



Maestría en Administración Pública

Artículo de investigación aplicada



LA GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO Y SU RELACIÓN CON LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DEL CANTÓN QUITO.

Doris Paulina GRANDA GARCIA, Stefany Nicole LÓPEZ PIGUABE y María Elena GODOY ZÚÑIGA

a. Ing. en Gestión Empresarial, Asistente Administrativa, E-mail: paulina.granda@hotmail.com

b. Contadora Publica Autorizada, Asistente Administrativa, E-mail: snicolopez@outlook.com

c. Dra. en Lenguas, Literaturas y sus Culturas y sus Aplicaciones. Profesora Universidad Espíritu Santo y ESAI Business School, Ecuador. E-mail: mariaegodoy@uees.edu.ec

Palabras clave

Gestión documental y archivo, eficiencia administrativa, administración pública, procesos.

Clasificación JEL

O15

Resumen: El objetivo del estudio es analizar los procesos de gestión documental y archivo, a fin de determinar su relación con la eficiencia administrativa en una institución gubernamental ecuatoriana. Se estableció un enfoque cuantitativo y se empleó la técnica de encuesta. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios estructurados, basados en metodologías específicas, aplicados a la población censal de noventa y seis servidores públicos. Las dimensiones evaluadas, abarcan aspectos como preservación documental, digitalización, búsqueda de información, así como la capacidad para gestionar procesos y capacidad para generar estrategias de seguimiento. El resultado principal de la investigación revela que el 67,19% de los servidores públicos, expresan insatisfacción respecto al tiempo dedicado a la búsqueda de información para llevar a cabo sus funciones, lo que indica la urgencia de revisar y optimizar este procedimiento archivístico ya que su incidencia en el rendimiento laboral es evidente. Se concluye que la percepción negativa de los servidores públicos acerca de su capacidad para gestionar procesos, genera un impacto adverso en la eficiencia laboral, destacando la imperativa necesidad de

implementar programas de formación y capacitación para el personal, con el propósito de llevar a cabo una gestión documental de manera eficaz y adecuada.

Key words

Document management and archiving, administrative efficiency, public administration, processes.

JEL Classification

O15

Abstract: The purpose of the study is to analyze document management and archiving processes in order to determine their relationship to administrative efficiency in an Ecuadorian governmental institution. A quantitative approach was established, and an in-depth survey was carried out. The instruments used were two structured questionnaires based on specific methodologies that were given to a total of ninety-six public servants. Analyzed aspects included factors such as document preservation, digitization, and the search for information, as well as the capacity to manage processes and design follow-up strategies. The main result of the research reveals that 67.19% of the public servants surveyed express dissatisfaction with the time required to search for the information needed to carry out their functions, which indicates the urgency of reviewing and optimizing this archival procedure, since its impact on their performance is evident. The study concludes that the negative perception of public servants regarding their ability to manage processes has an adverse impact on their professional efficiency, highlighting the imperative need to implement training programs for personnel in order to manage documentation in an effective and adequate manner.

Agradecemos a Dios por guiarnos en este aprendizaje, a los docentes de la Universidad Espíritu Santo, principalmente a la Dra. María Elena Godoy, por su invaluable orientación y apoyo constante.

INTRODUCCIÓN

La gestión documental es un pilar importante en las instituciones debido a que abarca un conjunto de procedimientos técnicos y prácticas esenciales para la administración efectiva del flujo de documentos. Su propósito primordial es facilitar la recuperación de información, establecer plazos apropiados para la retención de documentos, eliminar aquellos que carecen de utilidad y garantizar la conservación de los más significativos de manera permanente (Soria y Díaz, 2020). Sobre esta base, Triana y Moreno (2021) señalan que el manejo apropiado de la información se posiciona como un valor intangible e inherente para gestionar la institución en su totalidad. Implica la articulación de sistemas de gestión con el fin de garantizar la eficacia en la consecución de los objetivos.

En este mismo contexto, Díaz y González (2020) mencionan que, la clave para lograr un desarrollo organizacional eficiente radica en la implementación de procesos de gestión documental y archivo que permitan atender las necesidades de los usuarios en el menor tiempo posible. Por su parte Camilo y Castro (2020) manifiestan que la gestión documental es una herramienta indispensable para las administraciones, ya que les otorga ventajas competitivas, en tanto que es colateral con todos los procesos de la organización al tiempo que les agrega valor. Es esencial que las organizaciones mantengan registros de sus actividades evidenciando la calidad de la información registrada y demuestren que ofrecen una información precisa, auténtica e íntegra.

La correcta gestión documental resulta imperiosa para el funcionamiento adecuado de una institución, sobre todo cuando la misma experimenta un crecimiento, ya que este conlleva un aumento en la cantidad de documentos. Con el tiempo, esta acumulación dificulta la búsqueda y organización de expedientes, tanto antiguos como nuevos (Valdés et al., 2021). Por consiguiente,

es fundamental destacar que los actores, esto es los servidores públicos, concienticen respecto a la relevancia de contar con un Sistema Institucional de Archivos, probo, debidamente estructurado con variados procesos, procedimientos, funciones y criterios que cada institución lleve a cabo mediante la gestión documental (Sosa et al., 2022).

En una institución gubernamental ecuatoriana del cantón Quito, encargada de la regulación y el control de los recursos hídricos, se ha podido evidenciar acumulación desorganizada de expedientes en sus archivos de gestión y bodegas, debido a la limitación de espacio físico y mobiliario; consecuentemente, ha ocasionado retrasos en la atención de trámites, pérdida de información y no contar con una información inmediata y accesible que muestre en todo sentido una transparencia institucional. Por los argumentos expuestos, se plantea que, la gestión documental y archivo, se relaciona con la eficiencia administrativa de una institución pública del cantón Quito.

La justificación radica en la importancia de la gestión documental y archivo en la administración pública, puesto que facilita la organización y conservación de los documentos que son generados y recibidos por las diferentes unidades administrativas en el ejercicio de sus atribuciones. Una adecuada gestión documental y archivo puede contribuir significativamente a la eficiencia administrativa, ya que posibilita la rápida localización y acceso a la información, la reducción de tiempos y costos en la gestión de trámites, y la mejora en la toma de decisiones. Los resultados de esta investigación permitirán identificar los principales desafíos y oportunidades en materia de gestión documental y archivo de una institución pública del cantón Quito. Así también, podrán ser de interés para otras instituciones públicas del país que enfrenten problemáticas similares.

Este artículo tiene como objetivo analizar los procesos de la gestión documental y archivo, a fin de determinar su relación con la eficiencia administrativa de una institución pública del cantón Quito.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Gestión documental y archivo

Crespo (2019) define a la gestión documental como un conjunto de procedimientos técnicos utilizados durante la vida útil del documento con el propósito de preservar sus características esenciales (autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad) y para servir como evidencia de su contexto de origen.

Según García et al. (2019) la gestión de documentos abarca actividades, métodos y procedimientos con el objetivo de mejorar la eficiencia en el manejo de la documentación. Además, implica el control del flujo documental, así como su ciclo vital desde su creación hasta su eliminación o conservación permanente. La gestión documental comprende los procesos de creación, producción, identificación, clasificación y descripción de documentos generados, producto de la implementación de métodos y técnicas administrativas tanto en la esfera pública, como en la privada.

Desde el punto de vista de Canto et al. (2022) la gestión documental engloba un papel fundamental para cualquier entidad que maneje información, ya que permite la conservación, organización y acceso eficiente a los documentos. Al implementar instrumentos de gestión documental, se garantiza la integridad y disponibilidad a largo plazo de estos, facilitando la búsqueda de información, optimizando la gestión administrativa y promoviendo la eficiencia en las actividades institucionales.

De acuerdo con Moreno (2018) la correcta aplicación de un sistema de gestión documental puede generar una ventaja competitiva al influir directamente en el procesamiento oportuno de la información y acelerar la determinación de las mejores decisiones.

Adicionalmente, es fundamental evaluar las políticas organizativas, como los parámetros y las directrices, que servirán para establecer los mecanismos que fomenten las destrezas de la organización y el logro de objetivos.

Por otro lado, Eito y Calleja (2020) indican que toda información que genera una institución como resultado de los procesos administrativos, constituyen un valioso activo, permitiendo obtener un respaldo de todas las actividades y decisiones dentro de un periodo determinado, facilitando el camino para ofrecer una rendición de cuentas oportuna y transparente a las partes involucradas.

Mero et al. (2021) plantean que las organizaciones públicas y privadas se encuentran frente a desafíos significativos, debido al crecimiento descontrolado de la información y la falta de políticas y planes de contingencia. Estos aspectos dificultan un proceso adecuado de gestión, tratamiento, conservación y preservación de la documentación, principalmente, para desarrollar un eficiente proceso de gestión documental.

A criterio de Guha y Samanta (2021) una sólida gestión documental es fundamental para las organizaciones, ya que les permite mantener un respaldo documental para demostrar el cumplimiento de requisitos legales y procedimentales, sustentar actividades relacionadas con la investigación, auditoría y control, vigilar el cumplimiento de disposiciones gubernamentales y asumir responsabilidades, asegurar la continuidad de los trámites de la entidad, proteger los intereses de la organización, derechos de los empleados, clientes y más partes involucradas, reforzar la política de rendición de cuentas, además de preservar la memoria institucional.

Según Cárdenas (2022) indica que la importancia y relevancia de la gestión de los archivos en las instituciones de administración pública, es un factor clave que permite avalar la transparencia de las funciones y procesos de gobierno, dado el cumplimiento de los procedimientos técnicos archivísticos que permita el acceso a los archivos debidamente organizados y estructurados, facilitando la rápida ubicación de la información solicitada, previniendo que la misma sea deteriorada o destruida sin el determinado proceso estipulado para tal efecto.

París (2015) argumenta que la gestión de documentos se implementa en cada institución mediante un sistema diseñado con el propósito de alcanzar varios objetivos. Estos objetivos incluyen la estandarización de criterios para clasificar, ordenar, describir y recuperar documentos, la valoración y eliminación de documentos innecesarios, la identificación y preservación de documentos esenciales, el control del uso y circulación de los documentos a lo largo de su ciclo de vida, y la organización, conservación y difusión de los documentos generados por la institución, sin importar su soporte material o ubicación.

Como señala Nsue (2019) los archivos son lugares donde se gestionan y resguardan los documentos, razón por la cual, se requiere de profesionales capacitados para su adecuada administración. Coincidentemente, Alonso (2018) expone que la gestión documental ha sido llevada a cabo por personal sin conocimientos ni experiencia suficiente en el campo archivístico, lo que ha generado acumulación desordenada de documentos y riesgos en la administración de la información.

Delgado (2021) afirma que los archivos en entidades públicas son conservadores de la documentación generada por un estado, una organización entre otros, cuya función es proteger

los derechos de la gestión y rendición de cuentas de la administración, esta facultad social se cumple independientemente de la edad del documento.

Los archivos desempeñan un papel fundamental como fuente de información para los ciudadanos, guiando la gestión de las organizaciones y haciéndolas más transparentes. Esto permite que los ciudadanos participen activamente en la construcción participativa y democrática, garantizando el acceso a la información de forma oportuna y agilizando los trámites administrativos (Álvarez, 2017).

Como afirma Zúñiga (2018) la archivística se considera una ciencia interdisciplinaria en constante desarrollo, evidenciada por la creación de normas y prácticas que se han adoptado a nivel mundial. En América Latina y otros países, se ha profundizado de manera vasta la archivística, como disciplina para estudiar los archivos y los documentos que se preservan en ellos.

Por otra parte Ledesma (2022) plantea que los documentos de archivo contienen información que constituye un recurso valioso y un activo importante de la organización permitiendo establecer y desarrollar un criterio sistemático para la gestión documental de archivo, resultando ser primordial y fundamental para las organizaciones y la sociedad, con el objetivo de respaldar y conservar los documentos archivísticos como evidencia de sus acciones y responsabilidades, a su vez acelera el flujo de trabajo de forma eficiente.

Infante (2019) enfatiza que la clasificación documental es un paso esencial en la gestión archivística ya que permite identificar, representar y reflejar al responsable en su archivo documental mediante una estructura lógica y jerárquica como un cuadro o matriz de clasificación documental proporcionando y facilitando el acceso a la información pública.

A su vez, Arribas (2022) aborda la clasificación de documentos, destacando su enfoque en la frecuencia de consulta para optimizar la eficiencia en su localización. Paralelamente, el registro de estos, se lo realiza con el objetivo controlar los documentos entrantes y salientes a través de un instrumento adecuado.

La evaluación documental es una actividad esencial en el campo de la archivística puesto que permite determinar el valor de los archivos y conocer su destino final, así como identificar la documentación que se conservará y preservará de manera permanente debido a su valor histórico. Además, garantiza la eficiencia y efectividad de los procedimientos administrativos y la viabilidad financiera de mantener los documentos públicos (Morales, 2020).

Eficiencia administrativa en instituciones públicas

Según Contreras (2022) la eficiencia administrativa se refiere al grado en que una persona o una organización logra alcanzar sus objetivos y metas planteadas mediante el uso de un enfoque lógico y racional en todas las etapas del proceso administrativo. Esto incluye la planeación, organización, dirección, coordinación, control y la evaluación.

La eficiencia administrativa se define como la acción mediante la cual se pueden establecer métodos de control y realizar el seguimiento respectivo a las actividades y procesos que existen dentro de una institución pública, de tal manera que admita desarrollar una buena gestión institucional, debido a que contribuye a la obtención de los objetivos y metas establecidas en beneficio de la población (Pérez y Barbarán, 2021).

En lo que respecta a la eficiencia de la gestión administrativa, tiene un papel predominante en toda entidad pública ya que tiene como objetivo el logro de los fines pertinentes de la institución mediante la aplicación de etapas relacionadas al proceso administrativo como la planificación, organización, dirección y control, todas estas etapas pretenden hacer más eficaz y

eficiente a la institución con la finalidad de obtener su desarrollo y crecimiento, haciendo énfasis que para el cumplimiento de las metas establecidas es vital la implementación de acciones oportunas para el éxito de la entidad mediante el esfuerzo conjunto del talento humano y optimizando la utilización de los recursos materiales (Chávez et al., 2020).

En este mismo sentido Masaquiza et al. (2020) indican que la gestión administrativa representa en su eficiencia una estructura en la que las personas asociadas a una institución trabajan para lograr un fin específico donde se resalta el espíritu de colaboración conjunta.

El principio de eficiencia constituye el uso de los medios y herramientas más idóneos que dispone la administración pública para solventar las exigencias individuales o colectivas del grupo social, con la finalidad de obtener el máximo bienestar previniendo el uso inadecuado de los recursos públicos, en este principio está relacionado con la acepción de buena administración; determinando la correlación entre gasto (empleo de medios y esfuerzos) y beneficio que se utiliza de manera óptima (Matilla, 2022).

Bajo este mismo escenario, los principios de eficacia y eficiencia dentro de la administración pública, establecen criterios fundamentales para generar confianza institucional, siendo esenciales para el desarrollo de los servidores públicos, tanto en comportamiento, como en el rendimiento de sus actividades administrativas asignadas, las cuales están estrechamente relacionadas con las expectativas de la sociedad en cuanto a recibir servicios de calidad (Lindor, 2019).

Dentro de la competencia de la eficiencia administrativa, en concordancia con Ripalda (2019) la optimización en las diversas actividades que forman parte de la gestión pública debe ser adaptable, posibilitando la agilidad y racionalización de los recursos, priorizando los canales

de información y de servicios, ya que los gobiernos tienen la obligación de transferir los recursos para que funcionen adecuadamente logrando el óptimo desarrollo de éstas.

Para García (2018) los indicadores de eficiencia administrativa en una institución pública son medidas cuantitativas o cualitativas que se utilizan para evaluar y medir el desempeño y la eficiencia en la gestión institucional. Estos indicadores proporcionan información clave sobre el uso de los recursos, la productividad, la calidad de los servicios y la capacidad de la institución para lograr sus objetivos. Entre los indicadores de eficiencia administrativa en una institución pública se pueden incluir: tiempo de respuesta, nivel de satisfacción del cliente e índice de cumplimiento de metas.

Consiguientemente, May et al. (2021) señalan que los indicadores desempeñan un rol primordial en las organizaciones brindando una ayuda invaluable, ya que corrobora a evaluar su influencia y medir la eficacia y eficiencia en el logro de las metas trazadas. Proporcionan seguimiento y control de las actividades en tiempo real, lo que permite adaptarse a las necesidades y requerimientos del entorno organizacional.

Para Salguero et al. (2021) la importancia de la eficiencia administrativa en una institución pública radica en el tiempo de atención al usuario y la calidad del servicio que se brinda en la información que esta genera. Aunque no es necesariamente infalible, por la diversidad de procedimientos aplicados en la manera de organizar, clasificar y controlar la documentación.

Relación entre gestión documental y archivo con la eficiencia administrativa en instituciones públicas

La importancia de la gestión documental en las entidades públicas, según Hidalgo y Cortés (2020) es permitir el acceso a la información pública con la ayuda de medios físicos y

electrónicos que permita certificar la eficiencia administrativa e incentivar la productividad en la institución, estableciendo parámetros para la creación, organización y conservación de los documentos de archivo, desde el instante que se recibe hasta su resolución, que garanticen la integridad, fiabilidad, disponibilidad y preservación de los documentos a largo plazo.

La gestión documental tiene un impacto significativo en función de la transparencia y eficiencia de la administración pública, cuyo fin se evidencia en la adecuada información que cada institución genera y gestiona para el desarrollo de sus actividades, permitiendo garantizar el oportuno acceso de ésta a la ciudadanía, partiendo desde un diseño de sistema de gestión documental, orientado a la automatización y sistematización (Cerillo y Casadesús, 2018).

Por otro lado, en el área archivística se determina que a causa de los cambios generados en los procesos de gestión documental, sean estos acceso a la información, la transparencia y la modernización de las estructuras del Estado y de entidades públicas, se debe asegurar la eficiencia administrativa y la disposición de servicios de alta calidad que genere un valor significativo en función de la construcción de diseños informacionales, estandarizar procesos oportunos para conservar y preservar el patrimonio documental y la memoria técnica e institucional (Vallejo y Pirela, 2022).

Para Mena (2020) una gestión documental deficiente tiene un impacto negativo en la eficiencia administrativa de una organización. La falta de una normativa adecuada relacionada con la transparencia y el acceso a la información dificulta los procesos, generando retrasos en los trámites y poniendo en riesgo la toma de decisiones. La falta de organización y disponibilidad de los documentos relevantes puede ocasionar demoras en la ejecución de tareas, proyectos y procesos administrativos. Además, la dificultad para acceder a información precisa y actualizada

puede comprometer la calidad de las decisiones administrativas, debilitando la eficiencia de la organización en su conjunto.

Los sistemas de gestión documental de acuerdo con Chávez y Pérez (2021) se centran en su objetivo principal de simplificar y optimizar tanto la estructura como la operación de los archivos, con el fin de contribuir a una mayor eficacia en la organización, reduciendo gastos y maximizando ventajas.

Según los resultados de la investigación de Suárez y García (2021) se ha demostrado un grado positivo de eficacia y eficiencia en la gestión documental, lo que evidencia que un adecuado manejo de los documentos contribuye a mejorar la eficiencia en la administración de la organización. Al contar con un sistema eficiente de gestión documental, se facilita el acceso a la información necesaria para tomar decisiones estratégicas, se agilizan los procesos de búsqueda y manipulación de los documentos, lo que se traduce en una mayor eficiencia en las tareas administrativas.

DISEÑO METODOLÓGICO

Enfoque

Para el desarrollo de este artículo, se utilizó un enfoque de investigación cuantitativo debido a su capacidad para medir y cuantificar las variables clave, proporcionando una base sólida para el análisis de la relación entre la gestión documental y archivo, y la eficiencia administrativa en una institución pública del cantón Quito. Esto contribuyó a la objetividad y fiabilidad de los resultados obtenidos.

Hernández y Mendoza (2020) destacan que un enfoque cuantitativo es la ruta indicada cuando se requiere estimar las magnitudes de un acontecimiento y comprobar la hipótesis con base a la recolección y análisis de datos mismos que se detallan de forma numérica y se deben

analizar con métodos estadísticos, los resultados se deducen en relación a la hipótesis y de estudios previos estableciendo una explicación de cómo los resultados presentados corroboran la misma.

Diseño

Para evaluar la relación entre la gestión documental y archivo, y la eficiencia administrativa se empleó un diseño no experimental-transversal. Este diseño no implicó la manipulación de variables, permitiendo obtener datos en un momento específico. Para recabar la información necesaria, se utilizó dos cuestionarios aplicados a los servidores públicos de la institución en estudio. Mediante este enfoque, se obtuvo una comprensión objetiva de la situación actual en la entidad gubernamental analizada.

Tipo de estudio

En cuanto al tipo de estudio, se llevó a cabo una investigación descriptiva con la finalidad de recopilar información detallada acerca de los procesos de la gestión documental y archivo en una institución pública del cantón Quito, así como su relación con la eficiencia administrativa. Al utilizar los cuestionarios, se pudo obtener información directa de los servidores públicos, compilando datos concretos sobre el manejo de los documentos, los desafíos enfrentados y cómo afectan estos aspectos al desempeño administrativo de la institución.

Técnicas e instrumento de evaluación

En el presente estudio, se utilizó como técnica dos encuestas y como instrumento de evaluación dos cuestionarios estructurados, los cuales constan de preguntas cerradas.

Para evaluar el primer constructo de gestión documental y archivo se implementó un cuestionario basado en la metodología propuesta por Saldaña (2019) que permitió conocer las

características organizacionales, de acuerdo con las siguientes dimensiones: preservación documental y digitalización.

La eficiencia administrativa, fue el segundo constructo evaluado y para medirlo, se empleó el cuestionario desarrollado por Vizcaíno (2019) en su estudio de investigación. Este cuestionario permitió obtener información sobre la percepción de los servidores públicos en cuanto a su eficiencia en el desempeño de sus funciones, considerando diversas dimensiones, tales como: búsqueda de información, capacidad para gestionar procesos y capacidad para generar estrategias de seguimiento.

Población y muestra

La población de estudio consistió en noventa y seis servidores públicos de la institución objeto de investigación. Se aplicaron cuestionarios a todos los miembros de esta población, ya que, al tratarse de un grupo relativamente pequeño, se considera una población censal. Además, de acuerdo con la normativa legal vigente, todos los servidores públicos son responsables de la organización, conservación, uso y manejo de los documentos, así como de la gestión de trámites administrativos.

Recopilación de información

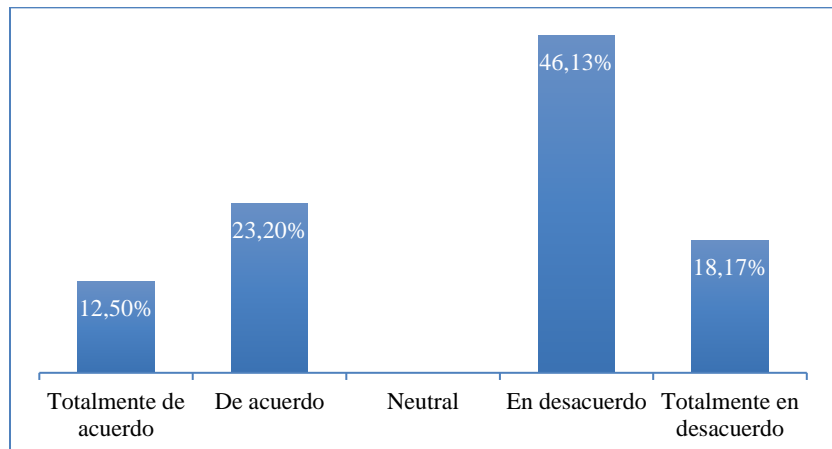
La recopilación de datos se realizó utilizando la herramienta Google Forms mediante la distribución de dos cuestionarios entre un total de noventa y seis servidores público que forman parte de una institución pública del cantón Quito. Este proceso, proporcionó una base sólida para el análisis posterior, al permitir una comprensión detallada de las perspectivas y experiencias de los servidores en relación con la gestión documental y la eficiencia administrativa.

RESULTADOS

Resultados de las dimensiones del constructo: gestión documental y archivo

Figura 1

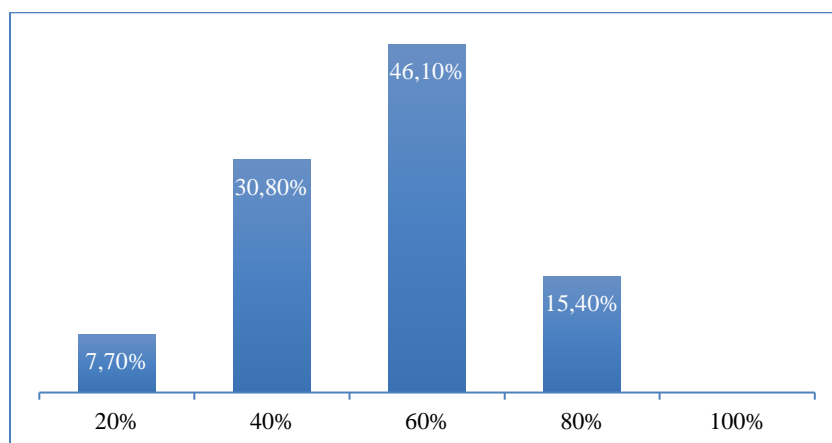
Dimensión – Preservación documental



Análisis: El 64,30% de los encuestados indicaron que la institución carece de áreas específicas destinadas al archivo de gestión, así como de mobiliario para albergar los expedientes generados. Por otro lado, el 35,70% afirmó la existencia de estas áreas, junto con el mobiliario.

Figura 2

Dimensión – Digitalización

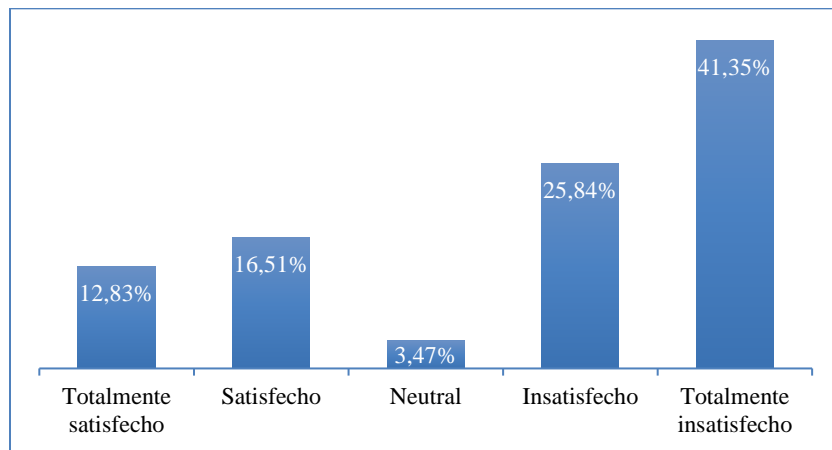


Análisis: El 7,70% de los participantes señalan que las unidades productoras poseen un respaldo digital del 20% de la documentación que gestionan, en contraste, el 30,80% ha digitalizado el 40% de los expedientes. Asimismo, el 46,10% indica haber completado la digitalización del 60%, mientras que el 15,40% de los encuestados afirman que el 80% de los archivos se encuentran digitalizados en sus respectivas unidades. Notablemente, ninguna respuesta indica un respaldo digital del 100% de la documentación.

Resultados de las dimensiones del constructo: eficiencia administrativa

Figura 3

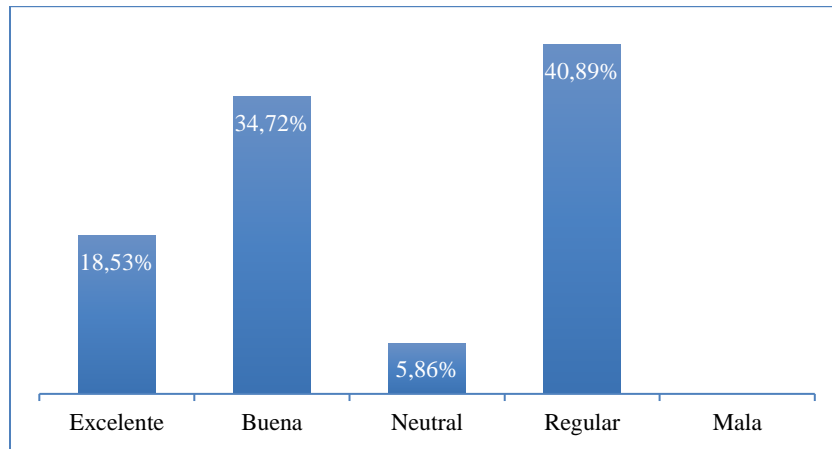
Dimensión – Búsqueda de información



Análisis: El 67,19% de los servidores públicos muestran estar insatisfechos en cuanto al tiempo empleado en la búsqueda de información para llevar a cabo las tareas laborales. Sin embargo, el 3,47% y el 29,34% se muestran neutral y satisfechos respectivamente.

Figura 4

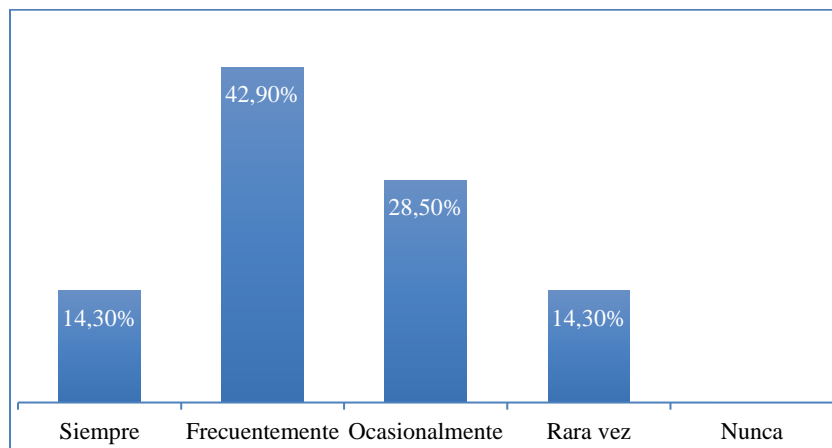
Dimensión - Capacidad para gestionar procesos



Análisis: Las respuestas de los encuestados muestran una diversidad en la evaluación de la capacidad para gestionar procesos en la institución. La categoría "regular" tiene la mayor representación con un 40,89%, seguida por "buena" con un 34,72%. Un 18,53% evalúa su capacidad como "excelente", mientras que un 5,86% se encuentra en la categoría "neutral"

Figura 5

Dimensión - Capacidad para generar estrategias de seguimiento



Análisis: El 42,90% de los encuestados manifiestan que frecuentemente generan estrategias de seguimiento para el cumplimiento de metas. El 28,50% de los servidores lo hace ocasionalmente. Sin embargo, el 14,30% lo hace siempre y el 14,30% rara vez.

DISCUSIÓN

Según los resultados en lo que concierne a la dimensión de preservación documental, la institución analizada carece de áreas dedicadas a la custodia y conservación de los expedientes del archivo de gestión. Además, el mobiliario existente no es suficiente, lo que sugiere un riesgo de deterioro de los documentos debido a las condiciones a las que están expuestos. Situaciones que se contraponen con las recomendaciones de Gutiérrez et al. (2017), quienes subrayan la necesidad de una infraestructura adecuada, mobiliario específico, control de temperatura y humedad, limpieza regular, fumigación, políticas de consulta, intervención de documentos dañados y proyectos de digitalización para la preservación de documentos en soporte papel.

En cuanto al ámbito de digitalización, se destaca un avance progresivo en la transformación de la documentación física a formato digital. No obstante, es imperante llevar a cabo este proceso en su totalidad para alcanzar una mayor eficiencia. Siguiendo la línea de investigación de Joza y Cedeño (2017), se enfatiza que la digitalización no solo busca ahorrar espacio, sino que su importancia radica en agilizar las consultas, transformándola en un proceso competitivo que disminuye la dependencia de documentos en papel, lo que conlleva ahorros significativos en tiempo y recursos financieros.

Por otra parte, los resultados indican la urgencia de revisar y mejorar el procedimiento de búsqueda de información en la institución ya que los servidores públicos expresan insatisfacción con el tiempo dedicado a esta tarea, un factor crítico para la eficiencia laboral. Estas condiciones muestran oportunidades significativas para hacer que la información disponible sea más efectiva

y útil. En este contexto, Mena y Del Castillo (2018) mencionan en su investigación que es fundamental gestionar documentos de manera confiable para preservar su valor como evidencia o prueba veraz de las actividades, implementando sistemas de gestión documental como factor esencial para asegurar la calidad de la documentación.

En lo referente a la capacidad para gestionar procesos, un porcentaje importante de los encuestados expresan una percepción negativa en cuanto a la evaluación de esta habilidad, lo que advierte la importancia de abordar esta brecha mediante iniciativas de capacitación. Tal como indica Padilla (2021) en su investigación, que es crucial contar con personal capacitado para la gestión segura de los archivos documentales, dado que se trata de un área sensible que almacena documentos institucionales. Esto indica la necesidad de evaluar más profundamente la formación y la capacitación del personal encargado de los archivos documentales en la institución.

La capacidad para desarrollar estrategias de seguimiento por parte de los servidores públicos encuestados refleja un alto nivel de responsabilidad y compromiso en el desempeño de sus funciones. Como señala Dill'erva (2021) en su artículo, el planeamiento estratégico resulta fundamental para el desarrollo y el progreso de una organización. Un plan de trabajo activo es esencial para gestionar con éxito las estrategias necesarias para alcanzar las metas institucionales.

Los resultados presentados, en conjunto con investigaciones anteriores, han puesto de manifiesto la sólida relación entre la gestión documental y archivo, y la eficiencia administrativa como es el caso de los autores Real y Bateoja (2018) quienes destacan que una adecuada gestión documental contribuye a una administración más eficaz en general. Esto implica una presentación más efectiva de pruebas y evidencias, preparación continua para auditorías,

reducción de tiempos de trabajo, mejora del ambiente laboral y disminución de tiempos de espera para recibir respuestas en procesos administrativos.

En concordancia con lo expuesto, Zambrano et al. (2021) en su investigación enfatizan que la gestión documental desempeña un papel crucial en las áreas administrativas de una organización, ya que afecta directamente el cumplimiento de funciones y responsabilidades, en consecuencia, el archivo se considera el espacio relevante para la gestión institucional. Una gestión documental adecuada no solo mejora la eficiencia organizacional, sino que también garantiza la disponibilidad de datos e información como activos intangibles y capital intelectual. Estos recursos deben estar accesibles para la toma de decisiones estratégicas en el momento oportuno.

CONCLUSIONES

De acuerdo con los datos obtenidos en esta investigación, se logró cumplir con el objetivo propuesto de analizar los procesos de la gestión documental y archivo, a fin de determinar su relación con la eficiencia administrativa de una institución pública del cantón Quito. A través de la aplicación del diseño metodológico, se pudo establecer una visión clara de las fortalezas y debilidades que la institución posee en estas áreas.

Las deficiencias en la preservación documental aumentan el riesgo de deterioro en los documentos de la institución pública, para abordar esta problemática, se sugiere la implementación de un plan integral de gestión documental que incluya la creación de espacios designados y equipados adecuadamente para la preservación de los expedientes donde la participación de todos los niveles jerárquicos y la asignación de recursos serán cruciales para el éxito de la ejecución y sostenibilidad a largo plazo de estas medidas.

Se determina que para la finalización exitosa del proceso digital de documentos físicos se requiere llevar a cabo un proyecto de digitalización conforme lo determina la normativa vigente. Esto no solo conlleva ahorros de espacio, sino que también agiliza las consultas, disminuye la dependencia de documentos en formato papel y genera ahorros significativos en tiempo y recursos para la institución.

Se comprueba que aspectos como la preservación adecuada, la digitalización completa, la eficaz búsqueda de información, la capacidad para gestionar procesos y generar estrategias de seguimiento de los servidores públicos, están directamente ligados. Este respaldo fortalece la hipótesis planteada al inicio, de que la gestión documental y archivo está intrínsecamente relacionada con la eficiencia administrativa.

Se concluye que la percepción negativa de los servidores públicos acerca de su capacidad para gestionar procesos genera un impacto adverso en la eficiencia laboral, destacando la imperativa necesidad de implementar programas de formación y capacitación para el personal especialmente en materia archivística, con el propósito de llevar a cabo una gestión documental de manera eficaz y adecuada.

Fortalezas y limitaciones

Las fortalezas significativas de este artículo académico radican en la obtención de datos exhaustivos, logrando encuestar a la totalidad de los servidores públicos de la institución que conformaron la población de estudio. Esta cobertura integral proporcionó una visión completa de las percepciones y experiencias del personal en relación con la gestión documental y la eficiencia administrativa. Adicionalmente, la revisión bibliográfica realizada en el estudio contribuyó a enriquecer y respaldar los hallazgos, integrando investigaciones previas para contextualizar y validar los resultados obtenidos.

Una limitación importante se presentó en la imposibilidad de encuestar a usuarios externos debido a la falta de autorización de la máxima autoridad de la institución. Esta restricción impidió obtener una perspectiva completa y equilibrada, ya que la eficiencia administrativa puede ser influenciada no solo por la percepción interna, sino también por las interacciones con usuarios externos.

Futuras líneas de investigación

Para futuras líneas de investigación, se sugiere analizar comparativamente prácticas de gestión documental y archivo en instituciones de las diferentes funciones del Estado en otros cantones del país. Este enfoque proporcionaría una perspectiva amplia y valiosa para identificar patrones comunes y diferencias, facilitando el desarrollo de recomendaciones adaptadas a diversas realidades institucionales. Dichas investigaciones podrían contribuir a mejorar los procesos de gestión documental, fortaleciendo la eficiencia y efectividad de la administración pública.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso, J. (2018). La gestión documental como modelo de negocio. [Posgrado, Universidad de La Salle]. https://ciencia.lasalle.edu.co/maest_gestion_documental/49
- Álvarez, E. (2017). La gestión documental frente al reto de las tecnologías de la información y comunicación, como vía para lograr adentrarse en el proceso de innovación tecnológica de los archivos en Colombia. [Posgrado, Universidad de La Salle]. https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/140
- Arribas, M. (2022). *Sistemas de archivo y clasificación de documentos (2.a ed.)*. Ediciones Paraninfo, SA. https://books.google.com.ec/books?id=eJ0TBwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Camilo, L., & Castro, H. (2020). La gestión documental y el control interno: un binomio indispensable. *Revista Del Archivo Nacional*, 84(1-12), 9-26. <https://www.dgan.go.cr/ran/index.php/RAN/article/view/481>

- Canto, L., Martínez, Y., y Paz, L. (2022). Instrumentos de control documental para la Dirección de Planificación Física de Santo Domingo (Cuba). *Retos de la Dirección*, 16(2), 27-55. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552022000200027&lng=es&tlng=es.
- Cárdenas, H. (2022). La adecuada gestión de archivos como mecanismo para transparentar los actos de la Administración Pública en el Perú. *Revista del Archivo General de la Nación*, 37(1), 161-173. <https://doi.org/10.37840/ragn.v37i1.142>
- Cerillo, A., y Casadesús, A. (2018). El impacto de la gestión documental en la transparencia de las Administraciones públicas: la transparencia por diseño. *Gestión y Análisis De Políticas Públicas*(19), 6-16. <https://doi.org/10.24965/gapp.v0i19.10515>
- Chávez, M., Castelo, A., y Villacis, J. (2020). La gestión Administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN : 2588-090X. *Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP)*, 5(18), 16-29. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i18.198>
- Chávez, Y., & H, P. (2021). Gestión documental, Gestión de información y Gestión del conocimiento: nociones e interrelaciones. *Bibliotecas. Anales de investigación*, 8-9. <http://revistas.bnjm.sld.cu/index.php/BAI/article/view/287/297>
- Contreras, M. (2022). Eficiencia Pública: El acercamiento a un mejor Sector Público. [Posgrado, Universidad Autónoma de Madrid]. Repositorio de datos de investigación UAM. <http://hdl.handle.net/10486/703403>
- Crespo, F. (2019). La descripción archivística en el marco de la gestión documental por procesos. *Revista Española de Documentación Científica*, 42(4), e248. <https://doi.org/10.3989/redc.2019.4.1632>
- Delgado, Y. (2021). Legislación Archivística: reflexiones doctrinales. *Revista de la Facultad de Derecho*(50), e115. <https://doi.org/10.22187/rfd2021n50a15>
- Díaz, A., & González, A. (2020). La gestión documental en función de la gobernanza de la información. El caso de la universidad central "Martha Abreu" de Las Villas. *Revista Científica Multidisciplinaria Sapientiae*, 6(1), 70-85. <https://www.redalyc.org/journal/5727/572763612007/html/>
- Dill'erva, I. (2021). Nuevos desafíos de la administración pública hacia 200 años de independencia. *Lumen*, 17(1), 173-186. <https://doi.org/10.33539/lumen.2021.v17n1.2396>
- Eito, R., y Calleja, C. (2020). La gestión documental en los modelos de gobernanza TIC: presencia y visibilidad de la normativa internacional en el modelo de referencia COBIT. *Revista Española de Documentación Científica*, 43(3), e272. <https://doi.org/10.3989/redc.2020.3.1666>

- García, A. M. (2018). Eficiencia administrativa en instituciones públicas: Un enfoque de gestión estratégica. *Revista de Investigación y Desarrollo de Ciencias Sociales*, 7(1), 23-40. <https://doi.org/10.3989/ridcs.2018.3.en1632>
- García, L., Mena, M., y Paz, L. (2019). Eficiencia administrativa y gestión de riesgos. Escenario actual de las políticas de gestión documental. *Pedagogía y Sociedad*, 22(55), 213-235. <https://doi.org/10.17613/9t9a-8c74>
- Guha, A., y Samanta, D. (2021). Aproximación híbrida para la detección de anomalías de documentos: Una aplicación para facilitar RPA en el título de Seguros[J]. *Machine Intelligence Research*, 18(1), 55-72. <https://doi.org/10.1007/s11633-020-1247-y>
- Gutiérrez, E., Juan, A., & Refugio, G. (2017). La planeación estratégica y la organización documental: bases para la sistematización y preservación digital. [Posgrado, Universidad de La Salle]. 27. https://doi.org/https://ciencia.lasalle.edu.co/maest_gestion_documental/22
- Hernández, R., & C, M. (2020). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Hidalgo, Y., y Cortés, W. (2020). Modelo de gestión documental electrónica de archivos basado en metodología BPM para el mejoramiento de los procesos administrativos. [Posgrado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. Repositorio institucional UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/43075>
- Infante, S. (2019). La clasificación documental y sus aportes a la gestión documental: transparencia y acceso a la información en Uruguay. *Informatio. Revista Del Instituto De Información De La Facultad De Información Y Comunicación*, 24(1), 61-82. <https://doi.org/10.35643/Info.24.1.4>
- Joza, M., & Cedeño, A. (2017). Gestión y digitalización de archivos administrativos: caso de estudio del Ministerio de Transporte y Obras Públicas zonal 4. *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*. <https://www.eumed.net/rev/cccss/2017/03/archivos-administrativos.html>
- Ledesma, A. (2022). La Gestión Documental en la Administración Pública. Recurso estratégico para el logro de los objetivos. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 10(3), e14. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322022000300014&lng=es&tlng=es
- Lindor, M. (2019). Ética pública, profesionalización y corrupción en México. Análisis del efecto Chum. *Tla-melau*, 13(47), 70-109. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-69162019000200070&lng=es&tlng=es

- Masaquiza, T., Palacios, A., y Moreno, K. (2020). Gestión Administrativa y ejecución presupuestaria de la Coordinación Zonal de Educación - Zona 3. *Revista Científica UIESRAEL*, 7(3), 51-65. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n3.2020.305>
- Matilla, A. (2022). *La buena administración como noción jurídico-administrativa*. Dykinson. <https://www.dykinson.com/libros/la-buena-administracion-como-nocion-juridico-administrativa/9788413248172/>
- May, S., Hernández, D., y Delgado, G. (2021). Indicadores administrativos usados para medir la efectividad de un sistema de información administrativo. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(6-1), 194-206. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.859>
- Mena, M. (2020). El papel de la gestión documental en los procesos de rendición de cuentas. Apuntes para una ley cubana de transparencia y acceso a la información. *Revista cubana de Información y comunicación Alcance*, 9(23), 4-22. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702020000200004&lng=es&tlng=es
- Mena, M., & Del Castillo, J. (2018). Integración de los enfoques de gestión documental y gestión de riesgos para el tratamiento de la información como evidencia de actos y transacciones organizacionales. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 29(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132018000200007&lng=pt&tlng=es
- Mero, D., García, L., y Cobacango, J. (2021). Gestión documental orientada a la conservación de los documentos en el Archivo Histórico de la Universidad Técnica de Manabí. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuso)*, 6, 98-107. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v6iEspecial.3785>
- Morales, K. (2020). Propuesta metodológica de valoración documental para la administración pública ecuatoriana. [Posgrado, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio UASB. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7811/1/T3387-MASGD-Morales-Propuesta.pdf>
- Moreno, I. (2018). Estrategias para la integración de sistemas de gestión de calidad y sistemas de gestión documental, en una institución de educación superior. *SIGNOS - Investigación en Sistemas de Gestión*, 10(1), 113-125. <https://www.redalyc.org/journal/5604/560459732006/html/>
- Nsue, J. (2019). *Cómo organizar los archivos de los departamentos públicos de Guinea Ecuatorial: Ejemplo de la Tesorería General. Diseño de un sistema archivístico y de documentación institucional*. Editorial UOC, S. L. <https://www.editorialuoc.cat/como-organizar-los-archivos-de-los-departamentos-publicos-de-guinea-ecuatorial>

- Padilla, H. (2021). La gestión documental como estructura en la eficiencia de las actividades en el sector público. [Posgrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/33475/1/037%20ADE.pdf>
- París, M. (2015). Evidencia y memorial: La gestión documental en el Archivo General de la Universitat Jaume I. [Posgrado, Universitat Jaume I]. <http://hdl.handle.net/10803/294265>
- Pérez, J., y Barbarán, H. (2021). Control administrativo en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 267-279. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.224
- Real, S., & Bateoja, H. (2018). Proceso para Implementar un Nuevo Sistema de Gestión Documental en la PUCESE. *Revista Científica Hallazgos* 21, 3. <https://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/article/view/251>
- Ripalda, J. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión administrativa. *Revistas Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores., Edición Especial*(48). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1216>
- Saldaña, S. (2019). Implementación de un modelo archivístico basado en la norma de gestión documental para entidades de la Administración Pública en el Ecuador. [Posgrado, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio institucional UCE. <https://www.dspace.uce.edu.ec/entities/publication/8121da11-33c4-4b2e-a5f6-29441c6d03db>
- Salguero, N., Falconi, A., Romero, A., y Jácome, D. (2021). La Universidad Técnica de Cotopaxi en la gestión documental y vinculación con las instituciones públicas y empresas privadas. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*, 5(19), 175-182. <https://www.redalyc.org/journal/6219/621972190003/html/>
- Soria, K., y Díaz, L. (2020). Diseño de un sistema de gestión documental para uso interno en la Universidad de Otavalo. *Revista Conrado*, 16(73), 157-164. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n73/1990-8644-rc-16-73-157.pdf>
- Sosa, C., Caballero, F., Guzmán, J., y Perales, C. (2022). Gestión documental a través del Sistema Institucional de Archivos. Una aproximación desde el orden normativo mexicano. *Revista General de Información y Documentación*, 32(1), 243-265. <https://doi.org/10.5209/rgid.82947>
- Suárez, C., y García, L. (2021). El nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión documental. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuso)*, 6(1), 74-86. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5513107>
- Triana, J., & Moreno, I. (2021). Armonización entre la gestión documental, la calidad y la seguridad de la información en una institución de educación superior. *SIGNOS - Investigación en Sistemas de Gestión*, 13(2), 79-104. <https://doi.org/10.15332/24631140.6664>

- Valdés, I., Isaac, C., y Fernández, A. (2021). La Gestión Documental del Sistema de Gestión de Calidad. *Anuario Ciencia en la UNAH*, 19(2). <https://ojs.edicionescervantes.com/index.php/ACUNAH/article/view/1436>
- Vallejo, R., y Pirela, J. (2022). Formación Archivística en Colombia: Una mirada comparativa desde la política nacional sobre gestión documental. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, bibliotecología e información*, 36(92), 59-83. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2022.92.58514>
- Vizcaíno, A. (2019). Formación y desarrollo por competencias de los trabajadores y su eficiencia y eficacia en la Dirección de la Escuela Politécnica Nacional de la ciudad de Quito para el 2019. [Posgrado, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio UASB. <http://hdl.handle.net/10644/7176>
- Zambrano, I., Quindemil, E., y Rumbaut, F. (2021). Gestión documental en universidades: Una mirada desde Latinoamérica. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuso)*, 6, 108-119. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Rehuso/article/view/1684>
- Zúñiga, R. (2018). Propuesta de modelo de diagnóstico integral para archivos históricos. Aplicación en el Archivo Histórico “Alfredo Pareja Diezcanseco”. [Posgrado, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio UASB. <http://hdl.handle.net/10644/6374>