “Sus orígenes podemos encontrarlos en la antigüedad, por la necesidad de “documentar” o fijar actos administrativos y transacciones legales y comerciales por escrito para dar fe de los hechos y registrados en tablillas de arcilla, hojas de papiro, pergaminos y papel” (p. 535).

Dentro del entorno empresarial, en primera instancia, se habló de la gestión documental a por parte de algunos colaboradores que trabajaban dentro de una compañía que administraban los repositorios físicos de documentos, tales como los archivadores, estanterías y libros de registro.

Actualmente, es considerada como una materia dentro de la archivística y sus conceptos están relacionados con otras disciplinas como la Bibliotecología, nuevas tecnologías y la gestión del conocimiento.

A partir de 1950 la gestión documental se ha convertido en un ámbito de trabajo de la archivística Cruz Mundet (2006), “los archiveros evolucionaron paulatinamente hacia la idea de gestor de documentos (records management) y la profesión comenzó a ser concebida, especialmente por la corriente norteamericana, como gestión documental” (p. 32).

De acuerdo con Lodolini (1993) señala que “durante la década de los cincuenta comenzaron las primeras acciones de carácter práctico y luego se desarrolló en la literatura norteamericana el concepto de Record Management”(p. 40). Siendo promovidas estas actividades al término de la Segunda Guerra Mundial, debido a que se tenía la imperiosa necesidad de organizar toda la información acumulada por el gobierno estadounidense tras el mencionado evento, con el objetivo de mejorar los procesos administrativos en la generación y almacenamiento de la documentación pública.

Así como lo menciona Llansó i Sanjuán (1993), “Empezó entonces la colaboración entre los Archivos Federales y en las oficinas administrativas: se crearon los «records officers» y se formaron comisiones para estudiar conjuntamente los problemas” (p. 46).

A finales de la década de los años cuarenta, se encuentran los gestores de documentos “records manager” abriendo paso a la aceptación del término “record management”, o Gestión de Documentos, el cual era muy utilizado por parte de las empresas privadas; para la década de los años cincuenta, se crea la Federal Records Act, definiendo por primera desde un punto de vista

legal, incluyendo la creación y conservación de los documentos, así como su destrucción y transferencia.

En referencia con Schellenberg (1956) quien “diferenciaba entre los profesionales que trabajaban con los documentos de manera intermedia e inmediata, identificándolos como gestores documentales y los profesionales que trabajaban con los documentos de valor secundario o histórico, reconociéndolos como archiveros” (p. 76).

La transformación radica en que la archivística dividió el ciclo de vida del documento en tres edades: activa, semiactiva e inactiva, concibiendo que los documentos con vigencia administrativa y alto grado de uso, se incluyen dentro de la primera etapa y se conservan en los archivos de gestión o de oficina; los que continúan vigentes pero resultan de poca consulta se encuentran en una fase semiactiva y se transfieren a un archivo general; finalmente, aquellos documentos que han perdido su vigencia administrativa pasan a la fase inactiva y tienen dos posibles destinos: el archivo histórico para los documentos con valores permanentes y la destrucción para aquellos que no poseen ninguna valía. (Bustelo Ruesta, 2011, p. 130)

La archivística clásica, desarrollada durante el siglo XIX, limitó el papel de los archiveros a la última de las etapas, sirviendo únicamente como custodios de la documentación histórica, prestando práctica y exclusivamente el servicio a los historiadores; este concepto que predominaba de la archivística sostuvo la práctica y la teoría profesional durante el siglo XIX, pero a principios del XX, este tipo de procedimientos decayó con la invasión de una mayor cantidad de contenido de información documental, generada a partir de la Primera Guerra Mundial.

A finales de la década de 1980 y principios de 1990, el concepto de Gestión Documental fue introducido en España debido a los contactos establecidos entre la Asociación de Archiveros Catalanes y el canadiense Roberge (2006), este último, considerado como uno de los mayores especialistas mundiales en gestión documental, quien la define como “el conjunto de operaciones y técnicas relativas a la concepción, al desarrollo, a la implantación y a la evaluación de los sistemas administrativos necesarios, desde la creación de los documentos hasta su destrucción o su transferencia a los archivos” (p. 48).

Actualmente, la Gestión Documental percibe algo más que una readecuación y renovación de los diferentes procesos de trabajo de los archiveros, a tal punto que podría considerarse como un proceso vital para toda institución debido a la masificación que alcanza la producción de documentos, permitiendo analizar y controlar sistemáticamente la forma en la cual la información es creada, registrada, recibida, utilizada y almacenada.

### **2.2.2 Contexto Latinoamericano.**

En Chile, se abordó la organización documental del liceo Instituto Nacional General José Miguel Carrera de Santiago, desarrollando dos herramientas críticas para la gestión de documentos: el Cuadro de Clasificación y la Tabla de Retención Documental, desde una visión de la archivística integrada conceptualizando los documentos como prueba y memoria de la organización, recopilando la normativa relativa a la generación y establecimiento de documentación en liceos públicos, incluyendo una revisión histórica y actual de la reglamentación del Instituto Nacional.

Para el desarrollo de esta propuesta, se trabajó en base a la metodología australiana de Diseño e implementación de sistema de registro (DIRKS) para el diseño e implementación de sistemas de gestión de documentos, la cual propone 8 etapas consecutivas, con algunos pasos principales y otros que son de retroalimentación.

La implementación y el uso del Cuadro de Clasificación y la Tabla de retención documental, son una parte primordial para la Gestión documental del Instituto Nacional, que trae consigo numerosos beneficios para la propia gestión de recursos y administrativos de esta organización. Sin embargo, no es posible considerar la implementación de ambas herramientas o de cambios radicales en la gestión documental, sin cambios en la cultura organizacional, la aplicación de tecnologías para toda la institución y el uso de normas archivísticas para la toma de decisiones. (Adriazola Mellado, 2017, p. 102-125).

Al observar la situación en Colombia, específicamente en el Colegio Nuestra Señora de la Sabiduría en Bogotá, se implementa un Programa de Gestión Documental encaminado al buen manejo y organización de la documentación producida y recibida por la Institución, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su producción, trámite, utilización y conservación.

La investigación que se realizó fue de tipo diagnóstico, ya que se identificaron los problemas existentes en la labor archivística de la documentación generada por las diferentes oficinas y se dio solución mediante el diseño de una propuesta de un programa de gestión documental (PGD).

Las Fuentes utilizadas para el proyecto se fundamentaron en:

- Bibliografía acerca del tema de Gestión Documental.
- Entrevista a las directivas del Colegio.
- Entrevista al personal Administrativo (secretarías y cuerpo administrativo).
- Visita al Archivo del Colegio.

Como resultados destacados, se puede asegurar que la adecuación de la infraestructura de los depósitos de archivo permite la conservación, seguridad, facilidad de recuperación de la información y adecuadas condiciones ambientales, así como la racionalización de la producción documental de la entidad, facilita mejor la utilización del tiempo y los recursos administrativos (papel, tiempo, recursos humanos etc.). (Guzmán Ramírez & Pedraza Amaya, 2006, p. 13-23)

Cuando se observó la situación en Costa Rica, se llevó a cabo una propuesta metodológica y un trabajo práctico con la documentación del Instituto de Investigación en Educación, la cual consistió en la mejora de los flujos de información, la gestión de documentos y la prestación de parámetros de referencia de la situación archivística que se suscita en muchas de las unidades de la Universidad de Costa Rica.

La metodología para la implementación del programa para la gestión de documentos consistió primeramente analizar la relación, entre las normativas del instituto, las actividades que se realizan y los documentos que se producen como evidencia de esas funciones, trabajando los documentos desde los formatos físicos y electrónicos; consecuentemente, se elaboró el mapeo de los procesos del INIE y su respectivo cuadro de clasificación a partir de las series documentales identificadas como producto de la ejecución de los procesos. Asimismo, se normalizan las plantillas para la producción documental del INIE.

Como resultados, respecto a la etapa de implementación, se concluye que el fomento de las buenas prácticas archivísticas en este instituto posibilita el

mejoramiento de los flujos de información, la respuesta expedita de los trámites administrativos y la transparencia en la gestión universitaria. (González Farguharson & Rivas Fernandez, 2014, p. 1-148)

### **2.2.3 Contexto Nacional.**

En Honduras, se ha creado un manual de procesos de los archivos de gestión de las unidades de la Secretaría de Educación (SEDUC), Direcciones departamentales, Municipales, Distritales y Centros Educativos, con el cual las unidades mencionadas, pueden trabajar en la ordenación, clasificación de todos sus documentos con el propósito de mantener toda la documentación en un orden, respetando el reglamento del Archivo Institucional.

La metodología consiste en que todo documento institucional, administrativo, legal y expedientes personales, deberá ser digitalizado, dentro del Software Administrativo de Documentos (SAD) en el cual, cada unidad de la Secretaría de Educación tendrá acceso al sistema para subir los documentos que reciba y genere.

Como resultado, se visualiza a los Fondos documentales debidamente ordenados, obtenido una administración centralizada, proporcionando una fácil búsqueda de la información requerida y el aprovechamiento del espacio físico adecuado para los fondos documentales. (Archivo Institucional, Secretaría de Educación, 2016, p. 8-43)

## **2.3 Marco Legal**

Existen normativas encargadas de proporcionar directrices mediante las mejores prácticas que se llevan a cabo en el depósito, transferencia, gestión, seguridad y digitalización de los documentos desarrollados en cada organización, resultado pertinente un abordaje próximo sobre algunas de las reglas mayormente aceptadas dentro de la gestión documental, las cuales se enlistan a continuación.

### **2.3.1 Depósito.**

*ISO 18492 Conservación a largo plazo de la información basada en documentos:* Informe técnico que proporciona orientaciones metodológicas para la preservación a largo plazo y la recuperación basada en documentos electrónicos, cuando su período de conservación supera el

tiempo previsto de duración de la tecnología (hardware y software) usada para crear y mantener la información.

Tiene en cuenta el papel de las normas de tecnología de la información neutrales desde el punto de vista tecnológico para respaldar el acceso a largo plazo.

Esta guía también reconoce que asegurar la preservación y recuperación a largo plazo de información auténtica basada en documentos electrónicos debe involucrar a especialistas en TI, administradores de documentos, administradores de registros y archiveros. (ISO / TR 18492, 2005)

***ISO 23081-1 Metadatos para la Gestión de documentos- Principios:*** Cubre los principios que sustentan y rigen los metadatos de gestión de registros. Estos principios son aplicables a registros y sus metadatos, así como a todos los procesos que les afectan, cualquier sistema en el que residan y cualquier organización que sea responsable de su gestión. (ISO 23081-1, 2006)

***ISO 23081-2 Metadatos para la Gestión de documentos - Problemas conceptuales y de implementación:*** Establece un marco para definir elementos de metadatos consistentes con los principios y consideraciones de implementación descritos en ISO 23081-1: 2006, teniendo como propósito los siguientes puntos:

- Permitir una descripción estandarizada de registros y entidades contextuales críticas para registros.
- Proporcionar un entendimiento común de los puntos fijos de agregación para permitir la interoperabilidad de los registros y la información relevante para los registros entre los sistemas organizativos.
- Permitir la reutilización y estandarización de metadatos para administrar registros a lo largo del tiempo, el espacio y entre aplicaciones.

Por otro lado, identifica algunos de los puntos de decisión críticos que deben discutirse y documentarse para permitir la implementación de metadatos en la gestión de registros, dando lugar que se identifiquen los problemas que deben abordarse en la implementación de metadatos para la gestión de registros, al mismo tiempo que pretende identificar y explicar las diversas opciones para abordar los problemas, e identificar varios caminos con los cuales se

pueda tomar decisiones y elegir opciones en la implementación de metadatos para la gestión de registros. (ISO 23081-2, 2009)

**ISO 23081-2 Metadatos para la Gestión de documentos - Método de autoevaluación:** Proporciona orientación sobre la realización de una autoevaluación de los metadatos de registros en relación con la creación, captura y control de registros, ayudando a identificar el estado actual de la captura y gestión de metadatos en las organizaciones o entre ellas, identificando las prioridades de trabajo, así como el momento preciso.

Por otro lado, esta normativa, evalúa el progreso en el desarrollo de un marco de metadatos para la implementación de sistemas y proyectos específicos, calificando la preparación del sistema y del proyecto (pasar a la siguiente fase en un sistema o proyecto) al incluir la funcionalidad de metadatos de registros en un sistema; adicionalmente proporciona una evaluación de la preparación de los metadatos en los registros para los pasos clave desde el inicio del proyecto hasta la fase de implementación y su posterior mantenimiento. (ISO / TR 23081-3, 2011)

**ISO 19005 Formato de fichero de documento electrónico:** “El cual especifica la manera en la cual se puede utilizar el formato de documento portátil (PDF) para la conservación a largo plazo de documentos electrónicos, siendo aplicable a documentos que contienen combinaciones de datos de caracteres, ráster y vectoriales” (ISO 19005-1, 2005).

**ISO 17068 Repositorio de tercero de confianza para documentos electrónicos:** Especifica los requisitos para un repositorio de terceros confiable (TTPR) encargado de respaldar el servicio de custodia autorizado con el fin de salvaguardar la integridad demostrable y la autenticidad de los registros digitales de los clientes y servir como una fuente de evidencia confiable.

Aplicable a los servicios de retención o repositorio de registros digitales como fuente de evidencia durante los períodos de retención de obligación legal tanto en el sector público como en el privado; por otro lado, tiene la limitante de que la custodia autorizada de los registros almacenados es solo entre el TTPR y el cliente. (ISO 17068, 2017)

### **2.3.2 Transferencia y Migración.**

**ISO 13008 Proceso de migración y conversión de documentos electrónicos.** Esta Norma Internacional especifica las cuestiones de planificación, los requisitos y los procedimientos para la conversión y / o migración de registros electrónicos (que incluye objetos digitales más metadatos) para preservar la autenticidad, confiabilidad, integridad y usabilidad de dichos

registros como evidencia de transacciones comerciales. Estos registros digitales pueden estar activos o residiendo en un repositorio.

Estos procedimientos no cubren de manera integral los sistemas de respaldo, de la misma forma no incluye la preservación de registros digitales, funcionalidad de repositorios digitales confiables y el proceso de conversión de formatos analógicos a formatos digitales y viceversa. ISO 13008 (2012).

**ISO 17933 GEDI – Intercambio de Documentos electrónicos Genérico:** Esta Norma Internacional especifica un formato para el intercambio de copias de documentos electrónicos entre computadoras y sistemas. El formato incluye la definición de un encabezado GEDI (Generic Electronic Document Interchange) que contiene información sobre el solicitante, el proveedor, formato del documento e información bibliográfica relevante, siendo aplicable esta Norma Internacional a los sistemas informáticos que admiten préstamos y documentos interbibliotecarios. (ISO 17933, 2000)

**ISO 14721 Sistema de información de archivos abiertos:** Define lo si el modelo de referencia para un sistema de información de archivo abierto, “open archival information system” (OAIS). El cual es un archivo, que consiste en una organización, que puede ser parte de una estructura más grande de personas y sistemas que han aceptado la responsabilidad de preservar la información y ponerla a disposición de una comunidad designada.

El término “abierto” en OAIS se utiliza para implicar como futuras Normas Internacionales relacionadas, se desarrollan en foros abiertos, y no implica que el acceso al archivo sea irrestricto.

Algunas de las regulaciones principales son las siguientes:

- Proporciona un marco para la comprensión y una mayor conciencia de los conceptos de archivo necesarios para la conservación y el acceso a la información digital a largo plazo.
- Proporciona los conceptos que necesitan las organizaciones no archivísticas para ser participantes efectivos en el proceso de preservación.
- Proporciona un marco, que incluye terminología y conceptos, para describir y comparar arquitecturas y operaciones de archivos existentes y futuros.

- Proporciona un marco para describir y comparar diferentes estrategias y técnicas de preservación a largo plazo.
- Proporciona una base para comparar los modelos de datos de la información digital conservada por archivos y para discutir cómo los modelos de datos y la información subyacente pueden cambiar con el tiempo.
- Proporciona un marco que puede ampliarse mediante otros esfuerzos para cubrir la preservación a largo plazo de información que no está en forma digital (por ejemplo, medios y muestras físicos).
- Amplía el consenso sobre los elementos y procesos para la preservación y el acceso a la información digital a largo plazo, y promueve un mercado más grande que los proveedores pueden respaldar.
- Guía la identificación y producción de estándares relacionados con OAIS. (ISO 14721, 2012)

### 2.3.3 Gestión.

**ISO 15489 Gestión de documentos:** Define los conceptos y principios a partir de los cuales se desarrollan los enfoques para la creación, captura y gestión de registros, definiendo las políticas, responsabilidades asignadas, seguimiento y formación que apoyen la gestión eficaz de los registros.

Por otro lado, ofrece un análisis recurrente del contexto empresarial y la identificación de requisitos de registros, brindando controles y orientando los procesos de creación, captura y gestión de registros.

Esta normativa, se aplica a la creación, captura y gestión de registros independientemente de su estructura o forma, en todo tipo de entornos empresariales y tecnológicos, a lo largo del tiempo, definiendo a la gestión documental en el área de la gestión responsable del control eficiente y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento y uso destrucción de documentos, incluyendo los procesos para capturar y conservar evidencia e información sobre actividades y transacciones de la organización. (ISO 14721, 2012)

**ISO 16175 – 1:** Información y documentación. Procesos y requisitos funcionales del software para la gestión de registros. Requisitos funcionales y orientación asociada para cualquier

aplicación que administre registros digitales: Proporciona un modelo a cerca de los requisitos funcionales de alto nivel y la guía asociada para las aplicaciones de software que están destinadas a administrar registros digitales (incluidas copias digitales de registros de origen analógico), ya sea con el propósito principal de la aplicación o como parte de una aplicación destinado principalmente a habilitar otras funciones y procesos comerciales.

Cabe mencionar que esta normativa no abarca:

- Requisitos funcionales para aplicaciones que gestionan registros analógicos.
- Requisitos de diseño genéricos como informes, administración de aplicaciones y rendimiento.
- Requisitos para la conservación a largo plazo de documentos digitales en un entorno de conservación dedicado.

Resulta pertinente destacar que los requisitos del modelo están destinados a fomentar la implementación de aplicaciones que no obstaculicen la conservación de registros a largo plazo. Como tal, algunos de los requisitos respaldan los resultados de la preservación digital a largo plazo. (ISO 16175-1, 2020)

**ISO 16175 – 2 Información y documentación:** Principios y requisitos funcionales para documentos en entornos de oficinas electrónicas. Directrices y requisitos funcionales para sistemas de gestión de documentos digitales: Es aplicable a productos que a menudo se denominan “Sistemas de Gestión de Registros Electrónicos” o “Sistemas de Gestión de Contenido Empresarial”. No busca establecer requisitos para los registros que aún se utilizan y se mantienen dentro de los sistemas comerciales. Los objetos digitales creados por correo electrónico, procesamiento de textos, hojas de cálculo y aplicaciones de imágenes (como documentos de texto e imágenes fijas o en movimiento), donde se identifican como de valor comercial, se gestionan dentro de sistemas de gestión de registros digitales que cumplen con los requisitos funcionales.

Cabe mencionar que los registros dispuestos por un sistema de administración de registros digitales se pueden almacenar en una variedad de formatos de medios diferentes y se pueden administrar en agregaciones de registros híbridos que incluyen elementos digitales y no digitales. (ISO 16175-2, 2011)

**ISO 16175 – 3:** Información y documentación. Principios y requisitos funcionales para registros en entornos de oficinas electrónicas. Directrices y requisitos funcionales para registros en sistemas comerciales: Detalla los requisitos generales y las pautas para la gestión de registros, proporcionando pautas para la identificación y gestión adecuadas de las pruebas (registros) así como de las actividades realizadas a través de los sistemas de información, esta normativa presenta las siguientes pautas:

- Comprender los procesos y requisitos para identificar y administrar registros en los sistemas comerciales.
- Desarrollar requisitos de funcionalidad para que los registros se incluyan en una especificación de diseño al construir, actualizar o comprar software de sistemas comerciales.
- evalúa la capacidad de gestión de registros del software de sistema comercial y personalizado propuesto.
- Revisa la funcionalidad de los registros o evaluar el cumplimiento de los sistemas comerciales existentes.

Especifica los requisitos para la exportación que respalda la preservación al permitir la migración de registros a un sistema que sea capaz de realizar actividades de conservación a largo plazo, o para el traslado continua de registros a nuevos sistemas. No especifica requisitos para la preservación a largo plazo de registros digitales.

Esta normativa no especifica una gestión general del sistema, ni los requisitos de diseño como usabilidad, informes, búsqueda, administración del sistema y rendimiento, tampoco especifica en detalle el desarrollo de especificaciones de diseño, adquisiciones y procesos de evaluación. ISO 16175-3 (2010).

**ISO 30300 Sistemas de Gestión para Documentos. Fundamentos y Vocabulario.** “Esta normativa es la encargada de definir el vocabulario o terminología a utilizar en las normas adjuntas y presenta la justificación y enfoque de toda la sucesión” (ISO 30300, 2020).

**ISO 30.301 Sistemas de Gestión de Documentos. Requisitos:** Este documento especifica los requisitos que debe cumplir un sistema de gestión de registros o por sus siglas en inglés Management System for Records (MSR) para apoyar a una organización en el logro de su mandato, misión, estrategia y objetivos. Aborda el desarrollo e implementación de una política

y objetivos de registros y brinda información sobre la medición y el seguimiento del desempeño.

Un MSR puede ser establecido por una organización o entre organizaciones que comparten actividades comerciales.

Cabe aclarar que esta normativa busca establecer, implementar, mantener y mejorar un MSR para respaldar su negocio, al mismo tiempo que pretende asegurarse de la conformidad con su política de registros declarada y demostrar la conformidad con este documento mediante la realización de una autoevaluación y una autodeclaración o buscar la confirmación de su autodeclaración por una parte externa a la organización, o la certificación de su MSR por parte de un tercero. (ISO 30301, 2019)

***ISO 30.302 Sistemas de Gestión de Documentos. Guía de implementación:*** brinda orientación para la implementación de un Management System for Records (MSR) de acuerdo con ISO 30301. Esta norma internacional está destinada a ser utilizada junto con ISO 30300 e ISO 30301. Cabe señalar que esta normativa no modifica ni reduce los requisitos especificados en ISO 30301. Describe las actividades que se realizarán al diseñar e implementar un MSR.

Está destinada a ser utilizada por cualquier organización que implemente un MSR. Es aplicable a todo tipo de organizaciones (por ejemplo, empresas comerciales, agencias gubernamentales, organizaciones sin fines de lucro) de todos los tamaños. (ISO 30302, 2015)

#### **2.3.4 Seguridad.**

***ISO 27001 Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información:*** Especifica los requisitos para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI) dentro del contexto de la organización, incluyendo requisitos para la evaluación y el tratamiento de los riesgos de seguridad de la información adaptados a las necesidades de la organización. Los requisitos establecidos en ISO / IEC 27001, son genéricos y están destinados a ser aplicables a todas las organizaciones, independientemente de su tipo, tamaño o naturaleza. (ISO / IEC 27001, 2013)

***ISO 27002 Código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la Información:*** proporciona pautas para los estándares de seguridad de la información de la organización y las prácticas de gestión de seguridad de la información, incluida la selección, implementación y

gestión de controles, teniendo en cuenta el entorno de riesgo de seguridad de la información de la organización.

Esta normativa está diseñada para ser utilizada por organizaciones que pretenden:

- Seleccionar controles dentro del proceso de implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información basado en ISO / IEC 27001.
- Implementar controles de seguridad de la información comúnmente aceptados.
- Desarrollar sus propias pautas de gestión de seguridad de la información. (ISO / IEC 27002, 2013)

### 2.3.5 Digitalización

#### ***ISO 13028 Directrices para la implementación de la digitalización de documentos:***

Establece pautas para crear y mantener registros en formato digital únicamente, donde el papel original u otro registro de fuente no digital se ha copiado mediante digitalización; establece las mejores prácticas para la digitalización a fin de garantizar la confiabilidad de los registros y considerar la eliminación de los registros de origen no digital; establece pautas de mejores prácticas para la confiabilidad de los registros digitalizados que pueden afectar la admisibilidad legal y el peso probatorio de dichos registros; plantea pautas de mejores prácticas para la accesibilidad de los registros digitalizados durante el tiempo que sean necesarios; especifica estrategias para ayudar a crear registros digitalizados aptos para la retención a largo plazo. (ISO / TR 13028, 2010)

***ISO 15801 Información almacenada electrónicamente:*** Describe la implementación y operación de sistemas de gestión de información que almacenan y ponen a disposición para su uso información contenida electrónicamente por sus siglas en inglés Electronically stored information (ESI) de manera confiable.

Esta normativa puede aplicarla cualquier organización que utilice sistemas para almacenar información electrónica confiable a lo largo del tiempo, incorporando incorporan políticas, procedimientos, tecnología y requisitos de auditoría que garantizan que se mantenga la confiabilidad del ESI. (ISO/TR 15801, 2017)

## CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

### 3.1. Enfoque de la investigación.

El enfoque de la investigación es de tipo cuantitativo, debido a que se según Hernández Sampieri (2014) :

utiliza la recolección y el análisis de datos para responder a las preguntas de investigación planteadas inicialmente, de la misma manera, se podrán comprobar las hipótesis establecidas previamente, ayudado de una medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de la población antes y después del objeto de estudio.  
(p. 4)

En este sentido, la investigación demostrará de manera cuantificable y estadísticamente medible las relaciones establecidas en las variables a partir del estudio de la eficiencia en la creación, consulta, almacenamiento y seguridad de expedientes estudiantiles a través de una herramienta de Gestión Documental implementada en el Instituto Gubernamental Técnico San Martín.

### 3.2. Diseño de investigación.

La presente investigación desde una perspectiva de generación de conocimiento es de tipo pre - experimental debido a que se requiere analizar una sola variable ( $Y_1$ ) sin la necesidad de manipular la variable independiente ( $X_1$ ), realizando una Pre-Prueba y Post-Prueba con un único grupo seleccionado, representado en la siguiente estructura:

**G: O<sub>1</sub> X O<sub>2</sub>**

Donde:

**G:** grupo de usuarios dirigidos.

**O<sub>1</sub>:** medición inicial (Pre - Test).

**X:** estímulo (herramienta de gestión documental implementada).

**O<sub>2</sub>:** medición final (Post - Test).

### 3.3. Tipo de investigación.

Se realizó un estudio correlacional en el cual se efectuó una medición de las variables entre los procesos de mejora y el uso de la tecnología en la efectividad de la información, dichas correlaciones fueron sustentadas y sometidas a su validación mediante la comprobación de la hipótesis de investigación, para determinar el grado de relación o dependencia lineal existente entre las variables.

De igual forma, el tipo de investigación en el presente proyecto es aplicada debido a que se utilizaron los conocimientos ya descubiertos por la ciencia para resolver un problema, siendo en este caso, la implementación de un sistema de información para la gestión documental en una institución gubernamental educativa.

### 3.4. Población y muestra.

En el presente estudio, el tipo de población se considera como finita, ya que se conoce cuantos sujetos la conforman, tomando en cuenta tanto personal interno como externo de la institución educativa, los cuales manipulan directa e indirectamente los documentos relacionados con los expedientes estudiantiles, participando en la recepción, localización y entrega de los archivos ya sean físicos o digitales, mismos que se describen a continuación.

*Tabla No. 1:* Población.

<b>Cargo</b>	<b>sujetos</b>
Docentes (Directivos)	3
Docentes (Administrativo técnico)	12
Docentes (Servicio estricto)	39
Secretario	1
Servicio Civil	10
<b>Total</b>	<b>65</b>

*Fuente:* Elaboración propia.

### 3.4.1 Tipo de muestreo.

En este estudio, se utilizó el método no probabilístico, el cual, desde una visión cuantitativa Hernández Sampieri (2014) plantea lo siguiente:

La elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características del investigador o del que hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico, ni en base a fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de una persona o grupo de personas, el cual tiene una utilidad para determinados diseños de estudio que requieren no tanto una “representatividad” de elementos de una población, sino una cuidadosa y controlada elección de casos con ciertas características especificadas previamente en el planteamiento del problema. (p. 176)

En la presente investigación, se aplicó como procedimiento el muestreo dirigido, intencional o por conveniencia, el cual se caracteriza por buscar con mucha dedicación muestras representativas, mediante la inclusión de grupos aparentemente típicos, los cuales cumplen con las características de interés planteadas inicialmente; consiste en seleccionar intencionalmente a los individuos de la población a los que generalmente se tiene fácil acceso o a través de convocatorias abiertas, procurando alcanzar el número necesario para la muestra.

### 3.4.2 Cálculo de la muestra.

La muestra se seleccionó con base al procedimiento descrito en el paso anterior, teniendo en cuenta que sólo fueron escogidos aquellos que cumplan con las características de la población. Estas personas, siendo elegidas de acuerdo con la labor que desempeñan directamente en la recepción, localización y entrega de los documentos relacionados con los expedientes estudiantiles, identificando aspectos como la jerarquía de puestos, privilegios de usuarios en la consulta de archivos, permisos en la creación y almacenamiento de documentos, determinando una muestra representativa de la siguiente manera.

*Tabla No. 2:* Muestra.

Cargo	sujetos
Docentes (Directivos)	3
Docentes (Administrativo técnico)	6

Docentes (Servicio estricto)	0
Secretario	1
Servicio Civil (asistentes)	3
<b>Total</b>	<b>13</b>

*Fuente:* Elaboración propia.

### **3.5. Instrumentos y Técnicas de Recolección de Información.**

Las herramientas metodológicas proporcionan información de forma directa o indirecta, de modo que, la técnica que se utilizó para la presente investigación es la encuesta y el instrumento para la recolección de los datos son dos cuestionarios, el primero aplicado a la medición inicial (previo a la manipulación de la herramienta) referente al uso de sistemas de gestión documental el cual contiene preguntas con respuestas de tipo cerrada incluyendo factores como los resultados, costos y tiempos tanto alcanzados como los esperados.

De la misma manera, se aplicó el cuestionario para la medición final (posterior a la manipulación de la herramienta) incorporando preguntas enfocadas en satisfacción de los usuarios del sistema, aplicándose a trece (13) colaboradores: tres (3) docentes directivos, seis (6) docentes administrativo-técnico, un (1) secretario y tres (3) usuarios de servicio civil (asistentes), esto con el fin de definir los diferentes escenarios antes y después de la implementación de la herramienta documental en la institución.

#### **3.5.1 Proceso de Validación de Instrumentos y Técnicas.**

Con el objetivo de aprobar los instrumentos de medición y las técnicas de recolección de información el instrumento fue validado y aprobado por el asesor temático y el asesor técnico de la investigación, los cuales tienen las facultades necesarias para la inclusión o eliminación de ciertos ítems.

Posteriormente, se validaron los instrumentos mediante juicio de expertos, el cual está conformado por dos (2) profesionales asociados a la gestión de sistemas de información, siendo seleccionados por su experiencia en la implementación de tecnologías de información.

Se proporcionó a cada experto una copia del instrumento, en la cual describieron la opinión con respecto a los temas abordados, calificando cada uno de los ítems presentados, consolidando las opiniones vertidas por los asistentes al grupo focal para hacer las correcciones pertinentes al instrumento.

### **3.6. Plan de Análisis.**

El análisis de cada una de las secciones del instrumento consistió en el uso de técnicas de la estadística descriptiva, en ese sentido, se utilizaron distribuciones de frecuencias (absolutas y relativas) y medidas de tendencia central (media y desviación estándar), permitiendo obtener la percepción de docentes y personal de servicio civil en cuanto a la utilización de la herramienta de gestión documental y la efectividad en la recepción, localización y entrega de los documentos solicitados por los interesados en la institución, de la misma manera, se realizó un análisis estadístico inferencial por el método de T-Student para muestras relacionadas, analizando el efecto de la variable independiente (uso de herramienta de gestión documental) con la dependiente (efectividad en la gestión de la información ).

#### **3.6.1 Métodos y modelos de análisis de datos.**

Se muestran medidas de resumen de variables mediante una presentación cuantitativa, optando por una técnica de análisis estadístico descriptiva como ser tablas de frecuencia, representaciones gráficas medidas de tendencia central y estadística inferencial mediante el de T-Student para muestras relacionadas donde se analizará la relación entre dos (2) variables, una cualitativa nominal (uso de herramienta de gestión documental) y otra cuantitativa por intervalos (efectividad en la gestión de la información ).

#### **3.6.2 Programas por utilizar para análisis de datos.**

Dentro de los programas a utilizar en el análisis de los datos obtenidos, se encuentran:

1. Hojas de cálculo (Microsoft Excel).
2. Software estadístico SPSS.

### **3.7. Operacionalización de Variables.**

En base a los objetivos planteados en esta investigación, se presenta la inserción formal en el estudio de las siguientes variables:

**1. Uso de herramienta de Gestión Documental (variable independiente X<sub>1</sub>).**

**Definición conceptual:** Según Russo Gallo (2011) “conjunto de técnicas y prácticas empleadas con la intención de administrar la corriente de documentos de toda clase de una empresa” (p. 1).

**Definición operacional:** Empleo de una herramienta de software para administrar los documentos de una empresa.

**2. Efectividad en la gestión de información (variable dependiente Y<sub>1</sub>).**

**Definición conceptual:** Para Camue Álvarez (2017) “La efectividad consiste en la eficiencia y eficacia con que se alcanzan los objetivos organizacionales, mediante el diseño y funcionamiento actual de un sistema determinado” (p. 145).

Torres Lebrato (2015) expone que “la gestión de la información es el proceso de organizar, evaluar, presentar, comparar la información en un determinado contexto, controlando la calidad, veracidad, pertinencia, exactitud y utilidad, estando disponible en el momento que se requiera” (p. 97).

**Definición operacional:** Eficacia y eficiencia con la que la organización desarrolla los procesos documentales controlando la calidad, pertinencia y utilidad de la información.

*Tabla No. 3: Matriz de operacionalización de variables.*

Variable	Tipo de variable	Nivel de medición.	Dimensiones	Indicadores	Test inicial ítems	Test final ítems	Unidad de análisis
A. Uso de herramienta de Gestión Documental	Independiente X <sub>1</sub> .	Nominal.	A.1 Uso del sistema.	A.1.1. Accesibilidad.	1	1	
				A.1.2 Frecuencia de uso.	2,3	2	
				A.1.3 Nivel de manejo de	4	3,4	

				la herramienta.			
B. Efectividad en la gestión de información	Dependiente Y <sub>1</sub> .	Intervalos.	B.1 Eficacia.	B.1.1 Resultado alcanzado.	5,6, 7,8	5,6, 7,8	
				B.1.2 Resultado esperado.	9,10, 11,12	9,10, 11,12	
		Intervalos.	B.2 Eficiencia.	B.2.1 Costo alcanzado.	13	13	
				B.2.2 Costo esperado.	14	14	
	B.2.3 Tiempo alcanzado.			15,16,17	15,16,17		
	B.2.4 Tiempo esperado.			18,19,20	18,19,20		

*Fuente:* Elaboración propia.

### 3.8. Hipótesis.

Una vez operacionalizadas las variables presentes en esta investigación, siendo de tipo estadísticas y correlacional y conociendo el enfoque del estudio se procede a enunciar las hipótesis planteadas.

#### 3.8.1 Hipótesis de trabajo o de investigación.

Según Hernández Sampieri (2014) “son las guías precisas hacia el problema de investigación o fenómeno que se estudia” (p. 107).

Para el desarrollo de esta investigación, se plantea la siguiente hipótesis de trabajo:

H<sub>i</sub>: El uso de la herramienta de gestión documental implementada aumentará la efectividad en la recepción, localización y entrega de los expedientes estudiantiles.

### 3.8.2 Hipótesis nula.

Para Hernández Sampieri (2014) “son en un sentido el reverso de las hipótesis de investigación, ya que constituyen proposiciones acerca de la relación entre variables solamente que sirven para refutar o negar lo que afirma la hipótesis de investigación” (p. 114).

Para el desarrollo de esta investigación, se plantea la siguiente hipótesis nula:

H<sub>0</sub>: El uso de la herramienta de gestión documental implementada no aumentará la efectividad en la recepción, localización y entrega de los expedientes estudiantiles.

### 3.8.3 Prueba de hipótesis

Para probar la hipótesis nula y la hipótesis de trabajo. Se llevó a cabo una prueba de T-Student de muestras relacionadas, mediante la cual se calculó la correlación de los documentos procesados y completados antes y después de la aplicación de la herramienta de gestión documental. Por lo cual se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla No. 4:** Correlaciones de muestras emparejadas.

		N	Correlación	Significación	
				P de un factor	P de dos factores
Par 1	Pre-test & Post-test	13	.829	<.001	<.001

**Fuente:** Elaboración propia.

De acuerdo con lo observado en la tabla 4, el pretest y post test tienen un coeficiente de correlación de .829, lo que significa que la herramienta de gestión documental tuvo un efecto fuerte, coincidiendo con lo esperado, aumentando la efectividad en la recepción, localización y entrega de los expedientes estudiantiles.

Asimismo, el análisis del tiempo, para la recepción, localización y entrega de expedientes, nos muestra que existe una reducción en tiempo antes y después de implementar la herramienta de gestión documental.

**Tabla No. 5:** Minutos utilizados por cada usuario para procesar y completar expedientes.

<b>usuario</b>	<b>Pre-test (minutos)</b>	<b>Post-Test (minutos)</b>
1	35	5
2	25	5
3	25	15
4	15	15
5	15	15
6	15	5
7	25	25
8	35	25
9	15	5
10	15	15
11	15	5
12	15	15
13	15	15
Promedio de duración en minutos	20	13

**Fuente:** Elaboración propia.

Como se puede observar en la tabla 5, Antes de la implementación de la herramienta de gestión documental, el personal tomaba en promedio 20 minutos para procesar y completar

los documentos. Posteriormente el tiempo medio pasó a ser de 13 minutos, lo que significa que hubo una reducción de 7 minutos en promedio.

Con todo lo anterior, se puede observar que la herramienta de gestión documental tuvo el efecto esperado, aumentando la efectividad en el manejo de los expedientes estudiantiles, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de trabajo, donde el uso de la herramienta de gestión documental implementada aumentó la efectividad en la recepción, localización y entrega de los expedientes estudiantiles.

DEGT-UNAH

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS DEL ESTUDIO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.

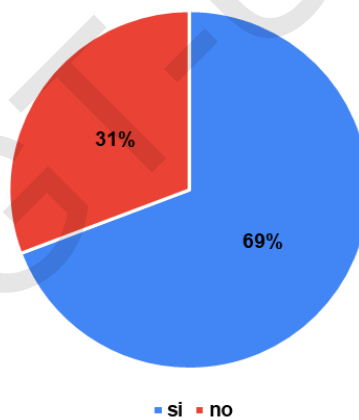
En esta sección se analizan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario inicial a la muestra determinada, dando a conocer el estado actual de los procesos de gestión documental en la institución, analizando en la primera parte los ítems correspondientes a las variables identificadas, representando de forma gráfica cada uno de sus indicadores, mostrando posteriormente los resultados obtenidos como producto de la operacionalización de los datos con las fórmulas de eficacia, eficiencia y efectividad.

### 4.1 Descripción de resultados del cuestionario inicial aplicado.

#### 4.1.1 Uso de herramienta de gestión documental.

- **Accesibilidad**

*Gráfico No. 1:* Accesibilidad para la manipulación de una herramienta de gestión documental por parte del personal encuestado.

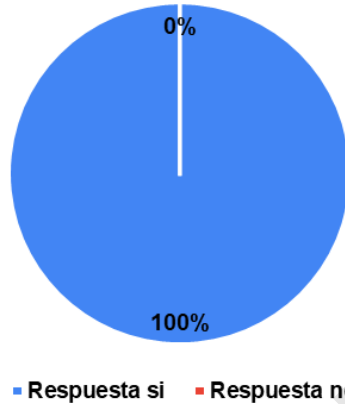


**Fuente:** Elaboración propia.

De acuerdo con lo mostrado en el gráfico 1, el 69% de los encuestados afirman tener acceso para manipular un software para la gestión documental, mientras que un 31% niega tal acceso, esto se debe a que 4 de los posibles usuarios del sistema no poseen un equipo de trabajo asignado para tal efecto dentro de la institución, siendo en su mayoría docentes del área administrativo-técnico.

- **Disponibilidad de uso.**

*Gráfico No. 2:* Disponibilidad para utilizar una herramienta de gestión documental por parte del personal encuestado.

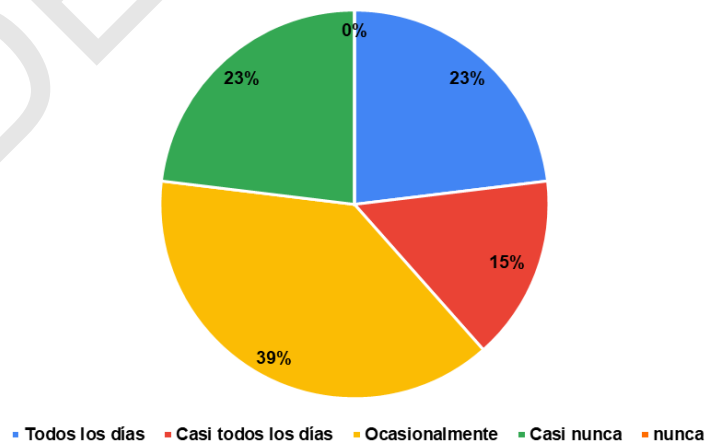


**Fuente:** Elaboración propia.

En el gráfico 2, se observa que el 100% de los encuestados están en la disposición de utilizar y manipular una herramienta de gestión documental, siendo esto, beneficioso para el estudio debido a que existe total interés de los colaboradores para participar en la presente investigación.

- **Frecuencia de uso.**

*Gráfico No. 3:* Frecuencia de uso de una herramienta de gestión documental por parte del personal encuestado.



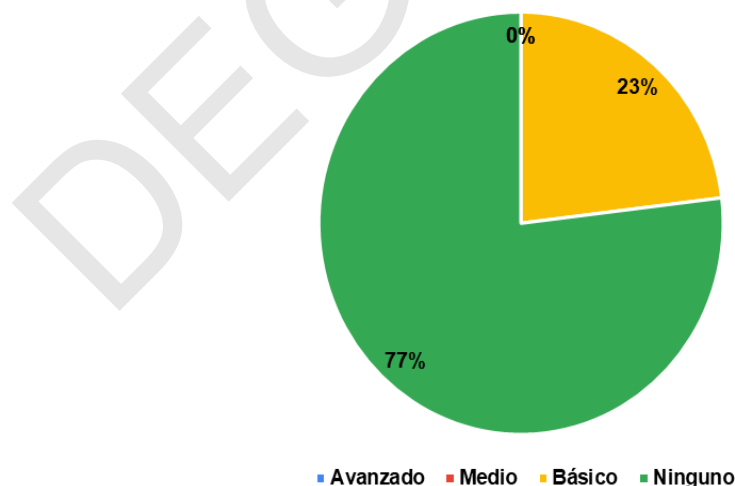
**Fuente:** Elaboración propia.

Como se observa en el gráfico 3, el 23% de los encuestados afirman utilizar “todos los días” una herramienta de software para la gestión de documentos, entendiendo que la forma de trabajo actual se realiza por medio de paquetes ofimáticos netamente, siendo el departamento de secretaría y los asistentes quienes en la mayoría de los casos hacen uso directo de los programas, posteriormente el 15% informa que hacen uso “casi todos los días”, identificando mayormente a los directivos de la institución; por otro lado, el 39% denota un “uso ocasional” de dicha herramienta; consecutivamente un 23% comenta que casi nunca utilizan una herramienta de gestión documental, observando que ningún colaborador se queda por fuera del uso con un 0%.

En la medición inicial, se identifica que el 39% de los encuestados reportan un uso ocasional de una herramienta de software para la gestión de documentos, entendiendo que utilizan paquetes ofimáticos y sistemas de información externos que generan parte de los expedientes en la nube, alcanzando una efectividad general de 36.52% en los documentos procesados y completados de manera general.

- **Nivel de manejo de la herramienta.**

*Gráfico No. 4:* Nivel de conocimiento en el manejo de una herramienta de gestión documental por parte del personal encuestado.



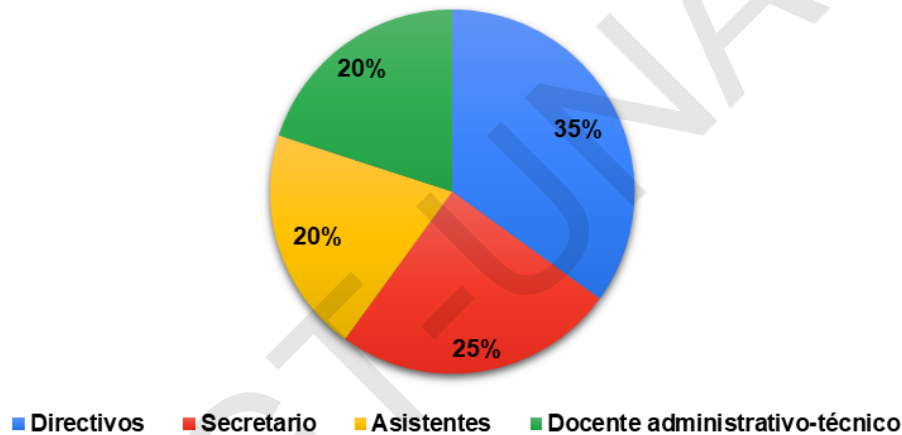
**Fuente:** Elaboración propia.

El gráfico 4, muestra el nivel de manejo con el que cuentan los encuestados, en la cual el 77% afirma que no poseen ningún conocimiento sobre una herramienta (sistema completo) para la gestión de documentos en contraposición con el 23% que asegura tener un conocimiento básico de este tipo de software, indagando que 2 de los colaboradores (asistentes de secretaría) han recibido en su momento alguna capacitación sobre el uso de una herramienta de gestión documental.

#### 4.1.2 Efectividad en la gestión de la información.

- **Eficacia (resultado alcanzado).**

*Gráfico No. 5:* Expedientes recibidos y verificados actualmente en una jornada laboral por departamento.



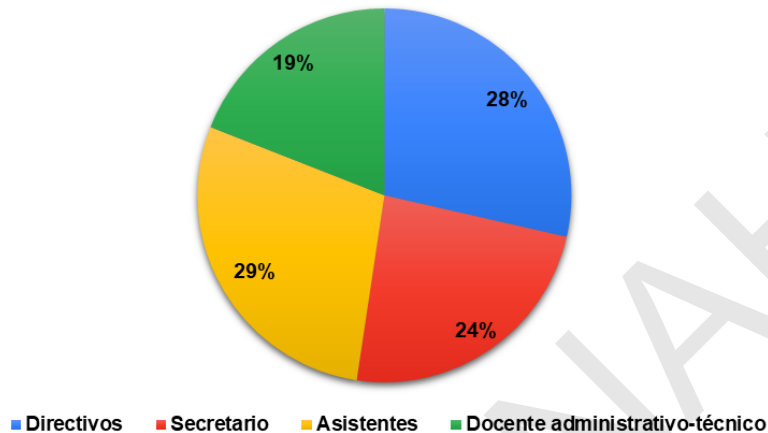
Fuente: Elaboración propia.

El gráfico 5, muestra que, los directivos reciben y verifican el 35% de los documentos, (en promedio 7 expedientes); el 25% es recibido particularmente por el secretario (en promedio 5 expedientes); verificando que tanto los docentes administrativos-técnico como los asistentes de secretaría reciben y verifican el 20% de los documentos respectivamente, representando en promedio 4 expedientes por colaborador(a).

El proceso de recepción de los expedientes se realiza inicialmente de manera conjunta con una efectividad del 40.56%, observando que los directivos son quienes ejecutan este proceso de mejor manera, alcanzando un promedio de 45.74 %. Por otro lado, se muestra que los asistentes llevan a cabo esta etapa con una media de 30.64% de efectividad, ubicándose como el

departamento que tiene una capacidad inferior de llevar el máximo trabajo previsto con respecto al resto.

**Gráfico No. 6:** Expedientes localizados actualmente en una jornada laboral por departamento.



**Fuente:** Elaboración propia.

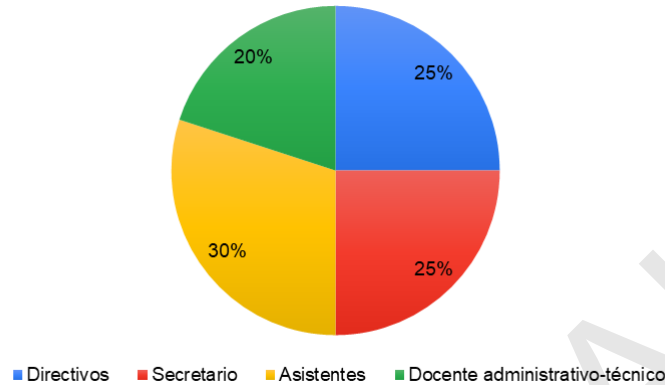
Por otro lado, el gráfico 6, muestra que el 29% de los documentos son localizados por los Asistentes de secretaría, siendo este departamento el que realiza esta acción en su mayoría, ya sea de forma manual y/o digital (en promedio 6 expedientes), seguido de un 28% correspondiente a los Directivos (en promedio 6 expedientes) con la diferencia que pueden delegar este proceso al departamento anterior; posteriormente el secretario de la institución localiza el 24% de los documentos (promedio de 5 expedientes), añadiendo que esta acción se realiza en la mayoría de los casos en conjunto con los asistentes, finalizando con el 19% de los documentos son localizados por los docentes administrativos - técnicos.

Inicialmente, la localización de documentos muestra una efectividad general del 37.13 %, denotando que los asistentes son quienes mejor ejecutan esta etapa, mostrando un 45.33 % de efectividad, lo cual representa un promedio considerable en la búsqueda de los expedientes, confirmando que este departamento posee una mayor práctica en este punto, debido a que este proceso se lleva a cabo por los 3 colaboradores de manera conjunta, ahorrando tiempo y recursos.

Por otro lado, se observa que el secretario muestra un 31.75 % de efectividad con respecto al resto, esto se debe a que, en la mayoría de los casos, la forma de acceder a los archivos digitales se realiza por medio de la búsqueda en un disco duro extraíble al cual solamente este

usuario tiene acceso, consumiendo mayor cantidad de tiempo en la búsqueda.

**Gráfico No. 7:** Expedientes entregados actualmente en una jornada laboral por departamento.



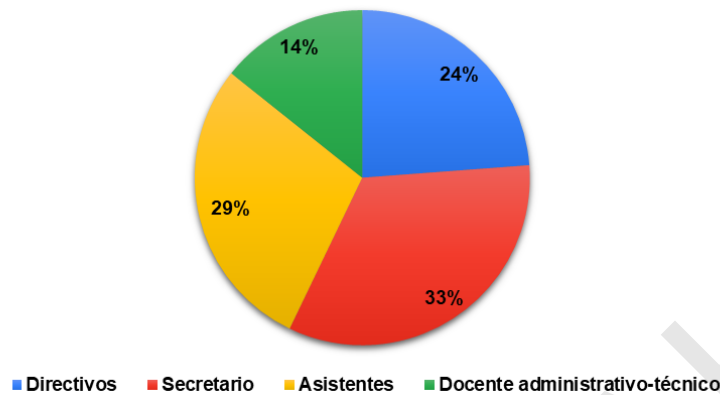
**Fuente:** Elaboración propia.

Posteriormente, en el gráfico 7, se identifica que el 30% de los documentos son entregados actualmente de forma completa por los asistentes (en promedio 6 expedientes), seguido por el secretario y los directivos con el 25% respectivamente (en promedio 5 expedientes); finalizando con el 20% de los documentos entregados por los docentes administrativos - técnico (promedio de 4 expedientes).

La entrega de los expedientes se realiza inicialmente con una efectividad del 36.14 % ubicando esta etapa como la menos productiva en relación con las demás, mostrando que los asistentes tienen un promedio de 43.18% de efectividad, indicando que este departamento tiene la capacidad de ejecutar este proceso de forma prevista, utilizando la menor cantidad de recursos posibles, teniendo como factor determinante la capacidad de corregir errores de manera conjunta, validando los expedientes en el momento que son extendidos al interesado demorando el menor tiempo posible.

Consecuentemente, los directivos denotan un porcentaje de 29.41%, colocando a este departamento como el menos efectivo en esta etapa, lo cual se debe a que gran parte de los expedientes llegan a este punto con errores y son verificados nuevamente para su posterior validación y aprobación.

**Gráfico No. 8:** Expedientes procesados y completados actualmente en una jornada laboral por departamento.

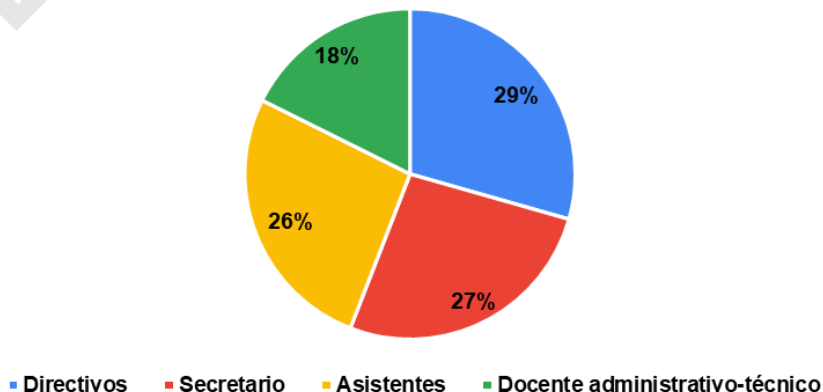


**Fuente:** Elaboración propia.

Finalmente se consulta sobre la cantidad de expedientes procesados y completados en una jornada laboral tradicional, denotando en el gráfico 8 que, el 33% de los documentos, son procesados por el secretario de la institución (en promedio 7 expedientes), seguido de un 29% correspondiente a los asistentes (en promedio 6 expedientes) considerando que estos últimos trabajan directamente con el secretario en la creación, completación, verificación y entrega de los archivos; los Directivos procesan y completan el 24% de los documentos (5 expedientes en promedio), mientras que el restante 14% es procesado por los docentes administrativos- técnicos de la institución.

- **Eficacia (resultado esperado o previsto).**

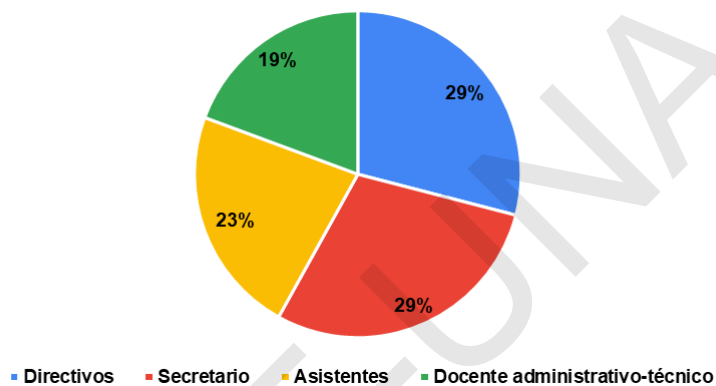
**Gráfico No. 9:** Expedientes previstos a recibir y verificar en condiciones normales por departamento.



**Fuente:** Elaboración propia.

El gráfico 9, muestra la percepción de los encuestados sobre la cantidad de documentos que prevén recibir y verificar en una jornada laboral contando con condiciones normales; observando que los directivos consideran que un 29% de los documentos pueden ser recibidos sin ningún problema en la institución (en promedio 10 expedientes), seguido por una media de 9 expedientes previstos tanto para el secretario como para los asistentes, representando el 26% y 27% respectivamente, el restante 18% corresponde a los docentes administrativo-técnico esperando recibir en promedio 6 expedientes contando con óptimas condiciones.

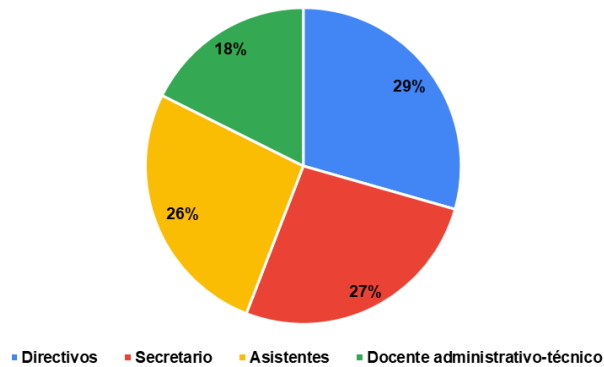
**Gráfico No. 10:** Expedientes previstos a localizar en condiciones normales por departamento.



**Fuente:** Elaboración propia.

El gráfico 10, muestra la percepción de los encuestados sobre la cantidad de documentos que prevén localizar en una jornada laboral contando con condiciones normales; observando que tanto los directivos como el secretario consideran que pueden ubicar el 29% de los documentos respectivamente (9 expedientes en promedio); por otro lado, los asistentes apuntan que pueden localizar el 23% de los documentos (7 expedientes en promedio), mientras que el departamento administrativo-técnico espera localizar el 19% de los documentos (6 expedientes en promedio) contando con condiciones óptimas.

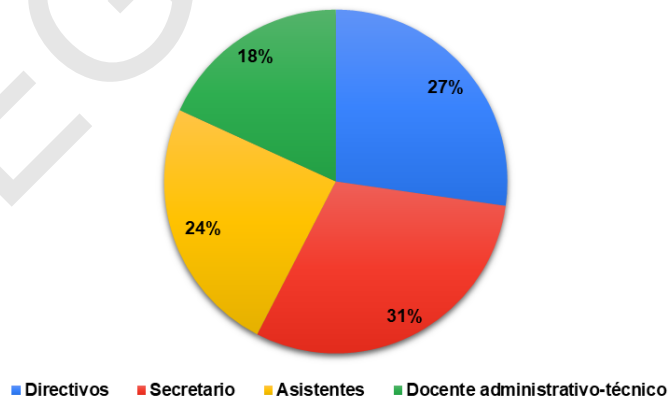
**Gráfico No. 11:** Expedientes previstos a entregar en condiciones normales por departamento.



**Fuente:** Elaboración propia.

En el gráfico 11, se observa que los directivos visualizan entregar por completo el 29% de los documentos (10 expedientes en promedio), seguido de un 27% que prevé el secretario se puedan entregar (9 expedientes en promedio), trabajando en conjunto con los asistentes quienes apuntan a entregar la misma cantidad de expedientes, representando el 26%; el restante 18% de los documentos se considera que pueden ser entregados por los docentes administrativo-técnico (6 expedientes en promedio) siempre que se cuente con las condiciones óptimas.

**Gráfico No. 12:** Expedientes previstos a procesar y completar en una jornada laboral por departamento.



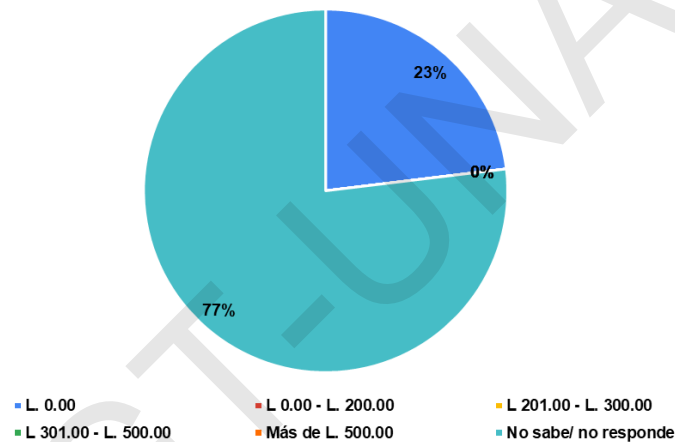
**Fuente:** Elaboración propia.

El gráfico 12, muestra el porcentaje de documentos que pueden ser procesados y completados en una jornada, denotando que el secretario realiza la mayor cantidad de documentos (10 expedientes en promedio) representado por el 31%, seguido del 27% de

documentos que pueden ser completados por parte de los directivos (9 expedientes en promedio), un escalón más abajo se encuentran los asistentes, quienes consideran realizar el 24% de los documentos (8 expedientes en promedio), finalizando con los docentes administrativo-técnico quienes prevén trabajar por completo el 18% de los documentos, representando una media de 6 expedientes por colaborador.

- **Eficiencia (Costo real actualmente).**

**Gráfico No. 13:** Inversión monetaria actual en una herramienta de gestión documental por departamento.



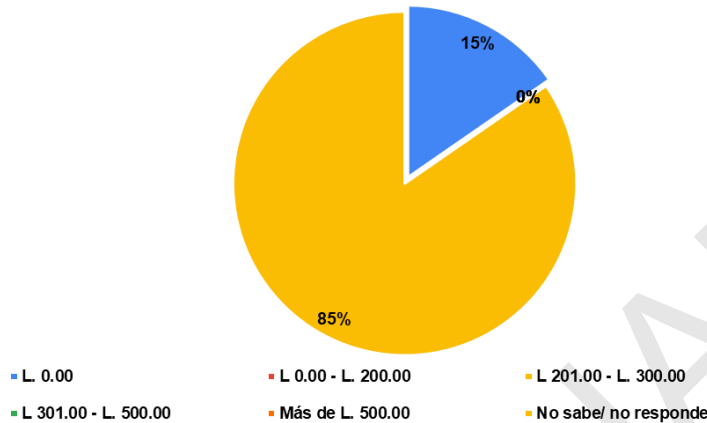
**Fuente:** Elaboración propia.

En el gráfico 13, se observa que el 77% de los encuestados apunta que no existe ningún costo en el uso, configuración y mantenimiento de una herramienta de gestión documental contrastando con el 23% de los colaboradores quienes no saben o no responden a la interrogante.

Por lo anterior descrito, se puede afirmar que actualmente no existe ningún desembolso de dinero por parte de la institución para un software que apoye la gestión de documentos en la institución.

- **Eficiencia (Costo previsto).**

**Gráfico No. 14:** Inversión monetaria prevista en una herramienta de gestión documental por departamento.



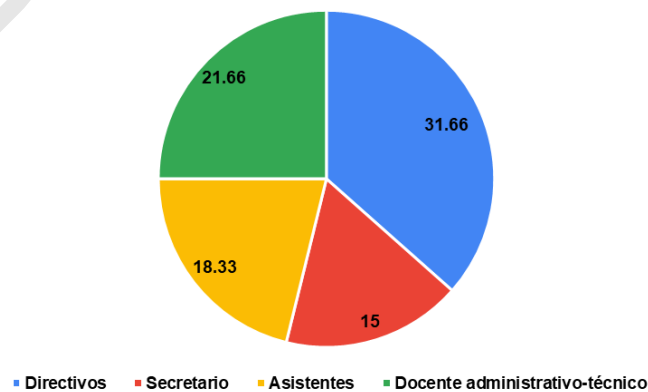
**Fuente:** Elaboración propia.

En el gráfico 14, se observa que el 85% de los encuestados apunta que no existe ningún costo en el uso, configuración y mantenimiento de una herramienta de gestión documental, contrastando con el 15% de los colaboradores quienes no saben o no responden a la interrogante.

Por lo anterior descrito, se puede afirmar que la institución no prevé invertir ninguna cantidad de dinero para el uso y mantenimiento de una herramienta de gestión documental.

- **Eficiencia (Tiempo utilizado actualmente).**

**Gráfico No. 15:** Tiempo invertido actualmente en la recepción de documentos por departamento (minutos).

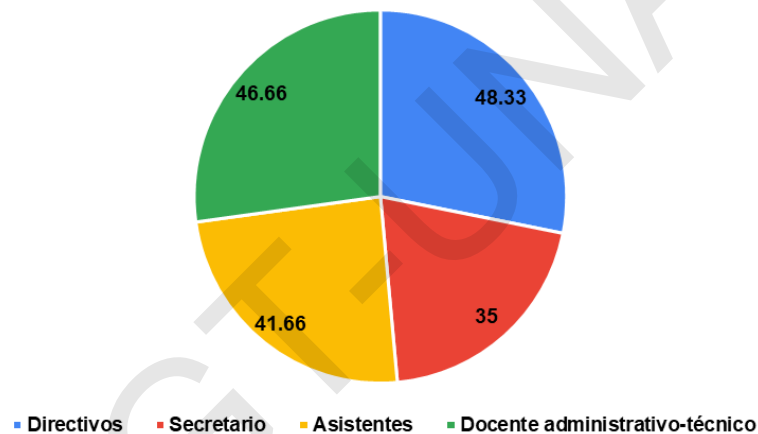


**Fuente:** Elaboración propia.

El gráfico 15 muestra los minutos utilizados por cada uno de los departamentos en la recepción de los documentos, observando que los directivos son los que más tiempo demoran en este proceso, alcanzado un tiempo promedio de 31.66 minutos, seguidos por 21.66 minutos alcanzados por los docentes administrativo- técnico; por otro lado, se observa que los asistentes realizan este proceso con una media de 18.33 minutos, finalizando con el secretario, quien recibe los expedientes en un promedio de 15.00 minutos.

En base a lo anterior, se puede considerar que los departamentos que menos tiempo demoran realizando este trabajo, lo realizan casi todos los días, logrando una eficiencia aceptable.

**Gráfico No. 16:** Tiempo invertido actualmente en la localización de expedientes por departamento (minutos).

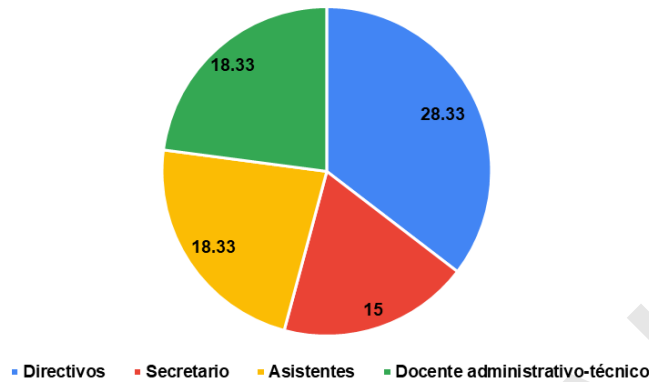


**Fuente:** Elaboración propia.

En el gráfico 16, se muestran los minutos utilizados por cada uno de los departamentos en la localización de los documentos, observando que los directivos son los que más tiempo demoran en este proceso, alcanzado un tiempo promedio de 48.33 minutos, seguidos por 46.66 minutos alcanzados por los docentes administrativo- técnico; por otro lado, se observa que los asistentes realizan este proceso con una media de 41.66 minutos, finalizando con el secretario, quien localiza los expedientes con un promedio de 35.00 minutos.

Cabe mencionar que la localización de documentos se realiza tanto para archivos físicos (libros de actas impresas, documentos en cajas, expedientes en archiveros) como para digitales (discos duros internos, discos duros externos, SACE, correo electrónico).

**Gráfico No. 17:** Tiempo invertido actualmente en la entrega de expedientes por departamento (minutos).



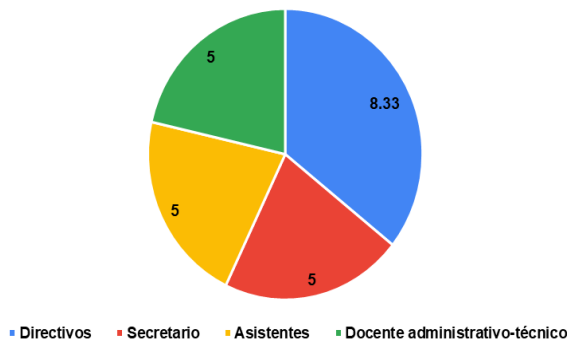
**Fuente:** Elaboración propia.

Observando el gráfico 17, se muestran los minutos utilizados por cada uno de los departamentos en la entrega de los documentos, observando que los directivos son los que más tiempo demoran en este proceso, alcanzado un tiempo promedio de 28.33 minutos, seguidos por 18.33 minutos en promedio alcanzados por los docentes administrativo- técnico, igualando con los asistentes y finalizando con el secretario, quien entrega los expedientes con un promedio de 15.00 minutos.

Se considera la entrega de documentos como la completación del proceso de elaboración de expedientes, tomando en cuenta una revisión previa y posterior de la misma, siendo validado en todo momento por los directivos.

- **Eficiencia (Tiempo previsto)**

**Gráfico No. 18:** Tiempo previsto en la recepción de expedientes por departamento (minutos).

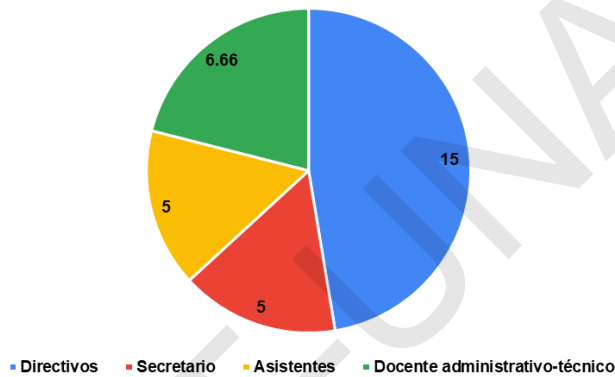


**Fuente:** Elaboración propia.

El gráfico 18, ilustra los minutos previstos por cada uno de los departamentos en la recepción de los documentos, observando que los directivos vaticinan un tiempo promedio de 8.33 minutos, encontrando que los docentes administrativo-técnico, asistentes y secretario consideran una demora mínima en promedio de 5.00 minutos respectivamente.

Se entiende por condiciones normales a la utilización óptima de los recursos de hardware (computadoras, impresora, conexión de internet) y software (paquetes ofimáticos, drivers, Sistema SACE).

**Gráfico No. 19:** Tiempo previsto en la localización de expedientes por departamento (minutos).

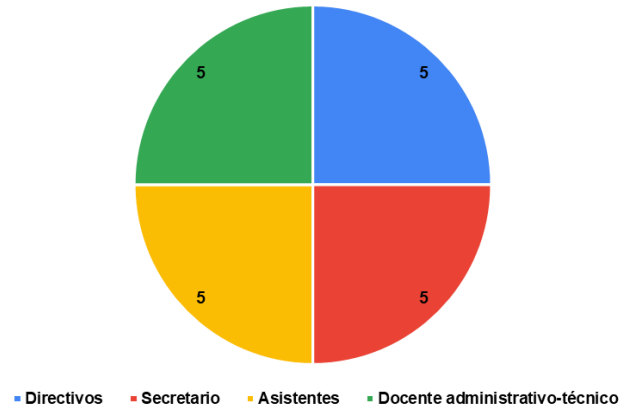


**Fuente:** Elaboración propia.

El gráfico 19, ilustra los minutos previstos por cada uno de los departamentos en la localización de los documentos, observando que los directivos prevén un tiempo promedio de 15.00 minutos, seguido de los docentes administrativo-técnico con una media de 6.66 minutos, mientras que los asistentes y el secretario coinciden en que los expedientes pueden ser buscados y encontrados con un promedio de 5.00 minutos.

Cabe mencionar que, para esta actividad, el promedio de minutos puede bajar por parte de los directivos y docentes administrativo-técnico en la medida que los archivos físicos sean digitalizados (escaneados) y posteriormente almacenados en la nube.

**Gráfico No. 20:** Tiempo previsto en la entrega de los documentos por departamento (minutos).



**Fuente:** Elaboración propia.

Finalmente, el gráfico 20, muestra los minutos previstos por cada uno de los departamentos en la entrega de los documentos, observando un promedio de tiempo óptimo de 5.00 minutos para la completación, verificación y aprobación por cada uno de los departamentos.

Se considera que un proceso de entrega en condiciones normales abarca la extensión y envío de expedientes de respaldo por medio de correos electrónicos y mensajería instantánea, así como un historial conteniendo los cambios y comentarios hechos en cada documento.

#### 4.1.3 Cálculo de la eficacia, eficiencia y efectividad.

Obtenidos los datos correspondientes a la primera medición, tanto de los documentos alcanzados como de los previstos, así como de los tiempos promedio y el costo de implementación, se procede a la aplicación de las fórmulas para el cálculo de la eficacia, eficiencia y efectividad, las cuales se desglosan de la siguiente manera:

$$\text{Eficacia} = ((\text{Resultado alcanzado} * 100) / \text{Resultado esperado o previsto}).$$

$$\text{Eficiencia} = (\text{Resultado alcanzado} / \text{Costo alcanzado} * \text{Tiempo alcanzado}) \\ (\text{Resultado esperado} / \text{Costo esperado} * \text{Tiempo esperado})$$

$$\text{Efectividad} = (((\text{Puntaje eficiencia} + \text{puntaje de eficacia}) / 2) * 100)$$

Resultado lo siguiente:

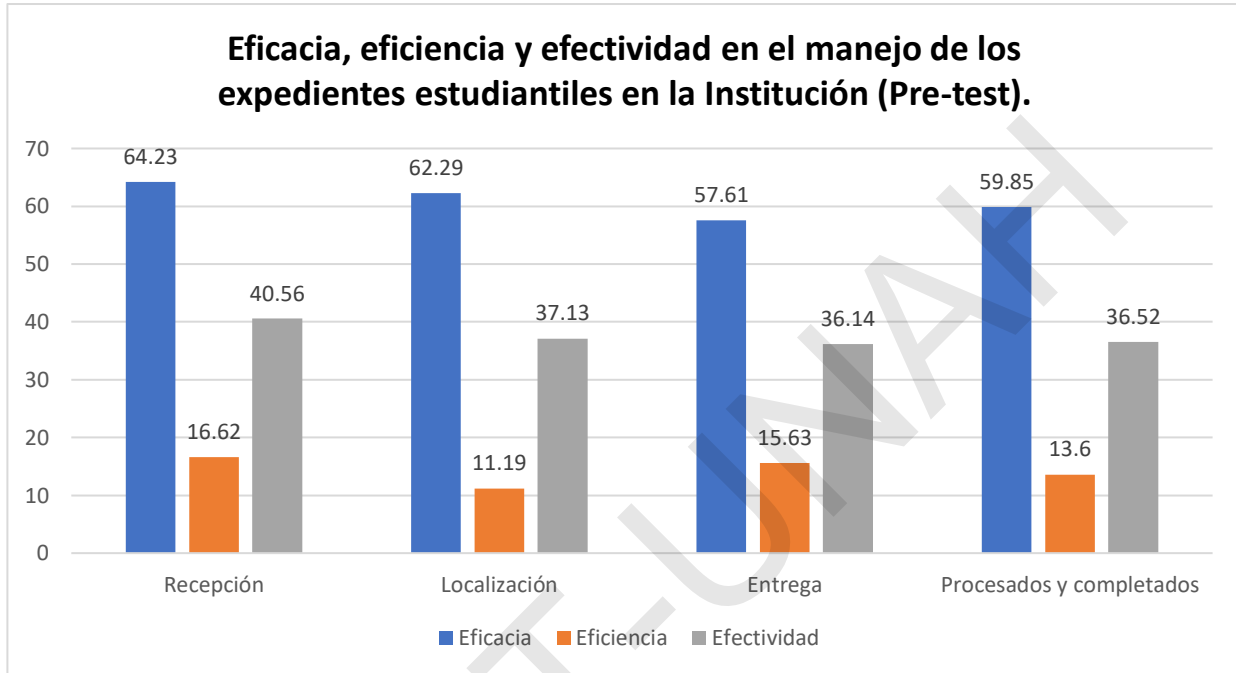
Tabla No. 6: Porcentaje de eficacia, eficiencia y efectividad en la recepción, localización y entrega de expedientes estudiantiles por departamento (Pre-test).

<b>Directivos</b>				
<b>N°</b>	<b>Proceso</b>	<b>Eficacia</b>	<b>Eficiencia</b>	<b>Efectividad</b>
1	Recepción	72.41%	19.06%	45.74%
2	Localización	60.71%	18.84%	39.78%
3	Entrega	50.00%	8.82%	29.41%
4	Procesados y completados	53.57%	14.01%	33.79%
<b>Secretario</b>				
<b>N°</b>	<b>Proceso</b>	<b>Eficacia</b>	<b>Eficiencia</b>	<b>Efectividad</b>
1	Recepción	55.56%	18.52%	37.04%
2	Localización	55.56%	7.94%	31.75%
3	Entrega	55.56%	18.52%	37.04%
4	Procesados y completados	70.00%	16.15%	43.08%
<b>Asistentes</b>				
<b>N°</b>	<b>Proceso</b>	<b>Eficacia</b>	<b>Eficiencia</b>	<b>Efectividad</b>
1	Recepción	48.15%	13.13%	30.64%
2	Localización	80.95%	9.71%	45.33%
3	Entrega	67.86%	18.51%	43.18%
4	Procesados y completados	70.83%	13.56%	42.20%
<b>Docentes administrativo-técnico</b>				
<b>N°</b>	<b>Proceso</b>	<b>Eficacia</b>	<b>Eficiencia</b>	<b>Efectividad</b>
1	Recepción	68.42%	15.79%	42.11%
2	Localización	57.89	8.27%	33.08%
3	Entrega	61.11%	16.67%	38.89%
4	Procesados y completados	55.56%	10.68%	33.12%
<b>Institución general</b>				
<b>N°</b>	<b>Proceso</b>	<b>Eficacia</b>	<b>Eficiencia</b>	<b>Efectividad</b>
1	Recepción	64.23%	16.62%	40.56%
2	Localización	62.29%	11.19%	37.13%
3	Entrega	57.61%	15.63%	36.14%

4	Procesados y completados	59.85%	13.60%	36.52%
---	--------------------------	--------	--------	--------

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico No. 21: Porcentajes de eficacia, eficiencia y efectividad en la institución (Pre-test).



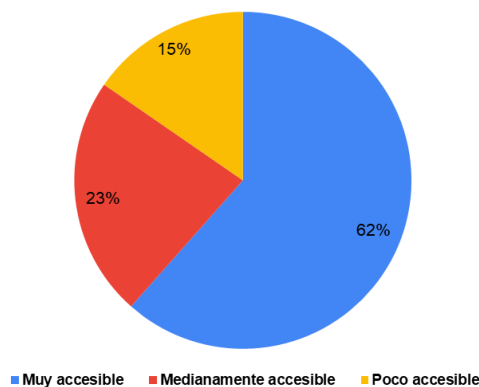
Fuente: Elaboración propia.

## 4.2 Descripción de resultados del cuestionario final aplicado (después de la implementación de la herramienta).

### 4.2.1 Uso de la herramienta.

- **Accesibilidad**

Gráfico No. 22: Accesibilidad al uso de la herramienta de gestión documental implementada por parte del personal encuestado.



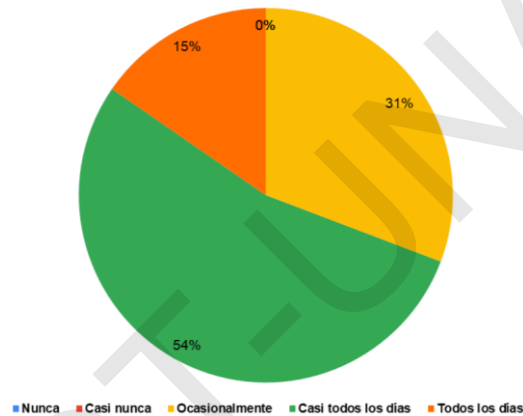
Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con lo mostrado en el gráfico 22, el 62% de los encuestados coinciden en que la herramienta de software implementada es muy accesible de usar, mientras que un 23% consideran que es medianamente accesible. Finalmente, un 15% reportan que la utilización es poco accesible.

Cabe mencionar que los colaboradores que consideran la herramienta poco accesible mostraron bajos niveles de competencias digitales.

- **Frecuencia de uso.**

*Gráfico No. 23:* Frecuencia de uso de la herramienta de gestión documental implementada por el personal encuestado.

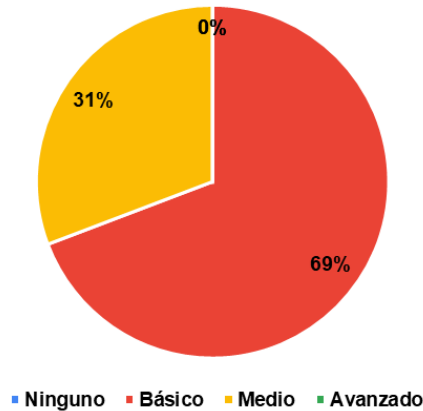


**Fuente:** Elaboración propia.

En el gráfico 23, se observa que el 54% de los colaboradores utilizan la herramienta implementada casi todos los días, mientras que el 31% reportan un uso ocasional, finalizando con el 15% que manifiesta usar todos los días la herramienta implementada. Cabe mencionar que estos últimos, son los usuarios asistentes de secretaría, departamento que ejecuta la mayor parte de los procesos en la gestión de los expedientes estudiantiles.

- **Nivel de conocimiento.**

*Gráfico No. 24:* Nivel de conocimiento de la herramienta de gestión documental implementada por el personal encuestado.

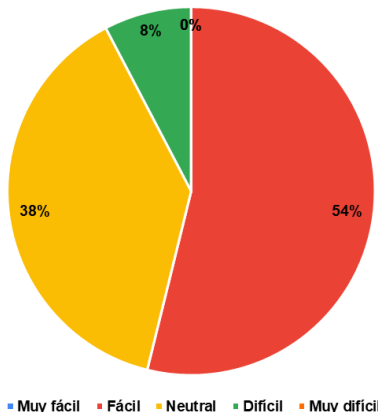


**Fuente:** Elaboración propia.

Como se observa en el gráfico 24, el 69% de los encuestados manifiesta haber adquirido un nivel de conocimiento básico de la herramienta de software implementada, comprendiendo los aspectos fundamentales, métodos de almacenamiento, búsquedas e ingreso de metadatos principales, coincidiendo en su mayoría los docentes directivos; posteriormente el 31% informa que poseen un dominio medio del software, conociendo que los asistentes de secretaría hace uso frecuente del sistema, adquiriendo un mejor dominio en el manejo del mismo.

- **Nivel de manejo de la herramienta.**

*Gráfico No. 25:* Nivel de dificultad en la utilización de la herramienta de gestión documental implementada por parte del personal encuestado.



**Fuente:** Elaboración propia.

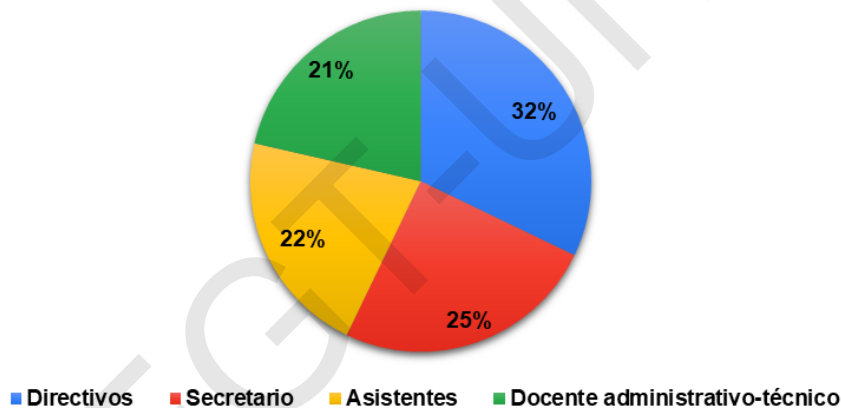
El gráfico 25, muestra el nivel de dificultad en la utilización de la herramienta implementada, en la cual el 54% afirma que la misma es fácil de usar, seguido de un 38%, quienes consideran que el software tiene una dificultad neutral en el uso; finalmente el 8% reporta que se ha dificultado la utilización del sistema.

Por lo anterior descrito, se considera que la herramienta implementada es fácil de utilizar para la mayoría de los colaboradores, denotando que, a mayor uso del sistema, los niveles de conocimiento podrían incrementar al punto que, los usuarios que consideran un uso neutral reporten un nivel fácil en el manejo de este, disminuyendo su dificultad.

#### 4.2.2 Efectividad en la gestión de la información.

- **Eficacia (resultado alcanzado).**

*Gráfico No. 26:* Expedientes recibidos y verificados actualmente en una jornada laboral por departamento.



**Fuente:** Elaboración propia.

El gráfico 26, muestra que, los directivos reciben y verifican el 32% de los documentos, (en promedio 9 expedientes); el 25% es recibido particularmente por el secretario (en promedio 7 expedientes); los asistentes reciben el 22% de los documentos (en promedio 6 expedientes) mientras que los docentes administrativos-técnico el 21% (6 expedientes en promedio).

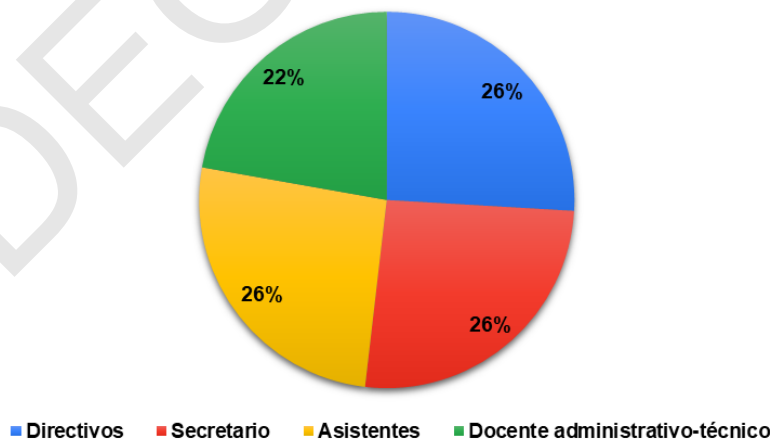
Por lo anterior descrito, se observa que en promedio ha aumentado a 2 el número de expedientes que se reciben y verifican en cada departamento, destacando que los directivos son los que muestran un mayor grado en la ejecución de esta etapa.

En la segunda medición, el proceso de recepción de los expedientes se realiza inicialmente de manera conjunta con una efectividad del 54.72%, observando que los directivos mantienen la ventaja en la ejecución de esta etapa, alcanzando un promedio de 65.20%, el cual, comparado con la medición inicial, aumentó su efectividad en un 19.47%, considerando a este departamento como el segundo que reporta un incremento notable en la recepción de documentos, ubicando a los asistentes en primer lugar con una diferencia del 25.66%.

Por otro lado, se muestra que los docentes administrativo-técnico llevan a cabo esta etapa con una efectividad del 44.88%, ubicándose como el departamento que reporta un menor incremento en la realización de esta etapa, aumentando en un 2.77% con respecto a la primera medición.

Considerando la medición final, la mayor eficacia general, se alcanza en el proceso de recepción de los expedientes, mostrando un 86.16% en el logro de los objetivos con los recursos mínimos, aumentando en un 21.93% con respecto al primer control elaborado, observando que se acrecienta la cantidad de documentos recibidos en relación con los previstos.

**Gráfico No. 27:** Expedientes localizados actualmente en una jornada laboral por departamento.



**Fuente:** Elaboración propia.

El gráfico 27, muestra que tanto los directivos, secretario y asistentes localizan un promedio de 7 documentos por departamento, representando un 26% de los documentos ubicados por cada unidad, mientras que el 22% de los expedientes son ubicados por los docentes administrativo técnico.

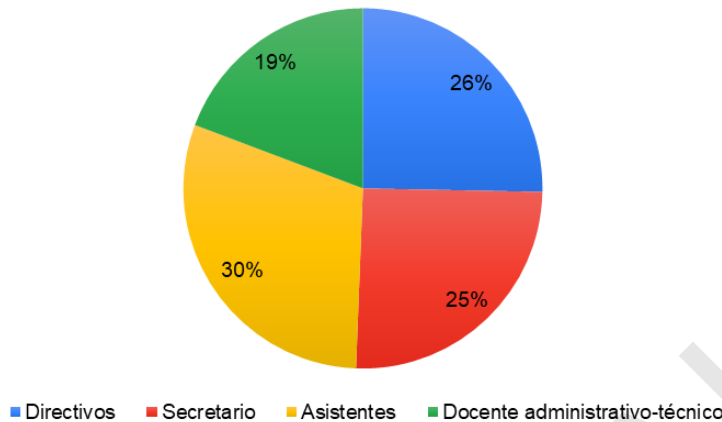
Se observa que, en comparación con la primera medición de esta etapa, el número de expedientes localizados aumenta en promedio a 2 por cada departamento, igualando el porcentaje en las unidades de los directivos, secretario y asistentes, destacando estos últimos en la mejora del tiempo destinado en la búsqueda de los documentos.

En la medición realizada después de la implementación de la herramienta, la localización de documentos muestra una efectividad general del 56.17%, destacando que los asistentes mantienen la mejor ejecución de esta etapa, mostrando un 70.56% de efectividad, aumentando en un 25.23% con respecto a la medición inicial, observando que este departamento posee una mayor práctica en este punto con relación a los demás, ubicándose en el primer lugar, seguida por los directivos con un 56.25% de eficiencia.

Por otro lado, se observa que el secretario muestra un 46.67% de efectividad en la consecución de los objetivos en esta etapa, ubicándose como el departamento con menor efectividad en la ejecución de este proceso. Lo anterior se debe a que, en la mayoría de los casos, utiliza un disco duro externo para acceder a los archivos digitales, el cual solamente este usuario tiene acceso, haciendo que los procesos se centralicen en esta etapa.

Respecto a la mayor eficiencia alcanzada, se observa que, la localización de archivos se ejecuta con el 48.10%, aumentando en un 36.91%, denotando que este proceso es el que reporta una mayor diferencia con respecto a los demás, ubicando a los asistentes como los más eficientes en la ejecución de esta etapa, mostrando una eficiencia de 84.00%, incrementando en un 74.29% con relación a la primer medición, representando el mayor aumento de eficiencia tanto para el departamento como para el proceso.

**Gráfico No. 28:** Expedientes entregados actualmente en una jornada laboral por departamento.



**Fuente:** Elaboración propia.

Posteriormente, en el gráfico 28, se identifica que el 30% de los documentos son entregados actualmente de forma completa por los asistentes (en promedio 8 expedientes), seguido por los directivos con un 26% (en promedio 7 expedientes); finalizando con el secretario, quien reporta un 25% de los documentos entregados, finalizando con un 19% correspondiente a los docentes administrativos - técnico (promedio de 5 expedientes).

Se reporta un aumento de 2 documentos entregados por cada departamento en comparación con la medición inicial, observando que los asistentes efectúan esta etapa de mejor forma, esto se debe a que existe un trabajo en conjunto por los colaboradores en esta unidad, facilitando la extensión final de los expedientes.

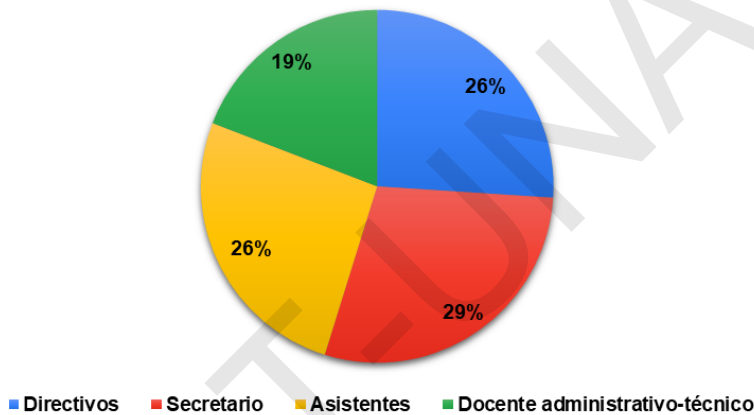
La entrega de los expedientes, reporta una efectividad general del 57.60 % en la medición final, aumentando un 21.46% con relación a la primer control, encontrando que esta etapa es la que se realiza de mejor forma con respecto a los demás, debido a que la cantidad de errores en los expedientes se ha reducido considerablemente después de la implementación de la herramienta, mostrando que los docentes administrativo-técnico tienen un promedio de 61.11% de efectividad, ubicándose como la unidad que ejecuta este trabajo con la menor cantidad de recursos posibles.

Por otro lado, el secretario, denota un porcentaje de 51.85%, colocando a este departamento como el menos efectivo en ejecución de esta etapa, consecuentemente, esta

unidad reporta el menor aumento en la efectividad de la entrega, incrementando en un 14.81% con respecto a la medición inicial.

La mayor efectividad general, se consigue en la entrega de los expedientes, mostrando un 57.60% en la medición final, siendo los docentes administrativos-técnicos los más efectivos en este proceso, denotando un 61.11%, aumentando en un 22.22% respecto a la primera medición. Lo anterior responde a una disminución en la cantidad de errores suscitados al momento de entregar los expedientes a los padres/madres de familia y/o encargados.

**Gráfico No. 29:** Expedientes procesados y completados actualmente en una jornada laboral por departamento.

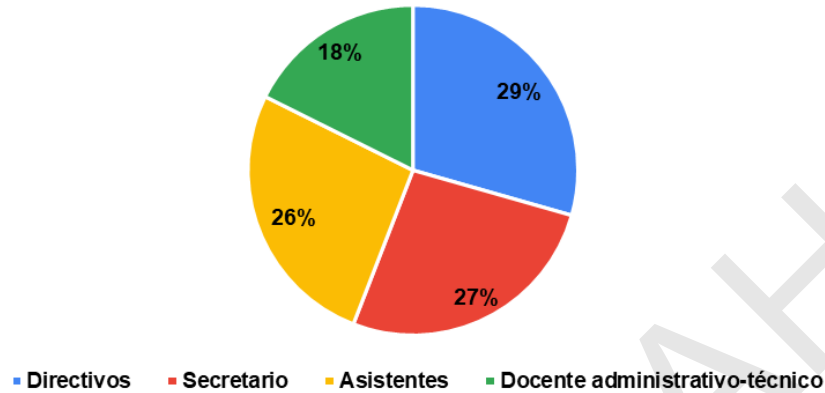


**Fuente:** Elaboración propia.

Finalmente se consulta sobre la cantidad de expedientes procesados y completados en una jornada laboral tradicional, denotando en el gráfico 29 que, el 29% de los documentos, son procesados por el secretario de la institución (en promedio 7 expedientes), seguido de un 26% correspondiente a los asistentes (en promedio 6 expedientes) considerando que estos últimos trabajan directamente con el secretario en la creación, completación, verificación y entrega de los archivos; los Directivos procesan y completan el 26% de los documentos (6 expedientes en promedio), mientras que el restante 19% es procesado por los docentes administrativos-técnicos de la institución.

- **Eficacia (resultado esperado o previsto).**

*Gráfico No. 30:* Expedientes previstos a recibir y verificar en condiciones normales por departamento.

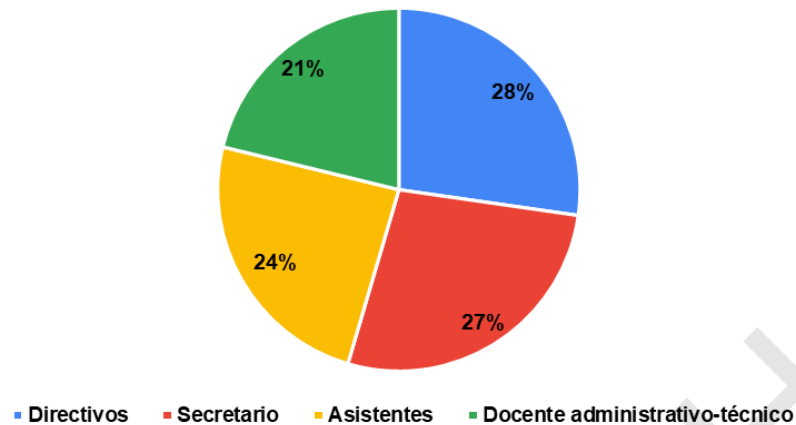


**Fuente:** Elaboración propia.

El gráfico 30, muestra la percepción de los encuestados sobre la cantidad de documentos que prevén recibir y verificar en una jornada laboral contando con condiciones normales; observando que los directivos consideran que un 29% de los documentos pueden ser recibidos sin ningún problema en la institución (en promedio 10 expedientes), seguido por una media de 9 expedientes previstos tanto para el secretario como para los asistentes, representando el 26% y 27% respectivamente, el restante 18% corresponde a los docentes administrativo-técnico esperando recibir en promedio 6 expedientes contando con óptimas condiciones.

En comparación con la medición inicial, se observa que no existe ningún cambio en la cantidad de documentos que los colaboradores consideran que se pueden recibir y verificar en una jornada laboral, manteniendo la misma cantidad sobre los expedientes previstos en esta etapa.

**Gráfico No. 31:** Expedientes previstos a localizar en condiciones normales por departamento.

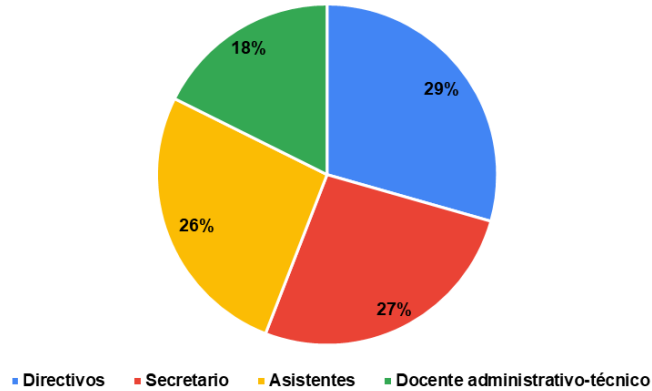


**Fuente:** Elaboración propia.

El gráfico 31, muestra la percepción de los encuestados sobre la cantidad de documentos que prevén localizar en una jornada laboral contando con condiciones normales; observando que tanto los directivos como el secretario consideran que pueden ubicar 9 documentos, representando el 28% y 27% respectivamente; por otro lado, los asistentes apuntan que pueden localizar el 24% de los documentos (8 expedientes en promedio), mientras que el departamento administrativo-técnico espera localizar el 21% de los documentos (7 expedientes en promedio) contando con condiciones óptimas.

En comparación con la medición inicial, se observa un incremento en la percepción de los documentos localizados tanto para los asistentes como para los docentes administrativos-técnicos, considerando que se puede ubicar 1 documento más en cada unidad; lo anterior se debe a que se tiene el conocimiento que una de las principales características de la herramienta implementada es la pronta ubicación de los expedientes de forma digital gracias a la utilización de los metadatos.

**Gráfico No. 32:** Expedientes previstos a entregar en condiciones normales por departamento.

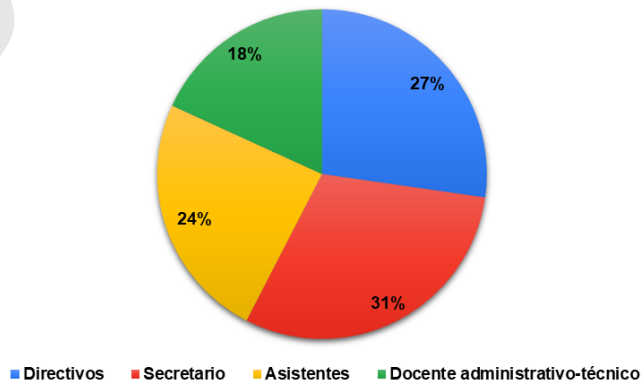


**Fuente:** Elaboración propia.

En el gráfico 32, se observa que los directivos visualizan entregar por completo el 29% de los documentos (10 expedientes en promedio), seguido de un 27% que prevé el secretario se puedan entregar (9 expedientes en promedio), trabajando en conjunto con los asistentes quienes apuntan a entregar la misma cantidad de expedientes, representando el 26%; el restante 18% de los documentos se considera que pueden ser entregados por los docentes administrativo-técnico (6 expedientes en promedio) siempre que se cuente con las condiciones óptimas.

Por lo anterior descrito y considerando la medición inicial, no se reportan cambios en la percepción de los documentos que se pueden entregar en una jornada laboral, manteniendo la misma cantidad de documentos previstos por cada departamento.

**Gráfico No. 33:** Expedientes previstos a completar y procesar en condiciones normales por departamento.



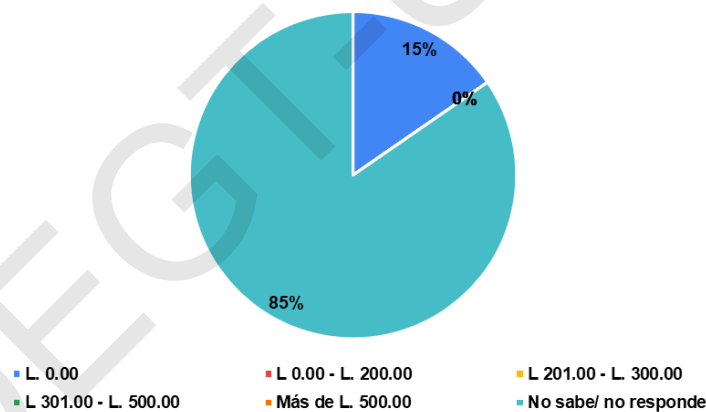
**Fuente:** Elaboración propia.

El gráfico 33, muestra el porcentaje de documentos que pueden ser procesados y completados en una jornada, denotando que el secretario realiza la mayor cantidad de documentos (10 expedientes en promedio) representado por el 31%, seguido del 27% de documentos que pueden ser completados por parte de los directivos (9 expedientes en promedio), un escalón más abajo se encuentran los asistentes, quienes consideran realizar el 24% de los documentos (8 expedientes en promedio), finalizando con los docentes administrativo-técnico quienes prevén trabajar por completo el 18% de los documentos, representando una media de 6 expedientes por colaborador.

Por lo anterior descrito, considerando la medición inicial, no se reportan cambios en la percepción de los documentos que se pueden procesar y completar en una jornada laboral, manteniendo la misma cantidad de documentos previstos por cada departamento.

- **Eficiencia (Costo real actualmente).**

*Gráfico No. 34:* Porcentaje de dinero que se considera se debe pagar para utilizar una herramienta de gestión documental.

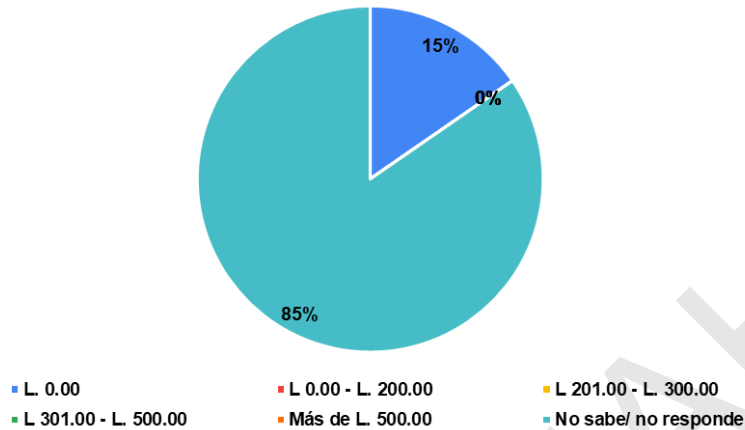


**Fuente:** Elaboración propia.

En el gráfico 34, se observa que el 85% de los encuestados apunta que no existe ningún costo en el uso, configuración y mantenimiento de una herramienta de gestión documental contrastando con el 15% de los colaboradores quienes no saben o no responden a la interrogante. Por lo anterior descrito, se puede afirmar que actualmente no existe ningún desembolso de dinero por parte de la institución para un software que apoye la gestión de documentos en la institución.

- **Eficiencia (Costo previsto).**

*Gráfico No. 35:* Percepción sobre la inversión monetaria que se prevé se debe pagar para utilizar una herramienta de gestión documental.



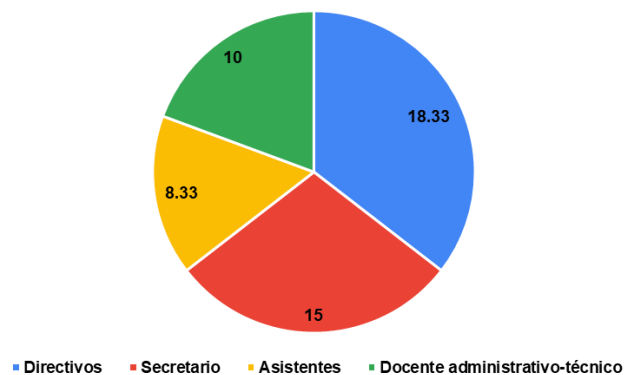
**Fuente:** Elaboración propia.

En el gráfico 35, se observa que el 85% de los encuestados apunta que no existe ningún costo en el uso, configuración y mantenimiento de una herramienta de gestión documental, contrastando con el 15% de los colaboradores quienes no saben o no responden a la interrogante.

Por lo anterior descrito, se puede afirmar que la institución no prevé invertir ninguna cantidad de dinero para el uso y mantenimiento de una herramienta de gestión documental.

- **Eficiencia (Tiempo utilizado actualmente).**

*Gráfico No. 36:* Minutos invertidos en la recepción de expedientes estudiantiles por departamento.

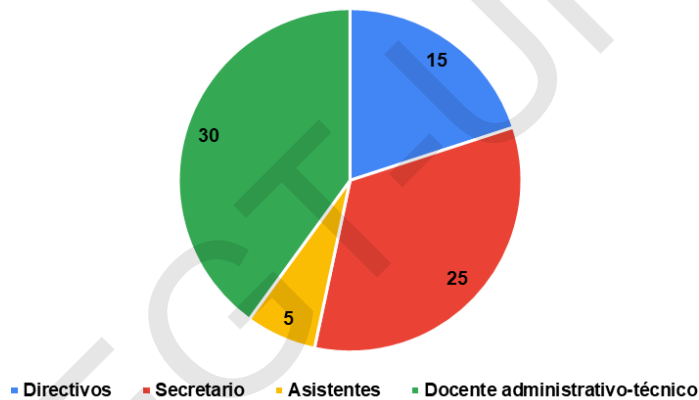


**Fuente:** Elaboración propia.

El gráfico 36, muestra los minutos utilizados por cada uno de los departamentos en la recepción de los documentos, observando que existe una disminución considerable del tiempo, alcanzando un total de 18.33 lo que representa el 37% de los minutos invertidos en este proceso, seguido por un promedio de 10 minutos que destinan los docentes administrativo-técnico equivalente al 25%; los asistentes de secretaria reportan una disminución de 10 minutos en relación a la primer medición, alcanzando un total de 8.33 minutos, mientras que el secretario se mantiene igual que en la medición inicial, ocupando 15 minutos para la consecución de esta fase.

En base a lo anterior, se observa que existe una disminución promedio de 35.39 minutos, denotando que la recepción de expedientes se realiza en menor tiempo.

**Gráfico No. 37:** Minutos invertidos en la localización de expedientes por departamento.

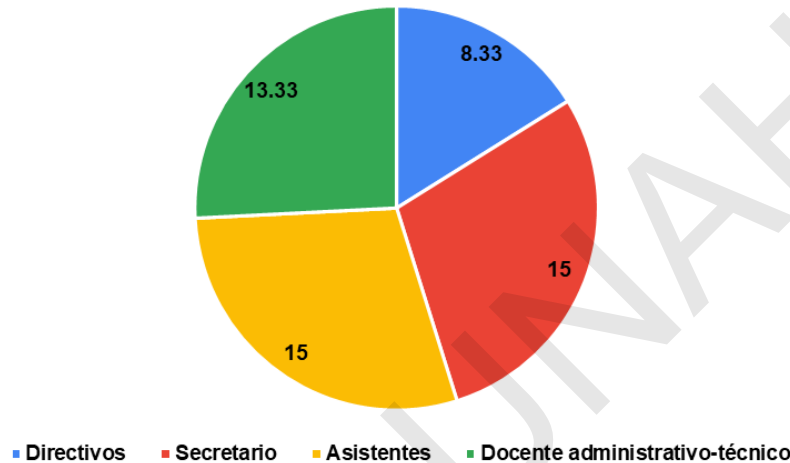


**Fuente:** Elaboración propia.

En el gráfico 37, se muestran los minutos utilizados por cada uno de los departamentos en la localización de los documentos, observando que, en comparación a la medición inicial, el tiempo de localización por los asistentes disminuye en 37.06 minutos, realizando esta actividad con un promedio de 5 minutos, por otro lado, los directivos demoran 15 minutos, reduciendo en 33.33 minutos en comparación a la medición inicial. El secretario realiza este proceso en 25 minutos, bajando 10 minutos en comparación con la primera medición, seguido de los docentes administrativos-técnico quienes ejecutan la búsqueda de los expedientes en 30.00 minutos.

Cabe mencionar que, para esta nueva medición, se escanearon 10 archivos ubicados en archivos y bodegas, para ser almacenados de forma digital en la herramienta implementada, observando que en este proceso se redujo un tiempo total promedio de 97.05 minutos, localizando los expedientes de forma eficiente.

**Gráfico No. 38:** Minutos invertidos en la entrega de expedientes estudiantiles por departamento.



**Fuente:** Elaboración propia.

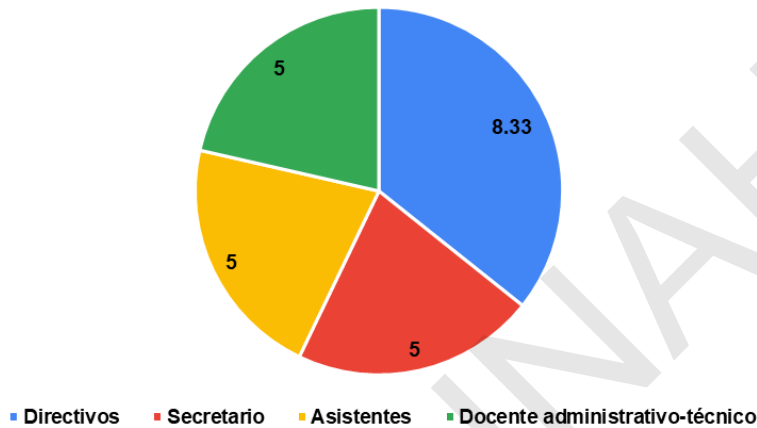
Observando la gráfica 38, se muestran los minutos utilizados por cada uno de los departamentos en la entrega de los documentos, denotando que, en esta etapa, los directivos reportan un decremento considerable de tiempo, reduciendo un total de 20.00 minutos, logrando entregar los expedientes con un promedio de 8.33 minutos, por otro lado, los docentes administrativos-técnicos realizan esta actividad en 13.33 minutos en promedio, disminuyendo en 5.00 minutos la entrega de los documentos. Por otro lado, los asistentes acortan su tiempo con un aproximado de 3.33 minutos en comparación con la primera medición, efectuando este proceso en con una media de 15.00 minutos; el secretario mantiene el tiempo en 15 minutos, igualando el tiempo alcanzado en la medición inicial.

Se considera que los directivos son los colaboradores que reportan una mejora considerable en el tiempo, entregando los documentos con mayor eficiencia; en términos generales, en esta etapa se observa una disminución de 28.33 minutos en comparación con la

medición realizada antes de implementar la herramienta de software para la gestión de documentos.

- **Eficiencia (Tiempo previsto)**

*Gráfico No. 39:* Minutos previstos en la recepción de expedientes por departamento.



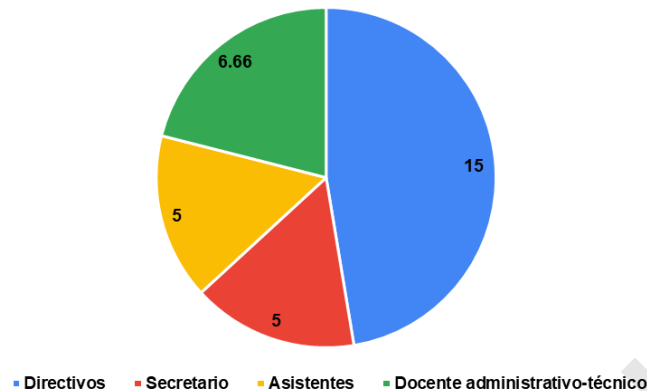
**Fuente:** Elaboración propia.

El gráfico 39, ilustra los minutos previstos por cada uno de los departamentos en la recepción de los documentos, observando que los directivos prevén un tiempo promedio de 8.33 minutos, encontrando que los docentes administrativo-técnico, asistentes y secretario consideran una demora mínima en promedio de 5.00 minutos respectivamente.

Se entiende por condiciones normales a la utilización óptima de los recursos de hardware (computadoras, impresora, conexión de internet) y software (paquetes ofimáticos, drivers, Sistema SACE).

Comparando este proceso con la medición inicial realizada antes de la implementación de la herramienta, no se reporta ningún cambio en los minutos que consideran los colaboradores se debe invertir en la recepción de expedientes, alcanzando un tiempo óptimo de 23.33 minutos en promedio.

**Gráfico No. 40:** Minutos previstos en la localización de expedientes por departamento.



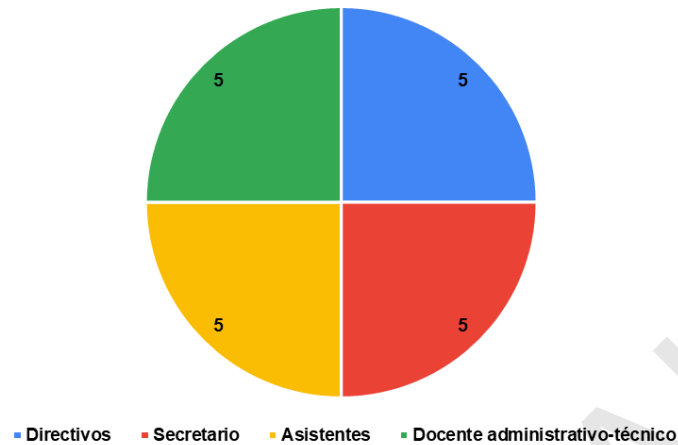
**Fuente:** Elaboración propia.

El gráfico 40, ilustra los minutos previstos por cada uno de los departamentos en la localización de los documentos, observando que los directivos prevén un tiempo promedio de 15.00 minutos, seguido de los docentes administrativo-técnico con una media de 6.66 minutos, mientras que los asistentes y el secretario coinciden en que los expedientes pueden ser buscados y encontrados con un promedio de 5.00 minutos.

Cabe mencionar que, para esta actividad, el promedio de minutos puede bajar por parte de los directivos y docentes administrativo-técnico en la medida que los archivos físicos sean digitalizados (escaneados) y posteriormente almacenados en la nube.

Comparando este proceso con la medición inicial realizada antes de la implementación de la herramienta, no se reporta ningún cambio en los minutos que consideran los colaboradores se debe invertir en la localización de expedientes, alcanzando un tiempo óptimo de 23.33 minutos en promedio.

**Gráfico No. 41:** Minutos previstos en la entrega de expedientes estudiantiles por departamento.



**Fuente:** Elaboración propia.

El gráfico 41, muestra los minutos previstos por cada uno de los departamentos en la entrega de los documentos, observando un promedio de tiempo óptimo de 5.00 minutos para la completación, verificación y aprobación por cada uno de los departamentos.

Se considera que un proceso de entrega en condiciones normales abarca la extensión y envío de expedientes de respaldo por medio de correos electrónicos y mensajería instantánea, así como un historial conteniendo los cambios y comentarios hechos en cada documento.

Comparando este proceso con la medición inicial realizada antes de la implementación de la herramienta, no se reporta ningún cambio en los minutos que consideran los colaboradores se debe invertir en la entrega de expedientes, alcanzando un tiempo óptimo de 20.00 minutos en promedio.

#### **4.2.3 Cálculo de la eficacia, eficiencia y efectividad.**

Obtenidos los datos correspondientes a la segunda medición, tanto de los documentos alcanzados como de los previstos, así como de los tiempos promedio y el costo de implementación, se procede a la aplicación de las fórmulas para el cálculo de la eficacia, eficiencia y efectividad, las cuales se desglosan de la siguiente manera:

$$\text{Eficacia} = ((\text{Resultado alcanzado} * 100) / \text{Resultado esperado o previsto}).$$

$$\text{Eficiencia} = (\text{Resultado alcanzado} / \text{Costo alcanzado} * \text{Tiempo alcanzado})$$

(Resultado esperado / Costo esperado \* Tiempo esperado)

$$\text{Efectividad} = (((\text{Puntaje eficiencia} + \text{puntaje de eficacia}) / 2) * 100)$$

Resultado lo siguiente:

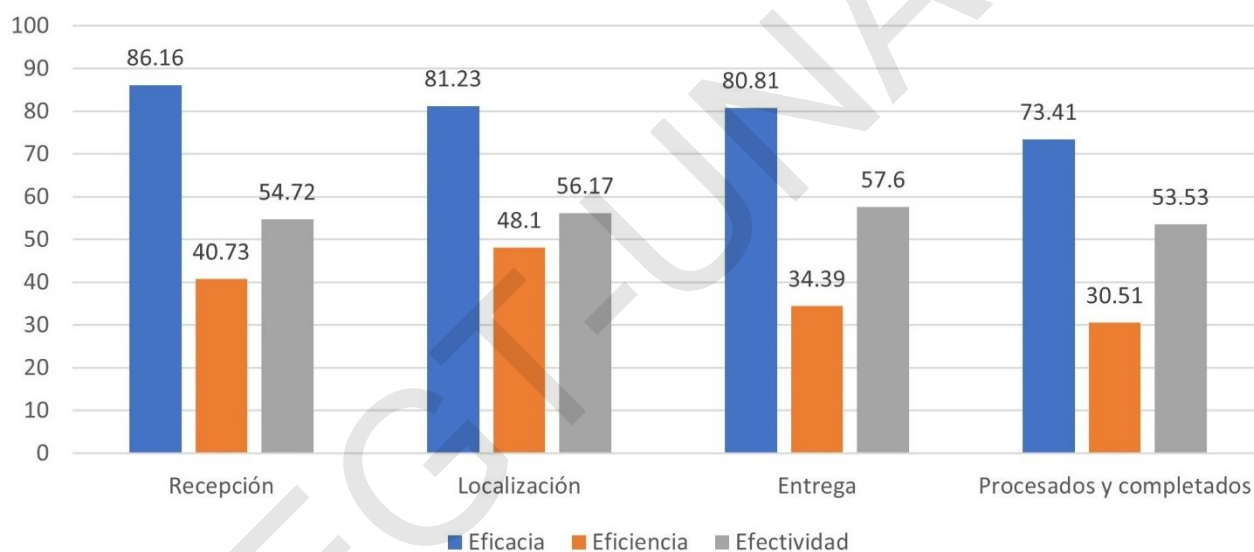
**Tabla No. 7:** Porcentaje de eficacia, eficiencia y efectividad en la recepción, localización y entrega de expedientes estudiantiles por departamento (post-test).

<b>Directivos</b>				
<b>N°</b>	<b>Proceso</b>	<b>Eficacia</b>	<b>Eficiencia</b>	<b>Efectividad</b>
1	Recepción	89.66%	40.75%	65.20%
2	Localización	75.00%	75.00%	56.25%
3	Entrega	70.00%	42.00%	56.00%
4	Procesados y completados	67.86%	46.14%	57.00%
<b>Secretario</b>				
<b>N°</b>	<b>Proceso</b>	<b>Eficacia</b>	<b>Eficiencia</b>	<b>Efectividad</b>
1	Recepción	77.78%	25.93%	51.85%
2	Localización	77.78%	15.56%	46.67%
3	Entrega	77.78%	25.93%	51.85%
4	Procesados y completados	70.00%	19.09%	44.55%
<b>Asistentes</b>				
<b>N°</b>	<b>Proceso</b>	<b>Eficacia</b>	<b>Eficiencia</b>	<b>Efectividad</b>
1	Recepción	70.37%	42.22%	56.30%
2	Localización	84.00%	84.00%	70.56%
3	Entrega	89.29%	29.76%	59.52%
4	Procesados y completados	79.17%	28.50%	60.54%
<b>Docentes administrativo-técnico</b>				
<b>N°</b>	<b>Proceso</b>	<b>Eficacia</b>	<b>Eficiencia</b>	<b>Efectividad</b>
1	Recepción	94.74%	47.37%	44.88%
2	Localización	87.80%	19.51%	53.66%
3	Entrega	88.89%	33.33%	61.11%
4	Procesados y completados	77.78%	21.60%	51.04%

Institución general				
N°	Proceso	Eficacia	Eficiencia	Efectividad
1	Recepción	86.16%	40.73%	54.72%
2	Localización	81.23%	48.10%	56.17%
3	Entrega	80.81%	34.39%	57.60%
4	Procesados y completados	73.41%	30.51%	53.53%

*Fuente:* Elaboración propia.

**Gráfico No. 42:** Eficacia, eficiencia y efectividad en el manejo de los expedientes estudiantiles en la institución (Post-test).



*Fuente:* Elaboración propia.

#### 4.3 Diferencia entre la medición inicial y final.

*Tabla No. 8:* Diferencia entre la medición inicial (pre-test) y final (post-test).

Directivos				
N°	Proceso	Eficacia	Eficiencia	Efectividad
1	Recepción	+17.24%	+21.70%	+19.47%
2	Localización	+14.29%	+56.16%	+16.47%
3	Entrega	+20.00%	+33.18%	+26.59%

4	Procesados y completados	+14.29%	+32.13%	+23.21%
<b>Secretario</b>				
N°	Proceso	Eficacia	Eficiencia	Efectividad
1	Recepción	+22.22%	+7.41%	+14.81%
2	Localización	+22.22%	+7.62%	+14.92%
3	Entrega	+22.22%	+7.41%	+14.81%
4	Procesados y completados	+00.00%	+2.94%	+1.47%
<b>Asistentes</b>				
N°	Proceso	Eficacia	Eficiencia	Efectividad
1	Recepción	+22.22%	+29.09%	+25.66%
2	Localización	+3.05%	+74.29%	+25.23%
3	Entrega	+21.43%	+11.26%	+16.34%
4	Procesados y completados	+8.33%	+28.35%	+18.34%
<b>Docentes administrativo-técnico</b>				
N°	Proceso	Eficacia	Eficiencia	Efectividad
1	Recepción	+26.32%	+31.58%	+2.77%
2	Localización	+29.91%	+11.24%	+20.58%
3	Entrega	+27.78%	+16.67%	+22.22%
4	Procesados y completados	+22.22%	+13.62%	+17.92%
<b>Institución general</b>				
N°	Proceso	Eficacia	Eficiencia	Efectividad
1	Recepción	+21.93%	+24.11%	+14.16%
2	Localización	+18.94%	+36.91%	+19.04%
3	Entrega	+23.20%	+18.76%	+21.46%
4	Procesados y completados	+13.56%	+20.05%	+17.01%

Fuente: Elaboración propia.

Estableciendo una comparación entre la medición inicial y la final se sugiere lo siguiente:

Se recomienda que los asistentes aumenten su eficacia en la localización de los expedientes, debido a que, reportan un incremento de 3.05% con relación a la primera medición, lo anterior

puede deberse a que, en la mayor de las ocasiones, esta etapa es delegada a otro personal, disminuyendo el interés, manteniendo una cantidad similar de los documentos localizados tanto en la primera como en la segunda etapa. Se puede considerar que a medida que este departamento se afiance con el dominio de la herramienta, aumente su eficacia gradualmente.

Se recomienda al secretario, aumentar su eficiencia tanto en la recepción como en la entrega de expedientes, ya que muestra un incremento del 7.41% para cada etapa respectivamente, observando que la cantidad recibida de los documentos se mantienen parecidas en ambas mediciones (en promedio 6); por otro lado, la localización de los documentos alcanza un promedio de 6 expedientes, denotando poco incremento en relación con la cantidad prevista para cada fase.

Se recomienda al departamento de docentes administrativo-técnico aumentar su efectividad en la recepción de los expedientes, debido a que reporta un incremento de 2.77% siendo esta fase la que muestra el menor porcentaje de avance respecto a la primera medición. Podría considerarse una inspección exhaustiva de los documentos, evitando la recepción de archivos inconclusos o con errores de revisión, optando por un trabajo en conjunto por los miembros de este departamento al momento de verificar y aprobar los documentos.

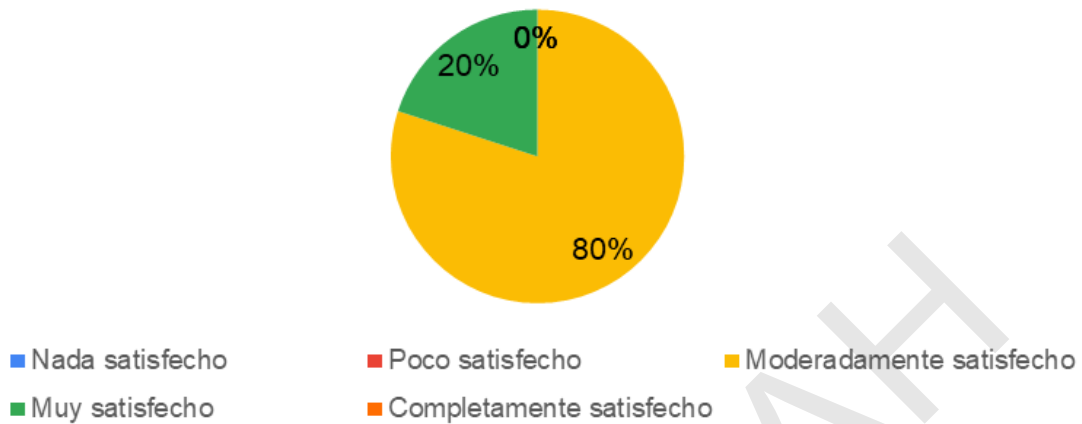
Respecto a los documentos procesados y completados, se observa un incremento mínimo de la efectividad por parte del secretario, aumentando solamente un 1.47% entre la medición inicial y final. El departamento en mención reporta utilizar la herramienta todos los días, aspecto que es beneficioso para la consecución de los objetivos, tratando de llevar la mayor cantidad de trabajo previsto con los menores recursos, tomando en cuenta que, a mayor uso de la herramienta, se mejoran las fases de recepción, localización y entrega.

#### **4.4 Nivel de satisfacción sobre la percepción de la herramienta implementada.**

Con el propósito de verificar el nivel de satisfacción obtenido después de implementar la herramienta de gestión documental, se realizó una encuesta dirigida a los colaboradores internos, tomando como muestra a 1 directivo, 1 secretario, 2 asistentes, 2 docentes administrativos-técnicos 4 padres/ madres de familia y 1 encargado.

A continuación, se analiza la percepción obtenida en cada una de las preguntas propuestas.

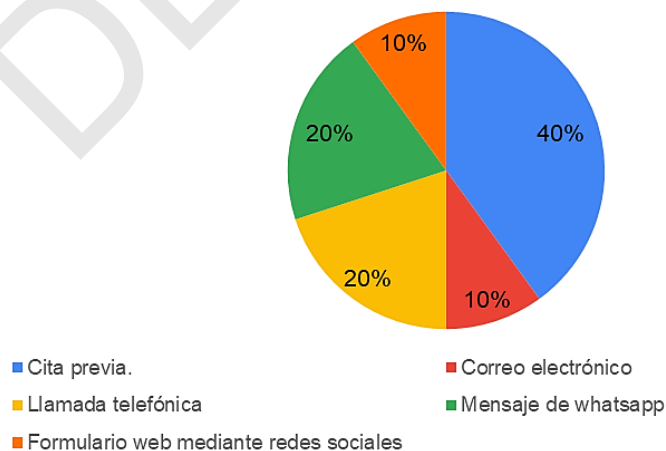
**Gráfico No. 43:** Sugerencias brindadas por el personal encuestado para mejorar el trámite de los expedientes estudiantiles.



**Fuente:** Elaboración propia.

Observando el gráfico 43, se verifica que el 80% de los encuestados expresan un nivel de satisfacción moderado, siendo en su mayoría usuarios externos (padres/madres de familia o encargados), ya que consideran que se puede mejorar el tiempo y los medios de envío y verificación de los expedientes. El 20% restante, manifiesta estar muy satisfecho con la realización de los trámites mediante la herramienta de software de gestión documental, conociendo que en su mayoría son los usuarios directos del sistema.

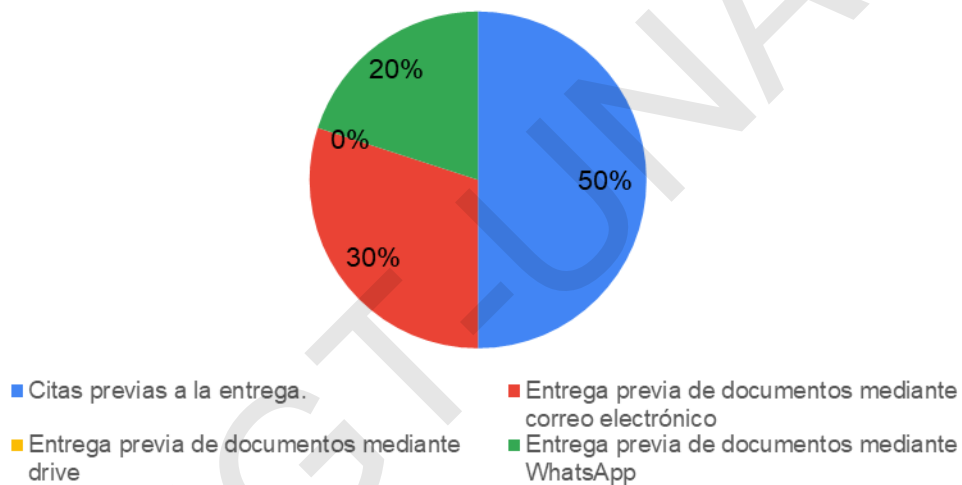
**Gráfico No. 44:** Sugerencia brindada por el personal encuestado externo para la recepción, localización y entrega de expedientes estudiantiles.



**Fuente:** Elaboración propia.

El gráfico 44, muestra que el 40% de los encuestados, sugieren establecer citas previas para mejorar el trámite de expedientes, observando que en la mayoría de los casos son los padres y madres de familia / encargados, quienes prefieren llegar a la institución a verificar y subsanar los documentos presentados, por otro lado, el 20% considera realizar una llamada telefónica, así como el mismo porcentaje que proponen mejorar el proceso mediante mensajes de WhatsApp, seguido de un 10% quienes consideran que mediante formularios web, los trámites podrían efectuarse de manera más eficiente y sin problemas, misma cantidad que expone enviar documentos previamente por correo electrónico.

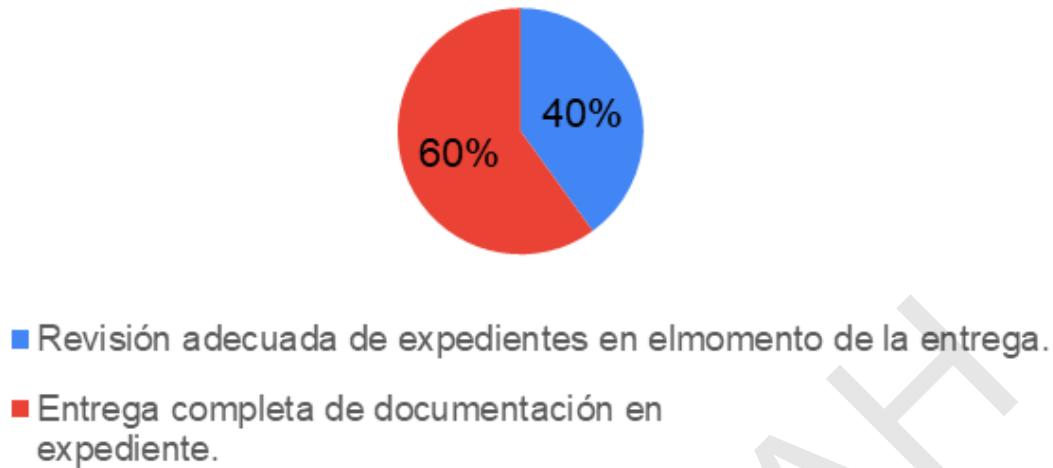
**Gráfico No. 45:** Sugerencia brindada por el personal externo para evitar errores en el proceso de elaboración de expedientes.



**Fuente:** Elaboración propia.

Analizando el gráfico 45, se observa que la mitad de los encuestados consideran que una alternativa para evitar errores en el proceso de elaboración de expedientes son las citas previas, denotando que la mayoría que prefieren esta opción, son los padres/ madres de familia y / o encargados, por otro lado, el 30% coincide que la entrega previa por correo electrónico ayudaría a disminuir los errores, finalizando con el 20% que prefiere enviar fotografías de los expedientes para su posterior revisión mediante mensajería de WhatsApp.

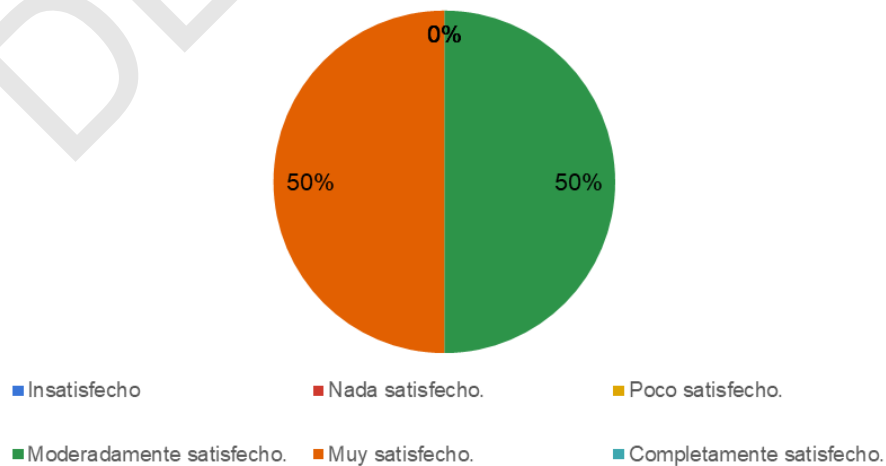
**Gráfico No. 46:** Sugerencia brindada por el personal externo para evitar errores en la entrega de expedientes.



**Fuente:** Elaboración propia.

Como se observa en el gráfico 46, el 60% coincide que, para evitar errores en la entrega, lo más conveniente es que los documentos se entreguen completos, impidiendo que los padres/madres de familia o encargados, dejen documentos considerados como “pendientes” debido a que en muchas ocasiones los expedientes no logran ser completados adecuadamente; cabe mencionar que esta sugerencia coincide en mayor parte por los colaboradores de la institución. Por otro lado, el 40% considera que lo adecuado es que exista una revisión adecuada de los asistentes en esta etapa.

**Gráfico No. 47:** Nivel de satisfacción sobre la información proporcionada previo al trámite de expedientes.



**Fuente:** Elaboración propia.

En el gráfico 47, se observa la percepción de los usuarios externos de la herramienta, quienes igualan en porcentaje, consultando el nivel de satisfacción de la información brindada previo a la entrega de los expedientes en la institución, ubicándose entre moderadamente satisfecho 50% y muy satisfecho 50%, denotando que los medios utilizados y la información brindada se realiza de manera clara y ordenada proporcionando los lineamientos pertinentes.

Considerando los resultados obtenidos después de aplicar el instrumento de medición sobre el nivel de satisfacción dirigido a usuarios directos y padres de familia en relación con la gestión de los expedientes estudiantiles, se observa que predomina una aceptación moderada del trámite, alcanzado un 80% del total de los encuestados, denotando que existe una aceptación notable para dar continuidad en el uso del sistema, sugiriendo que exista una cita previa para atender correctamente el procesamiento y completación de los expedientes, coincidiendo con esto el 40% de los encuestados.

Por otro lado, se propone que los documentos se presenten por completo, sin dejar archivos “pendientes”, denotando que el nivel de satisfacción proporcionado en la obtención de la información previa se ubica entre moderado y muy satisfactorio, alcanzando un porcentaje de 50% para cada ítem respectivamente.

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES

La Implementación de una herramienta de gestión documental, refuerza las pautas para la organización de los expedientes, respondiendo a las políticas, principios, normas y procedimientos archivísticos establecidos por la Secretaría de Educación de Honduras, de tal forma que los archivos se convierten en centros de información, contribuyendo a la gestión administrativa, al mismo tiempo que agiliza los trámites y los procesos llevados a cabo por los interesados.

En la medición inicial de los procesos realizados en la gestión de la información, se observa que la mayoría se realizan de forma manual, absorbiendo gran cantidad de recursos físicos y tecnológicos, así como un consumo considerable de tiempo, incidiendo en la recepción, localización y entrega de los expedientes estudiantiles, conllevando a que los documentos sean extendidos con demora y en algunos de los casos errores en la entrega final, provocando que los archivos sean devueltos al departamento correspondiente para una nueva verificación y aprobación, causando un estancamiento laboral improductivo.

En la medición final de los procesos realizados en la gestión de la información, se observa que existe un aumento en la automatización de los métodos, realizando los procesos mediante dispositivos tecnológicos, prescindiendo de las etapas consideradas como “manuales”, reduciendo los minutos de trabajo, incidiendo en la recepción, localización y entrega de los expedientes estudiantiles, acortando el lapso de tiempo en cada etapa, disminuyendo la cantidad de errores en la entrega final, provocando que los archivos sean extendidos de forma ordenada y completa, contribuyendo para su prolongado almacenamiento de forma digital.

Al efectuar una medición en los procesos que se llevan a cabo en la recepción, localización y entrega de los expedientes estudiantiles, se determina que una herramienta de gestión documental favorece a que el personal del Departamento de Secretaría desarrolle las labores efectivamente, agilizando los trámites relacionados con los expedientes estudiantiles, mejorando la atención brindada a los padres de familia y/o encargados, contribuyendo a la promoción y permanencia de los estudiantes en la institución.

Al establecer una relación entre el uso de la tecnología como herramienta en la automatización de la labor documental y la efectividad de los colaboradores en la gestión de la información, se observa la importancia de digitalizar los documentos estudiantiles, así como

innovar a través de la creación de expedientes electrónicos en el Departamento de Secretaría, aumentando así la integridad y fiabilidad de la información, al mismo tiempo que reduce los tiempos de cada proceso y espera.

La hipótesis que se planteó en esta investigación aduciendo que, el uso de una herramienta de gestión documental aumentará la efectividad en la recepción, localización y entrega de los expedientes estudiantiles, ha sido aceptada. Los resultados que se obtuvieron al estimar la ecuación en el pretest y post test indican un coeficiente de relación elevado, comprobando que la implementación de una herramienta de gestión documental tiene un efecto sobresaliente, aumentando la efectividad en los procesos archivísticos analizados, demostrando una considerable reducción en los tiempos de trabajo, al mismo tiempo que disminuye la cantidad de errores.

Resulta necesaria la contratación de una persona experta en archivo, que lidere y coordine el mantenimiento de la herramienta implementada a nivel de bases de datos y metadatos, incorporando fotocopiadoras y escáneres al sistema, utilizando dispositivos móviles como instrumentos de lectura de códigos y elementos de consulta frecuente, fortaleciendo los procesos encaminados a la conservación y buen manejo de los archivos de la Institución.

## CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD

### 6.1 Nombre de la propuesta.

Implementación de Sistema de Gestión Documental para el Instituto Gubernamental Técnico San Martín.

### 6.2 Introducción.

En la presente sección, se describen los aspectos técnicos llevados a cabo en la implementación de la herramienta de software para la gestión de documentos, detallando las actividades a realizar en cada una de las etapas del proyecto, mostrando los procesos y acciones a ejecutar.

Se adjunta el cronograma de actividades a realizar, mostrando las actividades y fechas clave de las diferentes fases (planificación, ejecución, seguridad y mejora), describiendo las tareas y nombrando a los responsables de cada etapa, estableciendo jornadas de capacitaciones a los principales usuarios del sistema.

Se incluyen las representaciones gráficas de los principales procesos llevados a cabo en la gestión de documentos (recepción, localización y entrega), automatizando las etapas en las cuales se procesa cada expediente, mostrando los puntos de aprobación y los flujos que adopta cada archivo, así como los diferentes repositorios, tanto físicos como digitales donde los expedientes se almacenan y reposan en la Institución.

Se presentan capturas de pantalla que muestran los módulos destinados a ser usados por los directivos y los asistentes de secretaria, mismo que sirve para dar un vistazo preliminar del sistema, denotando una interfaz amigable con los diferentes usuarios de la herramienta de software para la gestión documental implementada.

### **6.3 Descripción del plan de acción.**

Implementar un sistema de gestión documental que contribuya a una adecuada gestión de los documentos elaborados en el Instituto Gubernamental Técnico San Martín.

#### **Objetivos:**

1. Emplear una herramienta de software para el adecuado manejo de la gestión documental en el Instituto Gubernamental Técnico San Martín.
2. Comparar los procesos llevados a cabo antes y después de la implementación de la herramienta de gestión documental.
3. Evaluar los procesos implementados, valorando los diferentes puntos de mejora en la seguridad de la herramienta.

#### **Resultados esperados:**

1. Herramienta de software de gestión documental implementada y puesta en marcha dentro de la institución.
2. Documentos Recibidos, localizados y entregados por los diferentes usuarios de manera efectiva.
3. Usuarios capacitados para el correcto uso de la herramienta implementada.

Figura No. 1 Plan de implementación de un sistema de gestión documental.

Plan de Acción Implementación de un Sistema de Gestión Documental Insituto Gubernamental Técnico San Martín						
N°	Fase	Actividades	Tareas	Responsables	Recursos	Tiempo
1	P L A N E A C I O N	1. Elaborar el diagnóstico Integral de los archivos y expedientes de la institución.	1.1 Levantamiento de la Información.	Equipo de Gestión Documental	Humano	2 Hrs.
			1.2 Análisis de la información recolectada de la situación actual de la gestión documental.	Equipo de Gestión Documental	Humano	4 Hrs.
			1.3 Identificación de Aspectos problemáticos y críticos.	Equipo de Gestión Documental	Humano	2 Hrs.
		2. Aprobación del Sistema de Gestión Documental - SGD	2.1 Análisis de la información recolectada de la situación actual de la gestión documental.	Equipo de Gestión Documental	Humano	2 Hrs.
			2.2 Valoración de los sistemas de Gestión Documental a implementar para su posterior aprobación ante los interesados.	Equipo de Gestión Documental y Directivos de la institución	Humano	1 Hrs.
2	F A S E  D E  E J E C U C I O N	3. Implementar el proceso de planeación de la gestión documental	3.1 Identificar la procedencia de los expedientes que se van a organizar.	Equipo de gestión documental y colaboradores de los departamentos interesados de la institución.	Humano.	2 Hrs.
			3.2 Selección, diseño e implementación del Sistema de Gestión Documental.	Equipo de Gestión Documental	Humano y Tecnológicos	10 Hrs.
			3.3 Planeación de la documentación que produce la institución desde su creación, diseño de formas, formularios y documentos, forma de producción o ingreso, formato y estructura, finalidad.	Equipo de gestión documental y colaboradores de los departamentos interesados de la institución.	Humano y Tecnológicos	4 Hrs.
			3.4 Definir usuarios y otorgar permisos de acuerdo a los parámetros.	Equipo de gestión documental y colaboradores de los departamentos interesados de la institución.	Humano y Tecnológicos	3 Hrs.
			3.5 Socialización del Sistema de Gestión de Documentos electrónicos del archivo de la institución.	Equipo de gestión documental y colaboradores de los departamentos interesados de la institución.	Humano y Tecnológicos	3 Hrs.
		4. Implementar el proceso de Producción de la gestión documental	4.1 Capacitar al personal en temas relacionados con la Gestión Documental para fomentar las buenas prácticas dentro de la institución.	Equipo de gestión documental y colaboradores de los departamentos interesados de la institución.	Humano y Tecnológicos	2 Hrs.
			5. Implementar el proceso de Transferencia de la gestión documental	5.1 Controlar el ingreso y creación de documentos, así como el mecanismo de consulta disponible para los usuarios internos y externos de la institución.	Equipo de gestión documental y colaboradores de los departamentos interesados de la institución.	Humano y Tecnológicos
		5.2 Realizar pruebas de Interfaz, Integridad, competencias y pruebas finales.		Equipo de gestión documental y colaboradores de los departamentos interesados de la institución.	Humano y Tecnológicos	4 Hrs.
		6. Realizar Seguimiento y Mejora al Sistema de Gestión Documental		6.1 Realizar Monitoreo y seguimiento periódico a los procedimientos realizados por parte de los colaboradores de la institución..	Equipo de Gestión Documental	Humano y Tecnológicos
			6.2 Implementar controles para la evaluación, supervisión y auditoria de las metas y objetivos establecidos	Equipo de Gestión Documental	Humano y Tecnológicos	3 Hrs. (semanales)

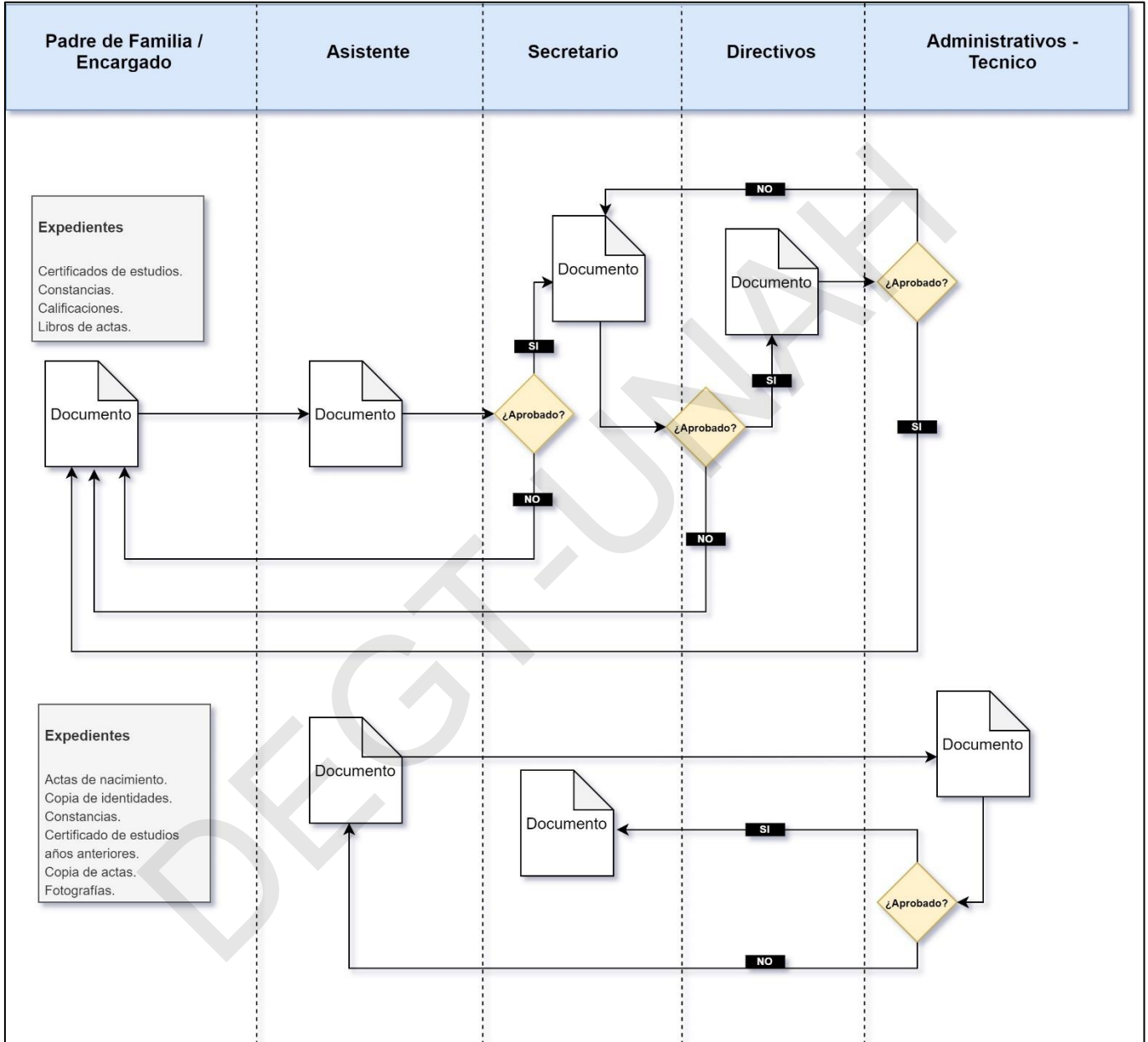
Fuente: Elaboración propia.





### Flujo de procesos para la recepción de expedientes estudiantiles.

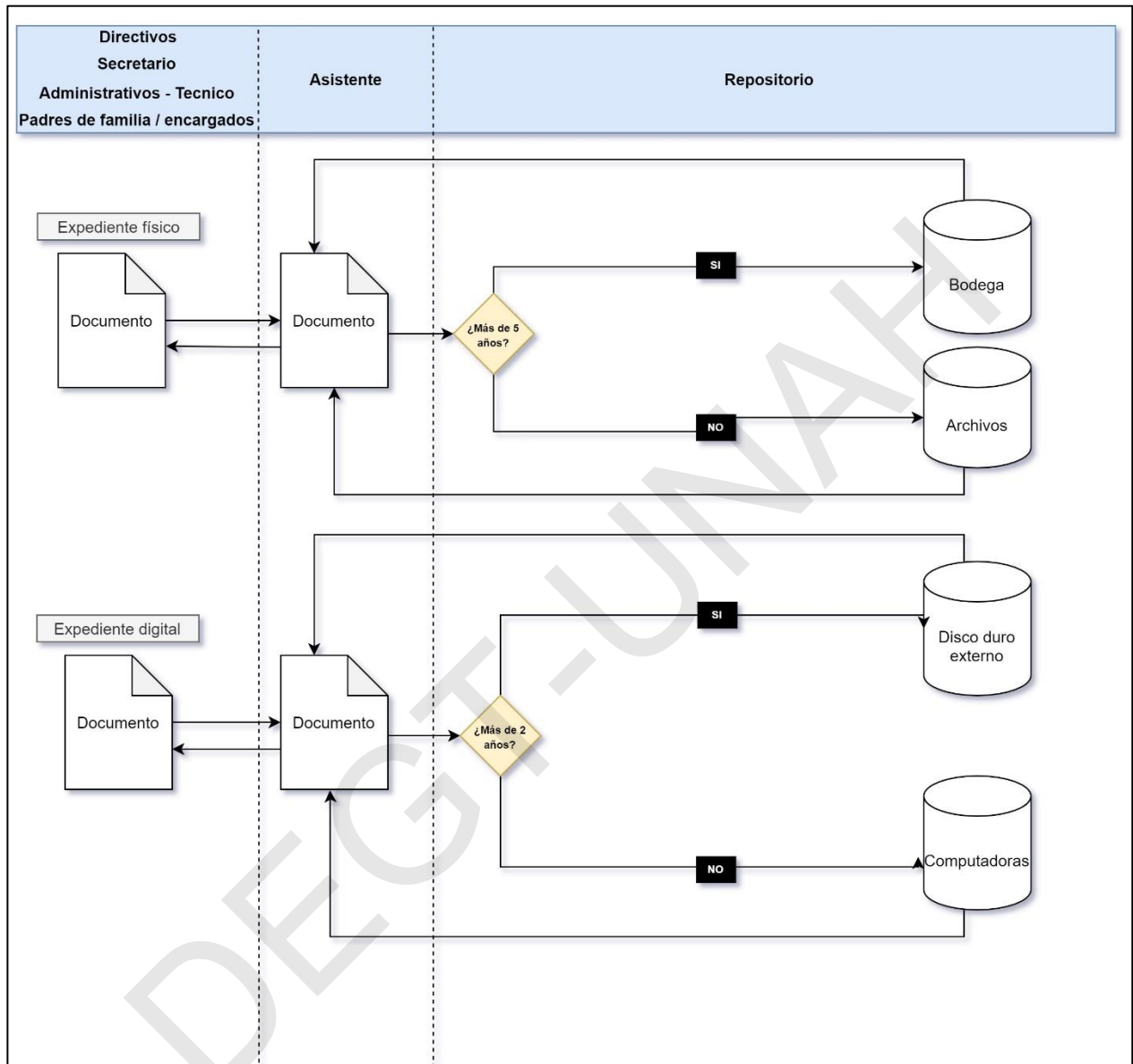
Figura No. 4 Flujo de procesos para la recepción de expedientes estudiantiles.



Fuente: Elaboración propia.

### Flujo de procesos para la localización de expedientes estudiantiles.

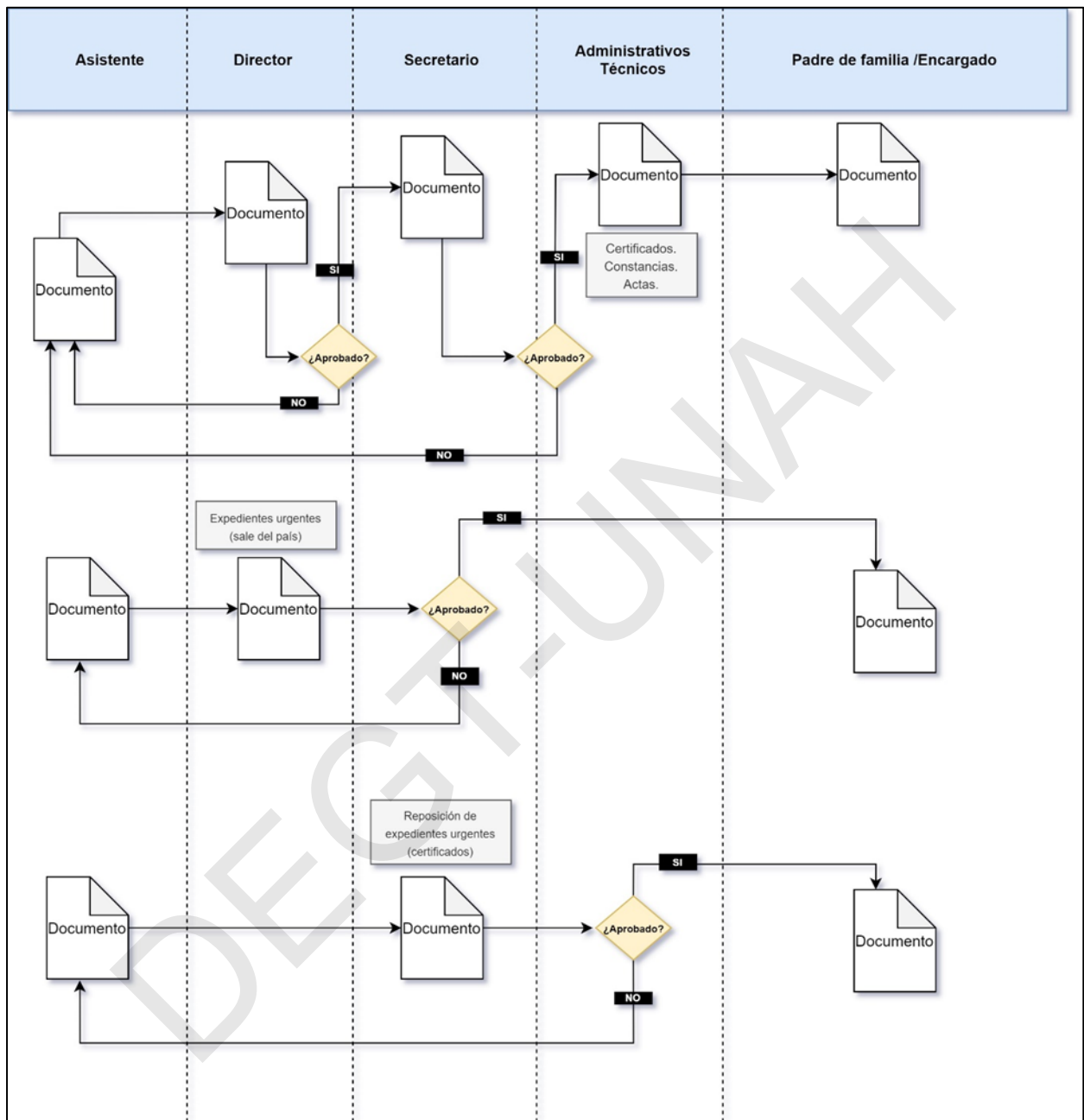
Figura No. 5: Flujo de procesos para la localización de expedientes estudiantiles.



Fuente: Elaboración propia.

## Flujo de procesos para la entrega de los expedientes estudiantiles

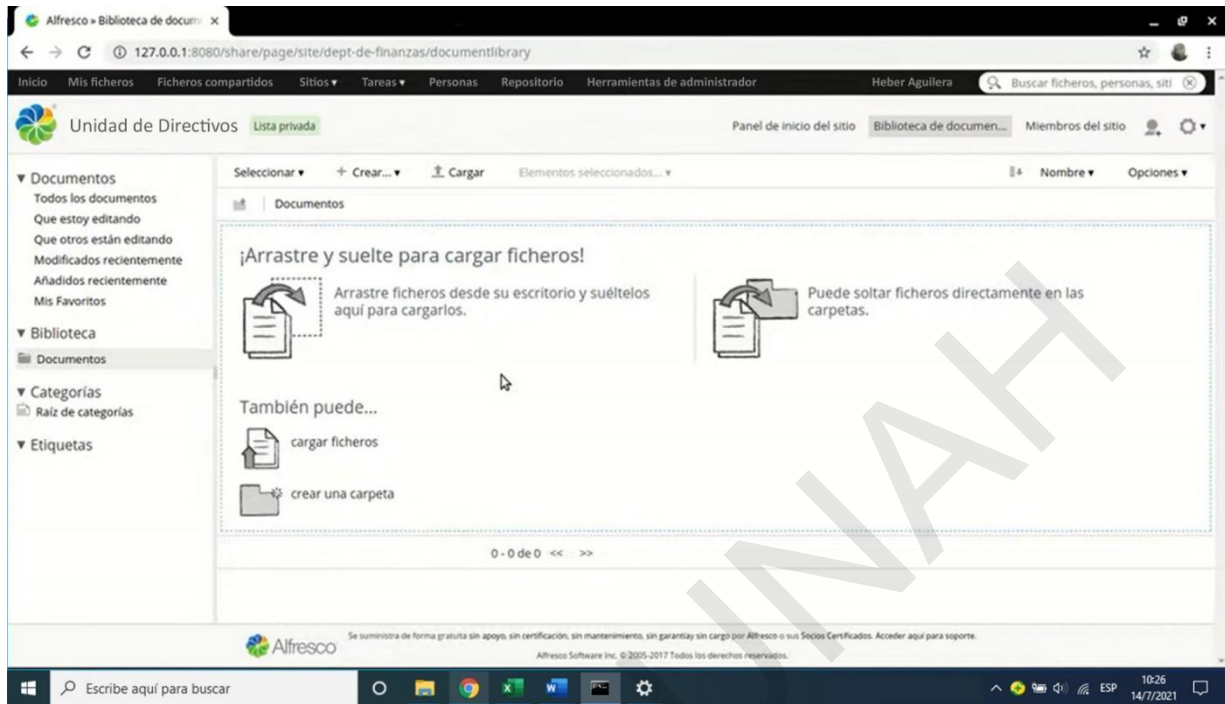
Figura No. 6: Flujo de procesos para la entrega de expedientes estudiantiles.



Fuente: Elaboración propia.

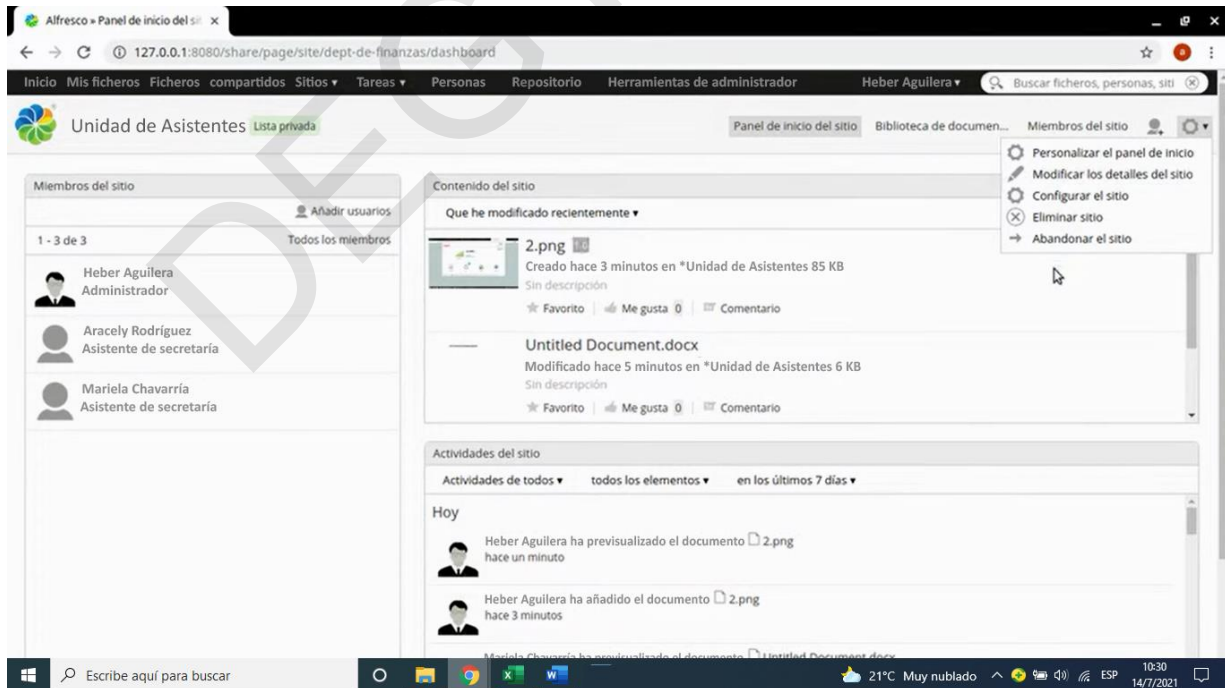
## Capturas de pantalla módulos del sistema.

Figura No. 7: Pantalla módulo de directivos.



Fuente: Elaboración propia.

Figura No. 8: Pantalla módulo de asistentes.



Fuente: Elaboración propia.

## Bibliografía

- Acosta Sandoval, S. E., Íncer Solís, E. M., & Mena Aguilar, A. (2006). *Propuesta teórica metodológica para evaluar los servicios de los archivos a partir de un estudio de usuarios. Unidad de Análisis: Los archivos municipales*. Tesis Posgrado, San José. Recuperado el 2022, de <https://archivo.ucr.ac.cr/docum/tesis2.pdf>
- Adriazola Mellado, A. (2017). *Propuesta para la gestión documental de archivos escolares en Chile: El Instituto Nacional General Miguel José Carrera*. (Tesis de maestría en Procesamiento y Gestión de la Información), Pontificia Universidad Católica de Chile, Escuela de Ingeniería, Facultad de Letras, Bibliotecas UC., Santiago. Recuperado el 19 de 12 de 2020, de <https://repositorio.uc.cl/xmlui/bitstream/handle/11534/21380/Tesis%20MPGI%20Ana%20Mariana%20Adriazola%202017.pdf>
- Aguiluz Yanes, E. G. (2020). *Diseño de un sistema de gestión documental en el departamento de registros médicos del Hospital Roosevelt*. Tesis de maestría, Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de ingeniería., Guatemala. Recuperado el 11 de mayo de 2021, de <http://www.repositorio.usac.edu.gt/14142/>
- Alberch, R. (s.f.). Los sistemas de gestión de documentos como aliados de las políticas de eficiencia y rentabilidad en los ayuntamientos. Recuperado el 14 de diciembre de 2020, de <http://www.bcn.es/arxiu/publicaciones/castella/publicaciones>.
- Archivo Institucional, Secretaría de Educación. (2016). *Manual de procedimientos y procesos*. Manual de procesos y procedimientos, Tegucigalpa, Honduras. Recuperado el 20 de Diciembre de 2020, de [https://www.se.gob.hn/media/files/archivoinstitucional/documentos/manual\\_de\\_procesos\\_archivo\\_DE\\_GESTION\\_TTyOEYi.pdf](https://www.se.gob.hn/media/files/archivoinstitucional/documentos/manual_de_procesos_archivo_DE_GESTION_TTyOEYi.pdf)
- Arévalo Jordán, V. H. (2001). *Teoría, fundamentos y práctica de la Archivología*. Obtenido de [https://www.academia.edu/37616849/TEOR%C3%8DA\\_FUNDAMENTOS\\_Y\\_PR%C3%81CTICA\\_DE\\_LA\\_ARCHIVOLOGIA](https://www.academia.edu/37616849/TEOR%C3%8DA_FUNDAMENTOS_Y_PR%C3%81CTICA_DE_LA_ARCHIVOLOGIA)
- Ávila Díaz, W. D. (2013). Hacia una reflexión histórica de las TIC. En *Hallazgos* (págs. 213-233). Bogotá, D.C: Universidad Santo Tomás. Recuperado el 30 de 4 de 2021, de <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/hallazgos/article/view/751/1031>
- Bustelo Ruesta, C. (2000). Gestión documental en las empresas: Una aproximación práctica. *VII Jornadas Españolas de Documentación (Fesabid 2000)*. Bilbao, 19-21 de octubre de 2000., (págs. 2-3). Bilbao. Recuperado el 14 de diciembre de 2020, de <https://docplayer.es/17450189-Gestion-documental-en-las-empresas-una-aproximacion-practica.html>
- Bustelo Ruesta, C. (2011). "Los grandes temas relacionados con la gestión de documentos: desafíos y oportunidades". *El profesional de la información*, XX(2), 129-133. doi:10.3145/epi.2011.mar.01
- Bustelo Ruesta, C., & Amarilla Iglesias, R. (01 de marzo de 2001). Gestión del conocimiento y gestión de la información. *Revista PH*(34), 228. doi:10.33349/2001.34.1153

- Bustelo Ruesta, C., García-Morales Huidobro, E., & García de Paso Gómez, E. (2006). Definición del modelo estratégico de desarrollo de una intranet corporativa: metodología basada en un caso práctico. *El profesional de la información*, XV(5), 352-363. Recuperado el 24 de febrero de 2021, de <http://profesionaldelainformacion.com/contenidos/2006/septiembre/4.pdf>
- Cabero Almenara, J., & Aguiar Perera, M. V. (2005). Cibersociedad y juventud, la cara oculta (buena) de la Luna. En *Un nuevo sujeto para la sociedad de la información* (págs. 13-42). España. Recuperado el 14 de febrero de 2021, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=270989>
- Campillo Torres, I., Cabrera Morales, I. M., Rosquete Martínez, R. J., Palomino Palomino, M., Legañoa Ferrá, D., & Cano Inclán, A. (abril de 2012). Propuesta organizacional de un archivo de. *Palabra Clave*, 1(2), 14. Recuperado el 14 de diciembre de 2020, de [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/17768/Documento\\_completo.0.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/17768/Documento_completo.0.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Camue Álvarez, A., Carballal del Río, E., & Toscano Ruiz, D. (2017). Concepciones teóricas sobre la efectividad organizacional y su evaluación en las universidades. *Cofin Habana.*, 11(2), 136-152. Recuperado el 1 de 5 de 2021, de <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v11n2/cofin10217.pdf>
- Cobo Romani, J. C. (2009). El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento. *ZER - Revista de Estudios de Comunicación*, 14(27), 295-318. Recuperado el 14 de febrero de 2021, de <https://ojs.ehu.eus/index.php/Zer/article/view/2636/2184>
- comunidadbaratz. (2016). *comunidadbaratz.com*. Recuperado el 1 de 5 de 2021, de [comunidadbaratz.com: https://www.comunidadbaratz.com/blog/el-proceso-de-gestion-documental-en-el-archivo-electronico/](https://www.comunidadbaratz.com/blog/el-proceso-de-gestion-documental-en-el-archivo-electronico/)
- Correa Morocho, R., Saavedra Arango, M. D., & Arévalo Casariego, J. (octubre de 2009). Sistemas de información gerencial. *Contribuciones a la economía.*, 2-34. Recuperado el 17 de febrero de 2021, de <https://www.eumed.net/ce/2009b/mac2.htm>
- Cruz Mundet, J. (2006). La gestión de documentos en las organizaciones. En *La gestión de documentos en las organizaciones* (pág. 309). Madrid: Ediciones Pirámide. Recuperado el 2006 de febrero de 2021, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=304558>
- Escobar Pullas, M. G. (2013). *Implementación de un sistema de gestión documental electrónico en el Subdecanato de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Escuela Politécnica Nacional incluyendo el manejo de certificados de firma electrónica*. Tesis maestría, Escuela Politécnica Nacional, Facultad de ingeniería eléctrica, Quito. Recuperado el 30 de 4 de 2021, de <https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/5735>
- Fernández Barcell, M., & Collado Machuca, J. (s.f.). La gestión documental en la Administración Pública. / *Congreso de Ciencia Regional de Andalucía: Andalucía en el umbral del siglo XXI* (pág. 718). Universidad de Cádiz. Recuperado el 24 de febrero de 2021, de <https://rodin.uca.es/xmlui/bitstream/handle/10498/16815/MCP017.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

- Gartner. (2010). *Gartner Identifies the Top 10 Strategic Technologies for 2010*. Recuperado el 25 de febrero de 2021, de <https://gcom.pdodev.aws.gartner.com/en/newsroom>
- Gauchi Risso, V. (2012). Aproximación teórica a la relación entre los términos gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento. *Revista Española de Documentación Científica*, IV(35), 531–554. Recuperado el 26 de febrero de 2021, de <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/762>
- González Farguharson, A., & Rivas Fernandez, J. B. (2014). *Implementación de un programa de gestión de documentosen el Instituto de Investigación en Educación*. Tesis de licenciatura., Universidad de Costa Rica, Facultad de Ciencias Sociales., San José, Costa Rica. Recuperado el 19 de Diciembre de 2020, de <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/handle/123456789/2059>
- Gonzalez, A. (28 de Noviembre de 2021). *Square9 Softworks*. Obtenido de Square9 Softworks: <https://www.square-9.com/es/blog/paperless-document-management-best-practices/>
- Gorbe, T. G. (2007). Las TIC en la estrategia empresarial. En *Las TIC en la estrategia empresarial* (pág. 28). Valencia: Anetcom. Recuperado el 17 de febrero de 2021, de <https://datos.portaldelcomerciante.com/userfiles/167/Biblioteca/93d0cb62098a0ea3055eLaTICenlaestrategiaempresarial.pdf>
- Grupo Iberoamericano de Tratamiento de Archivos Administrativos. (1997). *Hacia un Diccionario de Terminología Archivística* (Vol. 2). (1. Archivo General de la Nación, Ed.) Santafé de Bogotá, Colombia. Recuperado el enero de 2022, de <http://www.mcu.es/ccbae/es/consulta/registro.cmd?id=101580>
- Guzmán Ramírez, I., & Pedraza Amaya, M. L. (2006). *Programa de gestión documental para colegios privados: estudio de caso Colegio Nuestra Señora de la Sabiduría*. Proyecto de investigación, Bogotá, Colombia. Recuperado el 20 de Diciembre de 2020, de [https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1023&context=esp\\_sistemas\\_informacion](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1023&context=esp_sistemas_informacion)
- Heeks, R. (2002). i-Development not e-Development: Special issue on ICT's and. *Journal of International Development*, 14, 1-11. doi:10.1002/jid.861
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México D.F, México: McGraw-Hill. Recuperado el 20 de Diciembre de 2020
- Horwath, & Jennifer. (2002). Evaluating opportunities for expanded information access. En Horwath, Jennifer, & L. H. Tech (Ed.), *Evaluating opportunities for expanded information access* (Vol. 20, págs. 199-206). Estados Unidos. Recuperado el 16 de abril de 2021, de [http://biblio.colmex.mx/curso\\_investigacion\\_documental/Localizaci%C3%B3n%20y%20obtenci%C3%B3n%20de%20documentos.pdf](http://biblio.colmex.mx/curso_investigacion_documental/Localizaci%C3%B3n%20y%20obtenci%C3%B3n%20de%20documentos.pdf)
- ISO / IEC 27001. (2013). *Tecnología de la información - Técnicas de seguridad - Sistemas de gestión de seguridad de la información - Requisitos*. Recuperado el 11 de marzo de 2021, de <https://www.iso.org/standard/54534.html>

- ISO / IEC 27002. (2013). *Tecnología de la información - Técnicas de seguridad - Código de prácticas para los controles de seguridad de la información*. Recuperado el 11 de marzo de 2021, de <https://www.iso.org/standard/54533.html>
- ISO / TR 13028. (2010). *Información y documentación: pautas de implementación para la digitalización de registros*. Recuperado el 11 de marzo de 2021, de <https://www.iso.org/standard/52391.html>
- ISO / TR 18492. (2005). *Conservación a largo plazo de la información basada en documentos electrónicos*. Madrid: ISO. Recuperado el 9 de marzo de 2021, de <https://www.iso.org/standard/38716.html>
- ISO / TR 23081-3. (2011). *Información y documentación. Gestión de metadatos para registros. Parte 3: Método de autoevaluación*. Madrid. Recuperado el 10 de marzo de 2021, de <https://www.iso.org/standard/57121.html>
- ISO 13008. (2012). *Información y documentación: proceso de conversión y migración de registros digitales*. Madrid. Recuperado el 10 de marzo de 2021, de <https://www.iso.org/standard/52326.html>
- ISO 14721. (2012). *Sistemas de transferencia de información y datos espaciales - Sistema de información de archivo abierto (OAIS) - Modelo de referencia*. Madrid. Recuperado el 10 de marzo de 2021, de <https://www.iso.org/standard/57284.html>
- ISO 15489-1. (2016). *Información y documentación. Gestión de registros. Parte 1: Conceptos y principios*. Recuperado el 10 de marzo de 2021, de <https://www.iso.org/standard/62542.html>
- ISO 16175-1. (2020). *Información y documentación. Procesos y requisitos funcionales del software para la gestión de registros. Parte 1: Requisitos funcionales y orientación asociada para cualquier aplicación que administre registros digitales*. Madrid. Recuperado el 10 de marzo de 2021, de <https://www.iso.org/standard/74294.html>
- ISO 16175-2. (2011). *Información y documentación. Principios y requisitos funcionales para documentos en entornos de oficinas electrónicas. Parte 2: Directrices y requisitos funcionales para sistemas de gestión de documentos digitales*. Madrid. Recuperado el 10 de marzo de 2021, de <https://www.iso.org/standard/55791.html>
- ISO 16175-3. (2010). *Información y documentación. Principios y requisitos funcionales para registros en entornos de oficinas electrónicas. Parte 3: Directrices y requisitos funcionales para registros en sistemas comerciales*. Recuperado el 10 de marzo de 2021, de <https://www.iso.org/standard/55792.html>
- ISO 17068. (2017). *Información y documentación: repositorio de terceros de confianza para registros digitales*. Madrid. Recuperado el 10 de marzo de 2021, de <https://www.iso.org/standard/66760.html>
- ISO 17933. (2000). *GEDI - Intercambio genérico de documentos electrónicos*. Madrid. Recuperado el 10 de marzo de 2021, de <https://www.iso.org/standard/31634.html>
- ISO 19005-1. (2005). *Formato de archivo de documento electrónico para la conservación a largo plazo - Parte 1: Uso de PDF 1.4*. Madrid. Recuperado el 10 de marzo de 2021, de <https://www.iso.org/standard/38920.html>

- ISO 23081-1. (2006). *Información y documentación - Procesos de gestión de registros - Metadatos para registros - Parte 1: Principios*. Madrid. Recuperado el 9 de marzo de 2021, de <https://www.iso.org/standard/73172.html>
- ISO 23081-2. (2009). *Información y documentación - Gestión de metadatos para registros - Parte 2: Problemas conceptuales y de implementación*. Madrid. Recuperado el 9 de marzo de 2021, de <https://www.iso.org/standard/50863.html>
- ISO 30300. (2020). *Información y documentación - Gestión de registros - Conceptos básicos y vocabulario*. Recuperado el 3 de 11 de 2021, de <https://www.iso.org/standard/74291.html>
- ISO 30301. (2019). *Información y documentación - Sistemas de gestión de registros - Requisitos*. Recuperado el 11 de marzo de 2021, de <https://www.iso.org/standard/74292.html>
- ISO 30302. (2015). *Información y documentación - Sistemas de gestión de registros - Directrices de implementación*. Recuperado el 11 de marzo de 2021, de <https://www.iso.org/standard/54673.html>
- ISO/TR 15801. (2017). *Gestión de documentos - Información almacenada electrónicamente - Recomendaciones de confiabilidad y confiabilidad*. Recuperado el 11 de Marzo de 2021, de <https://www.iso.org/standard/66856.html>
- Jaimes Sánchez, L. (2003). Conservación de documentos electrónicos, preservación, acceso y disponibilidad de la información en soportes electrónicos. En *Conservación de documentos electrónicos, preservación, acceso y disponibilidad de la información en soportes electrónicos*. (págs. 75-90). Recuperado el 18 de febrero de 2021, de <https://studylib.es/doc/120843/jaimes-s%C3%A1nchez--luis-ernesto.-conservaci%C3%B3n-de-documentos>
- Kinicki, A., & Kreitner, R. (2003). *Comportamiento organizacional, Conceptos, problemas y prácticas*. México D.F: McGraw-Hill Interamericana de España. Recuperado el 1 de 5 de 2021, de <https://www.marcialpons.es/libros/comportamiento-organizacional/9789701039694/>
- Lacunza, A. C. (2020). *Implementación de un Sistema de Gestión Documental Electrónico en la Universidad Nacional de La Plata*. Tesis Maestría, Universidad Nacional de La Plata, Facultad de Odontología, La Plata. Recuperado el 11 de mayo de 2021, de [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/115287/Documento\\_completo.pdf?sequence=1](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/115287/Documento_completo.pdf?sequence=1)
- Llansó i Sanjuán, J. (1993). Gestión de documentos : definición y análisis de modelos. En *Gestión de documentos : definición y análisis de modelos*. Bergara IRARGI, Centro de Patrimonio Documental de Euskadi. Recuperado el 2 de Marzo de 2021, de <https://www.worldcat.org/title/gestion-de-documentos-definicion-y-analisis-de-modelos/oclc/431923036>
- Lodolini, E. (1993). Archivística: principios y problemas. En *Archivística: principios y problemas*. Madrid: ANABAD. Recuperado el 26 de febrero de 2021, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=49816#Libros>

- Manso Rodríguez, R. A. (2008). Referencia Virtual: un enfoque desde las dimensiones asociadas a la gestión de la información. *Ciencias de la Información*, 39(2), 60. Recuperado el 13 de Febrero de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/1814/181421632006.pdf>
- Mejía C., C. A. (1998). *Indicadores de efectividad y eficacia*. Medellín: Planning. Recuperado el 11 de mayo de 2021, de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/43074800/Indicadores-efectividad-eficacia.pdf?1456447786=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DLOS\\_CONCEPTOS\\_DE\\_EFECTIVIDAD\\_EFICIENCIA.pdf&Expires=1620710142&Signature=f39x0XicYS4L9mRFNDZx5KocZbtQhWdmbLJH](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/43074800/Indicadores-efectividad-eficacia.pdf?1456447786=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DLOS_CONCEPTOS_DE_EFECTIVIDAD_EFICIENCIA.pdf&Expires=1620710142&Signature=f39x0XicYS4L9mRFNDZx5KocZbtQhWdmbLJH)
- Moyano Collado, J. (2015). Gestión documental en un marco de transparencia y reutilización de la información. *Lligall, revista catalana d'Arxivística*(38), 45-61. Recuperado el 24 de febrero de 2021, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6836893>
- Palacios Acero, L. C. (2016). *Ingeniería de métodos, movimientos y tiempos*. (Segunda ed.). Ecoe Ediciones.
- Ponjuán Dante, G. (2003). Gestión de información en las Organizaciones: Principios, conceptos y aplicaciones. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, 12(24). doi:10.22201
- Puerto, P. (8 de Julio de 2021). *Los 5 mejores programas de gestión documental de pago y gratuitos*. Recuperado el 01 de marzo de 2022, de Quipu blog: <https://getquipu.com/blog/mejores-programas-gestion-documental/>
- Real Academia Española. (sf). *Eficiencia* (23 ed.). Diccionario de la Lengua Española.
- Real Academia Española. (s.f.). *Diccionario de la lengua española*, 23. Recuperado el 16 de abril de 2021, de Diccionario de la lengua española / eficiencia.: <https://dle.rae.es/contenido/cita>
- Real Academia Española. (sf). *Eficacia* (23 ed.). Diccionario de la Lengua Española. Recuperado el 25 de febrero de 2021, de <https://dle.rae.es/contenido/cita>
- Rivas Fernandez, J. B. (2002). LA VALORACIÓN: Fundamento teórico de la archivística. *BIBLIOS*(12), 2. Recuperado el enero de 2022, de <file:///C:/Users/Heber/Downloads/Dialnet-LaValoracion-254973.pdf>
- Roberge, M. (1992). La gestion de l'information administrative: application globale, systémique et systématique. En Documentor (Ed.), *La gestion de l'information administrative: application globale, systémique et systématique* (pág. 14). Québec: Documentor. Recuperado el 23 de febrero de 2021, de [https://books.google.hn/books/about/La\\_gestion\\_de\\_l\\_information\\_administrati.html?id=UOEVMQAACAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.hn/books/about/La_gestion_de_l_information_administrati.html?id=UOEVMQAACAAJ&redir_esc=y)
- Roberge, M. (2006). Lo esencial de la gestión documental : sistema integrado de gestión de los documentos analógicos y de los documentos electrónicos. En GESTAR (Ed.), *Lo esencial de la gestión documental : sistema integrado de gestión de los documentos analógicos y de los documentos electrónicos*. Québec: GESTAR. Recuperado el 3 de Marzo de 2021, de

<https://www.worldcat.org/title/esencial-de-la-gestion-documental-sistema-integrado-de-gestion-de-los-documentos-analogicos-y-de-los-documentos-electronicos/oclc/767939574>

- Rodríguez Alayza, L. A. (2019). *Propuesta de implementación de un sistema de gestión documental basado en la evaluación de procesos internos para la mejora continua de procesos en la empresa VYP ICE S.A.C.* Tesis, Universidad Católica de Santa María, Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, Arequipa. Obtenido de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/8732/44.0619.II.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ros, T. A. (2002). Gestores y consumidores de información. *Fuentes de información en economía y empresa*, 1(1), 10. Recuperado el 14 de diciembre de 2020, de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/35818454/79023\\_Fuentes\\_informacion\\_empresa\\_Lecturas.pdf?1417649896=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DClaves\\_del\\_exitode\\_los\\_diarios\\_economic.pdf&Expires=1608014325&Signature=Q0MTvfDxwySivE6FVbi~yl](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/35818454/79023_Fuentes_informacion_empresa_Lecturas.pdf?1417649896=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DClaves_del_exitode_los_diarios_economic.pdf&Expires=1608014325&Signature=Q0MTvfDxwySivE6FVbi~yl)
- Russo Gallo, P. (2009). Gestión Documental en las organizaciones. En *Gestión Documental en las organizaciones* (pág. 16). Barcelan: UOC. Recuperado el 25 de febrero de 2021, de [https://books.google.es/books?id=AOkLOOYJp54C&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.es/books?id=AOkLOOYJp54C&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Russo Gallo, P. (2011). Gestión documental en las organizaciones. En *Gestión documental en las organizaciones*. (pág. 26). Barcelona: UOC. Recuperado el 17 de febrero de 2021, de <http://reader.digitalbooks.pro/book/preview/28667/chap0.xhtml/-?1613615269893>
- Schellenberg, T. (1956). Modern archives : principles and techniques. En *Modern archives : principles and techniques*. Chicago: University of Chicago Press. Recuperado el 2 de Marzo de 2021, de <https://www.worldcat.org/title/modern-archives-principles-and-techniques/oclc/862823471>
- Soriano Sinfontes, R. (2018). Evolución y perspectivas de desarrollo de los sistemas de gestión documental y archivística para el sistema nacional de archivos de la República de Cuba. *Revista Publicando*, V(14). Recuperado el 25 de Febrero de 2021, de [https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/1302/pdf\\_910](https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/1302/pdf_910)
- Torres Lebrato, L. (2015). La gestión de información y la gestión del conocimiento. *Arch Med Camagüey*, 19(2), 97. Recuperado el 13 de Diciembre de 2020, de <http://scielo.sld.cu/pdf/amc/v19n2/amc020215.pdf>
- UNESCO. (2008). *Manual de gestión documental*. París: Talleres de la UNESCO. Recuperado el 18 de febrero de 2021, de [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000161073\\_spa](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000161073_spa)
- Universidad de Costa Rica. (2007). *archivo.ucr*. Recuperado el 5 de abril de 2022, de [archivo.ucr.ac.cr](http://archivo.ucr.ac.cr)
- Velásquez Henao, S. M. (2017). *Manual de procedimientos, préstamos y consultas de documentos*. Medellín. Recuperado el 16 de abril de 2021, de <https://fonvalmed.gov.co/wp-content/uploads/2019/03/Manual-de-procedimientos-consultas-y-pr%C3%A9stamo-de-documentos.pdf>

DEGT-UNAH



**ANEXO No.1**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**POSTGRADO FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**



**CUESTIONARIO INICIAL**

**(Situación actual, previo a la implementación de la herramienta)**

**Implementación de herramienta de gestión documental para efficientizar el manejo de expedientes estudiantiles en el Instituto Gubernamental Técnico San Martín de Tegucigalpa en el año 2021.**

Como estudiante de la Maestría en Gestión Informática, VII Promoción de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, se le presenta el siguiente cuestionario, el cual contiene preguntas relacionadas con el grado de efectividad que se obtiene al implementar una herramienta de gestión documental para el manejo de expedientes estudiantiles en la institución.

Motivo por el cual se solicita su valiosa ayuda para que conteste las preguntas, mismas que no le tomarán mucho tiempo en responder, de igual forma se le garantiza que las respuestas serán confidenciales y anónimas.

De antemano le agradecemos su colaboración.

**Cargo:** Docente directivo  Docente administrativo-técnico ; Secretaría  asistente

**Edad:** \_\_\_\_\_ **Género:** Masculino  ; Femenino

**Instrucciones Generales:** Por favor seleccionar marcando (encerrando) única y exclusivamente a la opción que considere correcta de cada una de las interrogantes planteadas.

**Sección I:** Uso de herramienta de gestión documental.

1. ¿Tiene acceso para poder manipular una herramienta de software para gestionar los expedientes estudiantiles?
  - a) Sí.
  - b) No.
2. ¿Estaría dispuesto a utilizar una herramienta de gestión documental?, si su respuesta es No, fin del cuestionario.
  - a) Sí.
  - b) No.
3. Actualmente, ¿Con qué frecuencia utiliza una herramienta de software en la gestión de documentos?
  - a) Nunca.
  - b) Casi nunca.
  - c) Ocasionalmente.
  - d) Casi todos los días.

e) Todos los días.

4. ¿Qué nivel de conocimiento considera que tiene sobre el manejo de una herramienta de gestión documental?

a) Ninguno.

b) Básico.

c) Medio.

d) Avanzado.

**Sección II:** Efectividad en la gestión de la información.

5. Actualmente, ¿Cuántos expedientes estudiantiles logra recibir y verificar en una jornada laboral?

a) 0-2 expedientes.

b) 2-4 expedientes.

c) 4-6 expedientes.

d) 6-8 expedientes.

e) 8-10 expedientes.

f) Más de 10 expedientes.

6. Actualmente, ¿Cuántos expedientes estudiantiles logra localizar en una jornada laboral?

a) 0-2 expedientes.

b) 2-4 expedientes.

c) 4-6 expedientes.

d) 6-8 expedientes.

e) 8-10 expedientes.

f) Más de 10 expedientes.

7. Actualmente, ¿Cuántos expedientes estudiantiles logra entregar en una jornada laboral?

a) 0-2 expedientes.

b) 2-4 expedientes.

c) 4-6 expedientes.

d) 6-8 expedientes.

e) 8-10 expedientes.

f) Más de 10 expedientes.

8. Tradicionalmente, de forma manual, ¿Cuántos expedientes estudiantiles logra procesar y completar en una jornada laboral?

g) 0-2 expedientes.

h) 2-4 expedientes.

i) 4-6 expedientes.

j) 6-8 expedientes.

k) 8-10 expedientes.

l) Más de 10 expedientes.

9. En condiciones normales, ¿Cuántos expedientes considera usted que prevé recibir y verificar en una jornada laboral?

a) 0-2 expedientes.

b) 2-4 expedientes.

c) 4-6 expedientes.

d) 6-8 expedientes.

e) 8-10 expedientes.

f) Más de 10 expedientes.

10. En condiciones normales, ¿Cuántos expedientes considera usted que prevé localizar en una jornada laboral?

a) 0-2 expedientes.

b) 2-4 expedientes.

c) 4-6 expedientes.

d) 6-8 expedientes.

e) 8-10 expedientes.

f) Más de 10 expedientes.

11. En condiciones normales, ¿Cuántos expedientes considera usted que prevé entregar en una jornada laboral?

- a) 0-2 expedientes.
- b) 2-4 expedientes.
- c) 4-6 expedientes.
- d) 6-8 expedientes.
- e) 8-10 expedientes.
- f) Más de 10 expedientes.

12. En condiciones normales, ¿Cuántos expedientes considera usted que prevé procesar y completar en una jornada laboral?

- g) 0-2 expedientes.
- h) 2-4 expedientes.
- i) 4-6 expedientes.
- j) 6-8 expedientes.
- k) 8-10 expedientes.
- l) Más de 10 expedientes.

13. Actualmente, ¿Qué cantidad de dinero se invierte mensualmente en la institución para la utilización de una herramienta de software de gestión documental?

- a) L. 0.00.
- b) L 0.00 – L. 200.00.
- c) L. 201.00 – L. 300.00.
- d) L. 301.00 – L. 500.00.
- e) Más de L. 500.00.
- f) No sabe, no responde.

14. ¿Qué cantidad de dinero considera que se deba pagar mensualmente en la utilización de una herramienta de software de gestión documental?

- a) L. 0.00.
- b) L 0.00 – L. 200.00.
- c) L. 201.00 – L. 300.00.
- d) L. 301.00 – L. 500.00.

- e) Más de L. 500.00.
- f) No sabe, no responde.

15. Actualmente, ¿Cuánto tiempo invierte en la recepción de expedientes?

- a) 0-10 minutos.
- b) 11-20 minutos.
- c) 21-30 minutos.
- d) 31-40 minutos.
- e) 41-50 minutos.
- f) 51-60 minutos.
- g) Más de 60 minutos.

16. Actualmente, ¿Cuánto tiempo invierte en la localización de expedientes?

- a) 0-10 minutos.
- b) 11-20 minutos.
- c) 21-30 minutos.
- d) 31-40 minutos.
- e) 41-50 minutos.
- f) 51-60 minutos.
- g) Más de 60 minutos.

17. Actualmente, ¿Cuánto tiempo invierte en la entrega de expedientes?

- a) 0-10 minutos.
- b) 11-20 minutos.
- c) 21-30 minutos.
- d) 31-40 minutos.
- e) 41-50 minutos.
- f) 51-60 minutos.
- g) Más de 60 minutos.

18. ¿Cuánto tiempo considera que se deba invertir en la recepción de expedientes en condiciones normales?

- a) 0-10 minutos.
- b) 11-20 minutos.
- c) 21-30 minutos.
- d) 31-40 minutos.
- e) 41-50 minutos.
- f) 51-60 minutos.
- g) Más de 60 minutos.

19. ¿Cuánto tiempo considera que se deba invertir en la localización de expedientes en condiciones normales?

- a) 0-10 minutos.
- b) 11-20 minutos.
- c) 21-30 minutos.
- d) 31-40 minutos.
- e) 41-50 minutos.
- f) 51-60 minutos.
- g) Más de 60 minutos.

20. ¿Cuánto tiempo considera que se deba invertir en la entrega de expedientes en condiciones normales?

- a) 0-10 minutos.
- b) 11-20 minutos.
- c) 21-30 minutos.
- d) 31-40 minutos.
- e) 41-50 minutos.
- f) 51-60 minutos.
- g) Más de 60 minutos.



## ANEXO No.2

### UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES POSTGRADO FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



#### CUESTIONARIO FINAL

#### (Después de la implementación de la herramienta)

#### **Implementación de herramienta de gestión documental para eficientizar el manejo de expedientes estudiantiles en el Instituto Gubernamental Técnico San Martín de Tegucigalpa en el año 2021.**

Como estudiante de la Maestría en Gestión Informática, VII Promoción de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, se le presenta el siguiente cuestionario, el cual contiene preguntas relacionadas con el grado de efectividad que se obtiene al implementar una herramienta de gestión documental para el manejo de expedientes estudiantiles en la institución.

Motivo por el cual se solicita su valiosa ayuda para que conteste las preguntas, mismas que no le tomarán mucho tiempo en responder, de igual forma se le garantiza que las respuestas serán confidenciales y anónimas.

De antemano le agradecemos su colaboración.

**Cargo:** Docente directivo  Docente administrativo-técnico  ; Secretaría  asistente

**Edad:** \_\_\_\_\_

**Género:** Masculino  ; Femenino

**Instrucciones Generales:** Por favor seleccionar marcando (encerrando) única y exclusivamente a la opción que considere correcta de cada una de las interrogantes planteadas.

**Sección I:** Uso de herramienta de gestión documental.

1. ¿Qué tan accesible considera el uso de la herramienta de gestión documental implementada actualmente?
  - a). Muy accesible.
  - b). Medianamente accesible
  - c). Poco accesible.
2. ¿Con qué frecuencia utiliza la herramienta de gestión documental implementada?
  - a) Nunca.
  - b) Casi nunca.
  - c) Ocasionalmente.
  - d) Casi todos los días.
  - e) Todos los días.
3. ¿Qué nivel de conocimiento ha adquirido actualmente en el manejo de la herramienta de gestión documental implementada?

- a) Ninguno.
- b) Básico.
- c) Medio.
- d) Avanzado.

4. ¿Qué nivel de dificultad considera que tiene la utilización de la herramienta de software implementada?

- a) Muy fácil.
- b) Fácil.
- c) Neutral.
- d) Difícil.
- e) Muy difícil.

**Sección II:** Efectividad en la gestión de la información.

5. Actualmente, ¿Cuántos expedientes estudiantiles logra recibir y verificar en una jornada laboral?

- g) 0-2 expedientes.
- h) 2-4 expedientes.
- i) 4-6 expedientes.
- j) 6-8 expedientes.
- k) 8-10 expedientes.
- l) Más de 10 expedientes.

6. Actualmente, ¿Cuántos expedientes estudiantiles logra localizar en una jornada laboral?

- g) 0-2 expedientes.
- h) 2-4 expedientes.
- i) 4-6 expedientes.
- j) 6-8 expedientes.
- k) 8-10 expedientes.
- l) Más de 10 expedientes.

7. Actualmente, ¿Cuántos expedientes estudiantiles logra entregar en una jornada laboral?

- m) 0-2 expedientes.

- n) 2-4 expedientes.
- o) 4-6 expedientes.
- p) 6-8 expedientes.
- q) 8-10 expedientes.
- r) Más de 10 expedientes.

8. Tradicionalmente, de forma manual, ¿Cuántos expedientes estudiantiles logra procesar y completar en una jornada laboral?

- s) 0-2 expedientes.
- t) 2-4 expedientes.
- u) 4-6 expedientes.
- v) 6-8 expedientes.
- w) 8-10 expedientes.
- x) Más de 10 expedientes.

9. En condiciones normales, ¿Cuántos expedientes considera usted que prevé recibir y verificar en una jornada laboral?

- g) 0-2 expedientes.
- h) 2-4 expedientes.
- i) 4-6 expedientes.
- j) 6-8 expedientes.
- k) 8-10 expedientes.
- l) Más de 10 expedientes.

10. En condiciones normales, ¿Cuántos expedientes considera usted que prevé localizar en una jornada laboral?

- m) 0-2 expedientes.
- n) 2-4 expedientes.
- o) 4-6 expedientes.
- p) 6-8 expedientes.
- q) 8-10 expedientes.

r) Más de 10 expedientes.

11. En condiciones normales, ¿Cuántos expedientes considera usted que prevé entregar en una jornada laboral?

g) 0-2 expedientes.

h) 2-4 expedientes.

i) 4-6 expedientes.

j) 6-8 expedientes.

k) 8-10 expedientes.

l) Más de 10 expedientes.

12. En condiciones normales, ¿Cuántos expedientes considera usted que prevé procesar y completar en una jornada laboral?

s) 0-2 expedientes.

t) 2-4 expedientes.

u) 4-6 expedientes.

v) 6-8 expedientes.

w) 8-10 expedientes.

x) Más de 10 expedientes.

13. Actualmente, ¿Qué cantidad de dinero se invierte mensualmente en la institución para la utilización de una herramienta de software de gestión documental?

g) L. 0.00.

h) L 0.00 – L. 200.00.

i) L. 201.00 – L. 300.00.

j) L. 301.00 – L. 500.00.

k) Más de L. 500.00.

l) No sabe, no responde.

14. ¿Qué cantidad de dinero considera que se deba pagar mensualmente en la utilización de una herramienta de software de gestión documental?

- g) L. 0.00.
- h) L 0.00 – L. 200.00.
- i) L. 201.00 – L. 300.00.
- j) L. 301.00 – L. 500.00.
- k) Más de L. 500.00.
- l) No sabe, no responde.

15. Actualmente, ¿Cuánto tiempo invierte en la recepción de expedientes?

- h) 0-10 minutos.
- i) 11-20 minutos.
- j) 21-30 minutos.
- k) 31-40 minutos.
- l) 41-50 minutos.
- m) 51-60 minutos.
- n) Más de 60 minutos.

16. Actualmente, ¿Cuánto tiempo invierte en la localización de expedientes?

- h) 0-10 minutos.
- i) 11-20 minutos.
- j) 21-30 minutos.
- k) 31-40 minutos.
- l) 41-50 minutos.
- m) 51-60 minutos.
- n) Más de 60 minutos.

17. Actualmente, ¿Cuánto tiempo invierte en la entrega de expedientes?

- h) 0-10 minutos.
- i) 11-20 minutos.
- j) 21-30 minutos.
- k) 31-40 minutos.
- l) 41-50 minutos.

- m) 51-60 minutos.
- n) Más de 60 minutos.

18. ¿Cuánto tiempo considera que se deba invertir en la recepción de expedientes en condiciones normales?

- h) 0-10 minutos.
- i) 11-20 minutos.
- j) 21-30 minutos.
- k) 31-40 minutos.
- l) 41-50 minutos.
- m) 51-60 minutos.
- n) Más de 60 minutos.

19. ¿Cuánto tiempo considera que se deba invertir en la localización de expedientes en condiciones normales?

- h) 0-10 minutos.
- i) 11-20 minutos.
- j) 21-30 minutos.
- k) 31-40 minutos.
- l) 41-50 minutos.
- m) 51-60 minutos.
- n) Más de 60 minutos.

20. ¿Cuánto tiempo considera que se deba invertir en la entrega de expedientes en condiciones normales?

- h) 0-10 minutos.
- i) 11-20 minutos.
- j) 21-30 minutos.
- k) 31-40 minutos.
- l) 41-50 minutos.
- m) 51-60 minutos.
- n) Más de 60 minutos.



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
POSTGRADO FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**



**ANEXO No.3**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN**

**(Dirigido a usuarios directos y padres de familia)**

**Implementación de herramienta de gestión documental para eficientizar el manejo de expedientes estudiantiles en el Instituto Gubernamental Técnico San Martín de Tegucigalpa en el año 2021.**

Como estudiante de la Maestría en Gestión Informática, VII Promoción de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, se le presenta el siguiente cuestionario, el cual contiene preguntas relacionadas con el grado de efectividad que se obtiene al implementar una herramienta de gestión documental para el manejo de expedientes estudiantiles en la institución.

Motivo por el cual se solicita su valiosa ayuda para que conteste las preguntas, mismas que no le tomarán mucho tiempo en responder, de igual forma se le garantiza que las respuestas serán confidenciales y anónimas.

De antemano le agradecemos su colaboración.

**Cargo:** Padre/ madre de familia  Colaborador  Encargado o representante

**Edad:** \_\_\_\_\_ **Género:** Masculino  ; Femenino

**Instrucciones Generales:** Por favor seleccionar marcando (encerrando) única y exclusivamente a la opción que considere correcta de cada una de las interrogantes planteadas.

1. En términos generales, ¿Qué grado de satisfacción le proporcionó el trámite llevado a cabo en la institución?
  - a) Nada satisfecho.
  - b) Poco satisfecho.
  - c) Moderadamente satisfecho.
  - d) Muy satisfecho.
  - e) Completamente satisfecho.
  
2. ¿Qué sugerencia podría brindar para mejorar el trámite en la recepción, localización y entrega de expedientes estudiantiles?
  - a) Cita previa.
  - b) Correo electrónico.
  - c) Llamada telefónica.

- d) Mensaje de WhatsApp.
  - e) Formularios web mediante redes sociales.
3. ¿Qué sugerencia podría brindar para evitar errores durante el proceso de elaboración de expedientes?
- a) Citas previas a la entrega.
  - b) Entrega previa de documentos mediante correo electrónico.
  - c) Entrega previa de documentos mediante drive.
  - d) Entrega previa de documentos mediante WhatsApp.
4. ¿Qué sugerencia podría brindar para evitar errores en la entrega final de expedientes?
- a) Revisión adecuada de expedientes en el momento de la entrega.
  - b) Entrega completa de documentación en expediente.
5. ¿Considera que la información brindada previo al trámite de expediente fue precisa?
- a) Insatisfecho
  - b) Nada satisfecho.
  - c) Poco satisfecho.
  - d) Moderadamente satisfecho.
  - e) Muy satisfecho.
  - f) Completamente satisfecho.

**Instrumento de validez de contenido por experto.**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS POSFACE  
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN INFORMÁTICA**



**ANEXO A**

**Implementación de herramienta de gestión documental para efficientizar el manejo de expedientes estudiantiles en el Instituto Gubernamental Técnico San Martín de Tegucigalpa en el año 2021.**

**Instrumento de Validez de Contenido**

Autor:  
Lic. Heber de Jesús Aguilera Rivera  
Identidad: 0801-1991-03565

**Tegucigalpa M.D.C., junio del 2021.**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS POSFACE**  
**DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**

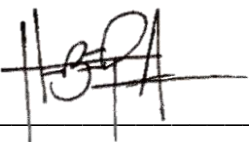
**MAESTRÍA EN GESTIÓN INFORMÁTICA**

Estimado Ingeniero: **Marvin Leonel Mendoza Díaz.**

Me dirigido a Ud (s) con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración para la revisión del instrumento de recolección de datos de información que se anexa, con el fin de determinar su validez, para ser aplicado en la investigación especial de grado titulada **“Implementación de herramienta de gestión documental para eficientizar el manejo de expedientes estudiantiles en el Instituto Gubernamental Técnico San Martín de Tegucigalpa en el año 2021.”**; requisito fundamental para optar al título de Magíster en gestión Informática.

Su participación es fundamental, ya que consistirá en analizar y evaluar la pertinencia de cada ítem del instrumento, esto se realizará con el fin de juzgar los aspectos y su concordancia con los objetivos, las variables, las dimensiones y los indicadores de la investigación, así como la recolección de esta. Cualquier sugerencia o modificación que usted considere necesaria, será de gran utilidad en la validez de los instrumentos de recolección de datos.

Agradeciendo de antemano su ayuda, se despide de usted.



Lic.: Heber de Jesús Aguilera Rivera

Identidad: 0801-1991-03565.

### **INSTRUCCIONES GENERALES PARA EL EXPERTO.**

- ✓ Determinar si cada uno de los ítems del instrumento establece relación con la variable de investigación.
- ✓ Se presenta una tabla de evaluación, en la cual podrá emitir su opinión acerca de cada uno de los ítems que conforman el instrumento.
- ✓ Existe una evaluación general del instrumento, donde podrá señalar todos aquellos aspectos que a su juicio considere importante para mejorar el contenido.
- ✓ Realizar todas las observaciones pertinentes en función de los objetivos que se pretende lograr.

### IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO:

Nombre y Apellido: <b>Marvin Leonel Mendoza Díaz.</b>
Profesión: <b>Ingeniero en Ciencias de la Computación.</b>
Institución donde trabaja: <b>Docente del Departamento de Informática de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras.</b>
<b>Títulos Obtenidos</b>
Pregrado: <u><b>Ingeniero en Ciencias de la Computación.</b></u>
Institución: <u><b>Universidad Católica de Honduras.</b></u>
Año: <u><b>2003</b></u>
Maestría: <u><b>Economía y Finanzas</b></u>
Institución: <u><b>Universidad Católica de Honduras</b></u>
Año: <u><b>2010</b></u>
Maestría: <u><b>Tecnologías de la Información</b></u>
Institución: <u><b>UNITEC</b></u>
Año: <u><b>2014</b></u>

## **IDENTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Implementación de herramienta de gestión documental para eficientizar el manejo de expedientes estudiantiles en el Instituto Gubernamental Técnico San Martín de Tegucigalpa en el año 2021.

### **FORMULACIÓN:**

¿Cómo se están llevando a cabo los procesos de gestión de la información en el centro educativo y su incidencia en la recepción, localización y entrega de los expedientes estudiantiles?

¿Cuál es el grado de relación existente entre el uso tecnológico y la efectividad en la gestión de la información de expedientes estudiantiles?

### **OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la implementación de una herramienta de gestión documental para eficientizar el manejo de expedientes estudiantiles en el Instituto Gubernamental Técnico San Martín de Tegucigalpa en el año 2021.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Describir los diferentes procesos que se llevan a cabo en el actual manejo de la información y su incidencia en la recepción, localización y entrega de los expedientes estudiantiles en la secretaría de la institución educativa.
- Establecer el grado de relación existente entre el uso de la tecnología y la efectividad en la gestión de la información de los expedientes estudiantiles.

## VARIABLE DEL ESTUDIO

### Uso de herramienta de Gestión Documental.

#### DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE

Definición conceptual: Según Russo Gallo (2011), conjunto de técnicas y prácticas empleadas con la intención de administrar la corriente de documentos de toda clase de una empresa.

Definición operacional: Empleo de una herramienta de software para administrar los documentos de una empresa.

#### POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO

En el presente estudio, el tipo de población se considera como finita, ya que se conoce cuantos sujetos la conforman, tomando en cuenta tanto personal interno como externo de la institución educativa, los cuales manipulan directa e indirectamente los documentos relacionados con los expedientes estudiantiles, participando en la recepción, localización y entrega de los archivos ya sean físicos o digitales, mismos que se describen a continuación.

Cargo	sujetos
Docentes (Directivos)	3
Docentes (Administrativo técnico)	12
Docentes (Servicio estricto)	39
Secretario	1
Servicio Civil	10
<b>Total</b>	<b>65</b>

La muestra se seleccionará con base al procedimiento descrito en el paso anterior, teniendo en cuenta que sólo serán escogidos aquellos que cumplan con las características de la población. Estas personas, siendo elegidas de acuerdo con la labor que desempeñan directamente en la creación, consulta, manipulación y almacenamiento de los documentos relacionados con los expedientes estudiantiles, identificando aspectos como la jerarquía de puestos, privilegios de usuarios en la consulta de archivos, permisos en la creación y almacenamiento de documentos, determinando una muestra representativa de la siguiente manera.

<b>Cargo</b>	<b>sujetos</b>
Docentes (Directivos)	3
Docentes (Administrativo técnico)	6
Docentes (Servicio estricto)	0
Secretario	1
Servicio Civil (asistentes)	3
<b>Total</b>	<b>13</b>

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

**Técnica:** Cuestionario.

**Instrumento:** Encuesta conformada por 20 ítems simples de selección única, utilizando para algunas preguntas escalas de Likert modificadas.

**Población:** los informantes los constituye un total de 65 colaboradores comprendidos entre docentes y personal de servicio civil del Instituto Gubernamental Técnico San Martín.

**Muestra:** Corresponde a un total de 13 colaboradores repartidos en 4 áreas dentro de la institución.

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO.

Implementación de herramienta de gestión documental para eficientizar el manejo de expedientes estudiantiles en el Instituto Gubernamental Técnico San Martín de Tegucigalpa en el año 2021.

Objetivo General: Evaluar la implementación de una herramienta de gestión documental para eficientizar el manejo de expedientes estudiantiles en el Instituto Gubernamental Técnico San Martín de Tegucigalpa en el año 2021.

Variable	Tipo de variable	Nivel de medición	Unidad de medida	Dimensiones	Indicadores	Ítems Test inicial	Ítems Test final
A. Uso de herramienta de Gestión Documental	Independiente X <sub>1</sub> .	Escala ordinal.		A.1 Uso del sistema.	A.1.1. Accesibilidad.	1	1
					A.1.2 Frecuencia de uso.	2,3	2
					A.1.3 Nivel de manejo de la herramienta.	4	3,4
B. Efectividad en la gestión de información	Dependiente Y <sub>1</sub> .	Escala de intervalos.		B.1 Eficacia.	B.1.1 Resultado alcanzado.	5,6, 7,8	5,6, 7,8
					B.1.2 Resultado esperado.	9,10, 11,12	9,10, 11,12
		Escala ordinal.		B.2 Eficiencia.	B.2.1 Costo alcanzado.	13	13
					B.2.2 Costo esperado.	14	14

		Escala de intervalos.			B.2.3 Tiempo alcanzado.	15,16,17	15,16,17
						B.2.4 Tiempo esperado.	18,19,20

DEGT-UNAH

## JUICIO DEL EXPERTO Y EVALUACIÓN GENERAL

1. Considera usted que los indicadores de la variable de estudio (Uso de herramienta de Gestión Documental) están inmersos en su contexto teórico de forma:

Suficiente: <u>  x  </u>	Medianamente Suficiente: ____	Insuficiente: ____
--------------------------	-------------------------------	--------------------

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. Considera usted que los ítems de la prueba de conocimiento miden los indicadores seleccionados para la variable de estudio:

Suficiente: <u>  x  </u>	Medianamente Suficiente: ____	Insuficiente: ____
--------------------------	-------------------------------	--------------------

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. Considera usted que los indicadores y los ítems de la prueba de conocimiento, miden la variable seleccionada de manera:

Suficiente: <u>  x  </u>	Medianamente Suficiente: ____	Insuficiente: ____
--------------------------	-------------------------------	--------------------

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. Considera usted que el instrumento diseñado mide las variables:

Suficiente: <u>  x  </u>	Medianamente Suficiente: ____	Insuficiente: ____
--------------------------	-------------------------------	--------------------

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. Considera usted que el instrumento diseñado es válido:

Suficiente: <u>  x  </u>	Medianamente Suficiente: ____	Insuficiente: ____
--------------------------	-------------------------------	--------------------

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

DEGT-UNAH

### TABLA DE VALIDACIÓN

**TA:** Totalmente de acuerdo.    **N:** Ni de acuerdo, ni desacuerdo.    **TD:** Totalmente en desacuerdo

**DA:** De acuerdo.                      **ED:** En desacuerdo

ITEM	Cuestionario inicial (Antes de la implementación de la herramienta)	5 TA	4 DA	3 N	2 ED	1 TD
1	¿Tiene acceso para poder manipular una herramienta de software para gestionar los expedientes estudiantiles?	X				
2	¿Estaría dispuesto a utilizar una herramienta de gestión documental?, si su respuesta es No, fin del cuestionario.	X				
3	Actualmente, ¿Con qué frecuencia utiliza una herramienta de software en la gestión de documentos?	X				
4	¿Qué nivel de conocimiento considera que tiene sobre el manejo de una herramienta de gestión documental?	X				
5	Actualmente, ¿Cuántos expedientes estudiantiles logra recibir y verificar en una jornada laboral?	X				
6	Actualmente, ¿Cuántos expedientes estudiantiles logra localizar en una jornada laboral?	X				
7	Actualmente, ¿Cuántos expedientes estudiantiles logra entregar en una jornada laboral?	X				
8	Tradicionalmente, de forma manual, ¿Cuántos expedientes estudiantiles logra procesar y completar en una jornada laboral?	X				
9	En condiciones normales, ¿Cuántos expedientes considera usted que prevé recibir y verificar en una jornada laboral?	X				
10	En condiciones normales, ¿Cuántos expedientes considera usted que prevé localizar en una jornada laboral?	X				
11	En condiciones normales, ¿Cuántos expedientes considera usted que prevé entregar en una jornada laboral?	X				
12	En condiciones normales, ¿Cuántos expedientes considera usted que prevé procesar y completar en una jornada laboral?		X			
13	Actualmente, ¿Qué cantidad de dinero se invierte mensualmente en la institución para la utilización de una herramienta de software de gestión documental?		X			
14	¿Qué cantidad de dinero considera que se deba pagar mensualmente en la utilización de una herramienta de software de gestión documental?		X			
15	Actualmente, ¿Cuánto tiempo invierte en la recepción de expedientes?	X				
16	Actualmente, ¿Cuánto tiempo invierte en la localización de expedientes?	X				
17	Actualmente, ¿Cuánto tiempo invierte en la entrega de expedientes?	X				
18	¿Cuánto tiempo considera que se deba invertir en la recepción de expedientes en condiciones normales?	X				

<b>19</b>	¿Cuánto tiempo considera que se deba invertir en la localización de expedientes en condiciones normales?	<b>X</b>				
<b>20</b>	¿Cuánto tiempo considera que se deba invertir en la entrega de expedientes en condiciones normales?	<b>X</b>				

<b>ITEM</b>	<b>Cuestionario final (después de la implementación de la herramienta)</b>	<b>5 TA</b>	<b>4 DA</b>	<b>3 N</b>	<b>2 ED</b>	<b>1 TD</b>
<b>1</b>	¿Qué tan accesible considera el uso de la herramienta de gestión documental implementada actualmente?	<b>X</b>				
<b>2</b>	¿Con qué frecuencia utiliza la herramienta de gestión documental implementada?	<b>X</b>				
<b>3</b>	¿Qué nivel de conocimiento ha adquirido actualmente en el manejo de la herramienta de gestión documental implementada?	<b>X</b>				
<b>4</b>	¿Qué nivel de dificultad considera que tiene la utilización de la herramienta de software implementada?	<b>X</b>				
<b>5</b>	Actualmente, ¿Cuántos expedientes estudiantiles logra recibir y verificar en una jornada laboral?	<b>X</b>				
<b>6</b>	Actualmente, ¿Cuántos expedientes estudiantiles logra localizar en una jornada laboral?	<b>X</b>				
<b>7</b>	Actualmente, ¿Cuántos expedientes estudiantiles logra entregar en una jornada laboral?	<b>X</b>				
<b>8</b>	Tradicionalmente, de forma manual, ¿Cuántos expedientes estudiantiles logra procesar y completar en una jornada laboral?	<b>X</b>				
<b>9</b>	En condiciones normales, ¿Cuántos expedientes considera usted que prevé recibir y verificar en una jornada laboral?	<b>X</b>				
<b>10</b>	En condiciones normales, ¿Cuántos expedientes considera usted que prevé localizar en una jornada laboral?	<b>X</b>				
<b>11</b>	En condiciones normales, ¿Cuántos expedientes considera usted que prevé entregar en una jornada laboral?	<b>X</b>				
<b>12</b>	En condiciones normales, ¿Cuántos expedientes considera usted que prevé procesar y completar en una jornada laboral?	<b>X</b>				
<b>13</b>	Actualmente, ¿Qué cantidad de dinero se invierte mensualmente en la institución para la utilización de una herramienta de software de gestión documental?		<b>X</b>			
<b>14</b>	¿Qué cantidad de dinero considera que se deba pagar mensualmente en la utilización de una herramienta de software de gestión documental?		<b>X</b>			
<b>15</b>	Actualmente, ¿Cuánto tiempo invierte en la recepción de expedientes?	<b>X</b>				
<b>16</b>	Actualmente, ¿Cuánto tiempo invierte en la localización de expedientes?	<b>X</b>				
<b>17</b>	Actualmente, ¿Cuánto tiempo invierte en la entrega de expedientes?	<b>X</b>				

18	¿Cuánto tiempo considera que se deba invertir en la recepción de expedientes en condiciones normales?	X				
19	¿Cuánto tiempo considera que se deba invertir en la localización de expedientes en condiciones normales?	x				
20	¿Cuánto tiempo considera que se deba invertir en la entrega de expedientes en condiciones normales?	X				

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS POSFACE**  
**DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**

**Objetivo General:** Evaluar la implementación de una herramienta de gestión documental para eficientizar el manejo de expedientes estudiantiles en el Instituto Gubernamental Técnico San Martín de Tegucigalpa en el año 2021.

**P:** Pertinente

**NP:** No Pertinente

**Experto:** Marvin Leonel Mendoza Díaz

ITEM	Objetivo		Variable		Dimensión		Indicador		Redacción		OBSERVACIÓN
	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	
1	x		x		x		x		x		
2	X		X		X		X		X		
3	X			X	X		X		X		
4		X	X		X		X			X	
5	X		X		X		X		X		
6	X		X		X		X		X		
7	X		X		X		X		X		
8	X		X		X		X		X		
9	X		X		X		X		X		
10	X		X		X			X	X		
11	X		X		X		X		X		
12	X		X		X		X		X		
13	X		X		X		X		X		
14	X		X		X		X		X		
15	X		X		X		X		X		
16	X		X		X		X		X		
17	X		X		X		X		X		
18	X		X		X		X		X		
19	X		X		X		X		X		
20	X		X		X		X		X		


**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS POSFACE**  
**DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**

**CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO.**

Yo, **Marvin Leonel Mendoza Díaz** profesional del área de **Sistemas de Información** , a través de la presente certifico que realicé el juicio de experto al presente instrumento diseñado por el **Lic. Heber de Jesús Aguilera Rivera**, estudiante de la Maestría en Gestión Informática, para la investigación referente al trabajo especial de grado titulado **Implementación de herramienta de gestión documental para eficientizar el manejo de expedientes estudiantiles en el Instituto Gubernamental Técnico San Martín de Tegucigalpa en el año 2021.**, requisito fundamental para el desarrollo de la tesis y posterior acreditación de la misma..

En Tegucigalpa M.D.C., a los 17 días del mes de junio del Año 2021.

Atentamente,

  
\_\_\_\_\_  
(F) MARVIN LEONEL MENDOZA

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
0704-1979-00683  
N° de Identidad.

## Fotografías capacitación de usuarios

*Figura No. 9:* Capacitación de usuarios, fotografía 1.



**Fuente:** Elaboración propia.

*Figura No. 10:* Capacitación de usuarios, fotografía 2.



**Fuente:** Elaboración propia.

*Figura No. 11:* Capacitación de usuarios, fotografía 3.



**Fuente:** Elaboración propia.

*Figura No. 12:* Capacitación de usuarios, fotografía 4.



**Fuente:** Elaboración propia.