

## El nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión documental

### *The level of effectiveness and efficiency as a fundamental principle of record management*

<sup>1</sup> Coraima Stefanie Suárez Arteaga

Universidad Técnica de Manabí.

✉ emileysua@hotmail.com

ORCID 0000-0003-4543-7890

<sup>2</sup> Luis Alberto García Salmon

Universidad Técnica de Manabí

✉ luis.garcia@utm.edu.ec

ORCID 0000-0001-7860-8508

Recepción: 11 de agosto de 2020 / 19 de diciembre de 2020 / Publicación: 1 de enero de 2021

#### Resumen

La Gestión Documental se entiende como el conjunto de tecnologías y técnicas utilizadas para gestionar los documentos de una empresa u organización. La misión es administrar el flujo de estos documentos lo que dure su ciclo de vida. Cabe destacar que ningún documento oficial puede ser desechado ya que éstos son necesarios para auditorías y análisis de procesos de la empresa. Un sistema eficiente de gestión documental tiene como objetivo llevar el almacenamiento físico de documentos al plano digital, lo que implica una mejora sustancial en varios aspectos de la administración de una empresa. El sistema apunta también al proceso de búsqueda y organización de los documentos, así como de datos e información general en sus diversos formatos. Basados en estos principios, el presente trabajo de investigación pretende brindar un diagnóstico del nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión documental en la carrera de Bibliotecología, Documentación y Archivo de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí.

**Palabras clave:** gestión documental; técnicas; proceso; organización; eficacia.

#### Abstract

Record Management is understood as the set of technologies and techniques used to manage the documents of a company or organization. The mission is to manage the flow of these documents for the duration of their life cycle. It should be noted that no official document can be discarded as these are necessary for audits and analysis of company processes. An efficient document management system aims to bring the physical storage of documents to the digital plane, which implies a substantial improvement in several aspects of the administration of a company. The system also targets the process of searching for and organizing documents, as well as data and general information in its various formats. Based on these principles, this research paper aims to provide a diagnosis of the level of effectiveness and efficiency as a fundamental principle of record management in the career of Library Science, Documentation and Archive of the Faculty of Humanistic and Social Sciences of the Technical University of Manabí.

**Keywords:** record management; techniques; process; organization; effectiveness.

## Introducción

La gestión documental ha sido definida como “un área de la administración general que se encarga de garantizar la economía y eficiencia en la creación, mantenimiento, uso y disposición de los documentos (records) durante todo su ciclo de vida.” (Dictionary of Archival Terminology, 1988). Como se puede apreciar, desde el pasado siglo, la gestión documental se relacionó con la eficiencia y eficacia en el tratamiento de los documentos por parte de las administraciones y constituye un prerrequisito esencial para evitar el desorden, el descontrol documental y combatir la ineficiencia y la mala administración.

Clifford (2002) relaciona el nivel de riesgo que puede enfrentar una institución con el nivel de eficiencia de la gestión documental; es así que, si el sistema de gestión documental no cumple con los marcos regulatorios, externos e internos, la organización podría enfrentar riesgos productivos y legales entre ellos: Pérdida de ingresos (Riesgo financiero), pérdida de derechos legales e incumplimiento de la legislación (Riesgo legal), exposición a sanciones en litigios e investigaciones (Riesgo legal y financiero), violación de la ley (Riesgo de cumplimiento), pérdida de tiempo del personal en la búsqueda de documentos perdidos o extraviados (Riesgo de gestión del conocimiento), incapacidad para probar lo que se ha hecho o acordado (Riesgo legal y riesgo de reputación), gastos infructuosos debido al almacenamiento de registros sin valor de archivo o de negocio (Riesgo financiero), falta de continuidad en caso de desastre o de empleados que renuncian o cambian de puesto (Riesgo de gestión del conocimiento), acceso accidental a registros de la organización por parte de personas externas debido a que los empleados dejan los registros en sus estaciones de trabajo desprotegidos (Seguridad y riesgo de reputación) e imposibilidad de documentar prácticas medioambientales seguras (Riesgo ambiental).

Rendón (2014) complementa lo antes mencionado indicando que las universidades son organismos estructurados que, por sus diversas acciones públicas, se encuentran en procesos continuos de evaluación con el objetivo principal de alcanzar estándares de calidad y eficiencia en los campos académico y administrativo mediante el cumplimiento de sus obligaciones, lo que a su vez permitirá transparentar su gestión institucional y rendir cuentas de manera responsable y oportuna ante la sociedad. Estas organizaciones, por su naturaleza social y pública, son generadoras y receptoras de documentos e información que se convierten en la evidencia fundamental de esa gestión, permitiendo la toma de decisiones basadas en antecedentes fiables que ayudan a dar respuestas a las consultas y demandas de las comunidades internas y externa, siendo estos elementos coadyuvantes de un accionar transparente apegado al cumplimiento de los marcos regulatorios, protegiendo intereses, productividad, avances y logros.

## Metodología

Para alcanzar los objetivos señalados, se ha considerado pertinente seguir una metodología cuali-cuantitativa. Así, a partir de una primera fase de análisis de los fundamentos de la investigación (literatura científica, doctrina archivística y documentación universitaria) se decidió utilizar la metodología de diagnóstico propuesta por el Modelo de Gestión de Documentos y Administración de Archivos (MGDAA), elaborado por la Red de Transparencia y Acceso a la Información de América Latina (RTAIAL), en el 2014, que permite determinar el nivel de eficiencia y eficacia a través de la medición del cumplimiento de los procesos de gestión documental mediante la aplicación del cuestionario de autoevaluación (Nivel inicial) en la Carrera de Bibliotecología, Documentación y Archivo, de la Universidad Técnica de

Manabí, obteniendo resultados que serán debidamente expuestos, discutidos y analizados, para generar, finalmente, las conclusiones pertinentes de esta investigación.

Se determinó utilizar para la evaluación de cada ítem, de acuerdo a la variable respectiva, una escala valorativa de tipo cualitativa y ordinal de cinco tramos tipo Likert.

La escala mencionada presenta más objetividad y menos complejidad en su elaboración, además, plantea elevados índices de validez y fiabilidad en la implementación de un número de ítems necesarios para el diseño instrumental y adaptables a las necesidades de la investigación en torno a sus variables.

Fox (1981) y Colás y Buendía (1992), resaltan la bondad de este tipo de escala instrumentada que se caracteriza -en parte- porque no hay manipulación de variables, no se intenta establecer relaciones causa-efecto, sino tan solo describirlas y observarlas, y hace hincapié en diferencias individuales, de modo que observa cómo los sujetos de la muestra difieren en un determinado criterio, coincidiendo con la intención de la presente investigación.

### Discusión y análisis de resultados

En este apartado se sistematiza el trabajo empírico realizado mediante encuestas a los responsables del Área de Secretariado, Vicedecanato y Secretaría de Titulación de la Carrera de Bibliotecología, Documentación y Archivo de la Universidad Técnica de Manabí con sede en Portoviejo. Con el instrumento de encuesta elaborado se ha procedido a sistematizar la medición del principio de eficiencia y eficacia a través del nivel de cumplimiento de los procesos de gestión documental en la Carrera de Bibliotecología de la Universidad Técnica de Manabí. Estos resultados se evidencian a continuación.

**Tabla 1**

Evalúe los siguientes elementos de la sección Valoración en la carrera de Bibliotecología, Documentación y Archivo, usando una escala de 1 a 5

1: Significa que no conoce. 2. Sí conoce. 3. No está implementado. 4. Está implementado. 5. Cumplimiento total y adecuado.

| Variables   | Escala |   |   |   |   |
|---|--------|---|---|---|---|
|   | 1      | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Se identifica el organismo productor, sus funciones y la normativa que ha regulado el trámite administrativo  |        | X |   |   |   |
| Se utilizan como fuentes de información boletines oficiales, repertorios legislativos, estudios históricos, árboles genealógicos, estudios heráldicos y nobiliarios, etc., según corresponda                            |        | X |   |   |   |
| Se establece y documenta el método identificación de los valores primarios y secundarios  |        | X |   |   |   |
| Se recogen en un documento unas directrices claras sobre qué tipo de información se debe tener en cuenta para determinar los plazos de conservación de los documentos   |        |   |   | X |   |
| Están definidos criterios para determinar los valores secundarios que interesan a la investigación y a la historia en la UTM  |        | X |   |   |   |
| Se realiza un análisis de los valores secundarios para conocer la trascendencia de la documentación como testimonio de la actividad del productor, de la actuación de la Administración y de la sociedad en su conjunto |        |   |   | X |   |
| Existen en su oficina de trabajo documentos que ya no se utilizan   |        |   |   | X |   |

|   |   |   |
|---|---|---|
| Existen criterios de valoración que sirven de guía a los archiveros y a otros responsables dentro de la organización para la definición de pautas de conservación   | X |   |
| Se documentan los criterios de valoración. Dicha información se pone al alcance de toda la organización   | X |   |
| Se mantiene siempre el contacto con el órgano responsable de las decisiones de valoración   |   | X |
| Están documentados los procedimientos de toma de decisiones de valoración, incluyendo la sesión de aprobación, la fecha del acuerdo y las firmas de los responsables  |   | X |
| Existen políticas y procedimientos de la organización para poder realizar actividades relacionadas con la transferencia, eliminación o conservación de las series documentales  | X |   |
| Se aprueban las decisiones sobre conservación, eliminación o transferencia a nivel directivo dentro de la organización  | X |   |
| Las decisiones relacionadas con la conservación, eliminación o transferencia quedan integradas en el programa de gestión documental de la organización  | X |   |
| Se documenta el análisis y los procedimientos llevados a cabo en la valoración de documentos  |   | X |
| Las decisiones se aprueban a un nivel directivo dentro del organismo  |   | X |
| Los procesos relacionados con la valoración se documentan mediante procedimientos internos  | X |   |
| Se garantiza la asignación de suficientes recursos a dichos procesos  |   |   |
| Existen procedimientos dentro de la organización para informar sobre todas las decisiones tomadas con relación a la valoración de series documentales   | X |   |
| Se incluye en la intranet de la organización información sobre plazos de transferencia, de eliminación, calendarios de conservación, etc., así como los formularios normalizados y el contacto de la persona responsable de dichos procesos dentro de la organización |   | X |
| Existe el Calendario de conservación de los documentos de la UTM  | X |   |

**Total**

Fuente: elaboración propia:

### **Análisis. Tabla 1.**

Cuando se analizan este tipo de resultados se deja en evidencia que hay un buen nivel de nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión documental en la carrera de Bibliotecología, Documentación y Archivo de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí; particularmente de los responsables del Área de Secretariado, Vicedecanato y Secretaría de Titulación de la esta carrera a quienes fue dirigida la encuesta.

Resulta especialmente relevante el hecho de que en este trabajo empírico se dé cuenta de que se cumplen satisfactoriamente procesos como los siguientes:

- Se realiza un análisis de los valores secundarios para conocer la trascendencia de la documentación como testimonio de la actividad del productor, de la actuación de la Administración y de la sociedad en su conjunto.
- Están documentados los procedimientos de toma de decisiones de valoración, incluyendo la sesión de aprobación, la fecha del acuerdo y las firmas de los responsables.

Sobre este particular, autores como Ponjuán (2004) señalan que la gestión documental es un proceso administrativo que permite analizar y controlar sistemáticamente, a lo largo de su ciclo de vida, la información registrada que crea, recibe, mantiene o utiliza la organización en correspondencia con su misión, objetivos y operaciones. También la considera como un proceso para mantener la información en un formato que permita su acceso oportuno, y por ello se requiere de la realización de tareas y procedimientos particulares para cada fase de su ciclo de vida y su explotación. La información registrada es evidencia de las actividades y transacciones de las organizaciones, y su uso oportuno permite a la organización una mayor eficacia en su labor.

Para Mena (2005), uno de los aspectos más importantes de la gestión documental desde el enfoque de los archivos totales, es la implantación de sistemas integrales de tratamiento de la documentación que se ocupen de su producción, conservación, uso y explotación, y eliminación, según las necesidades de cada tipo de usuarios, sean los propios productores o investigadores. Las instituciones de educación superior, por ejemplo, establecen políticas relacionadas con el registro documental sobre la base de ciertos procedimientos. En aquellas donde se han establecido sistemas de calidad, la documentación constituye una regularidad en la totalidad de los procesos de la organización.

**Tabla 2**  
**Sobre el control intelectual**

Evalúe los siguientes elementos de la sección Control Intelectual en la carrera de Bibliotecología, Documentación y Archivo, usando una escala de 1 a 5 (1: Significa que no conoce; 2: Sí lo conoce; 3: No está implementado; 4: Está implementado; 5: Su cumplimiento es total y adecuado)

| Variables  | Escala |   |   |   |
|--|--------|---|---|---|
|  | 1      | 2 | 3 | 4 |
| Se recopila información de todas las fuentes de información legales posibles (boletines oficiales, circulares internas, normas de procedimientos...)   |        |   |   | X |
| Se contacta con las unidades actuales de la organización para analizar la forma de aplicar el régimen jurídico   |        |   |   | X |
| Se comprueba la aplicación del régimen jurídico en cada unidad de la organización  |        | X |   |   |
| Se contacta con los responsables de las unidades administrativas para configurar el organigrama actual o comprobar la validez del organigrama existente  |        |   |   | X |
| Se diseñan organigramas para las etapas anteriores de la organización según lo establecido en el régimen jurídico  | X      |   |   |   |
| Se recopila información de todas las fuentes de información posibles (normas reguladoras, planes estratégicos, mapas de procesos, publicaciones especializadas...)   |        |   |   | X |
| Están identificados los tipos documentales de las diversas unidades administrativas de la organización para comprobar los tipos documentales empleados   |        | X |   |   |
| Se redactan uno o varios documentos con los resultados de las investigaciones realizadas (índice de organismos y unidades, repertorio de organigramas, índices legislativos, repertorio de funciones, índice de tipos documentales, repertorio de series...) |        |   |   | X |

|  |   |   |
|--|---|---|
| Existe un Cuadro de Clasificación de la documentación de la UTM  |   | X |
| Existe un registro de entrada y salida de los documentos del área de trabajo   |   | X |
| Se contacta con todas las unidades de la organización responsables de gestionar documentos para elaborar el cuadro de clasificación  |   | X |
| Se comprueba la adaptación del cuadro de clasificación al uso diario en las unidades responsables de gestionar documentos  | X |   |
| Se analizan todas las actividades desarrolladas por las diversas unidades de la organización y su posible equivalencia dentro del cuadro de clasificación  |   | X |
| Se recopila información sobre las funciones y objetivos básicos de la organización para comprobar su despliegue jerarquizado hasta llegar a un nivel de series documentales  |   | X |
| Se diseñan sistemas de descripción archivística o instrumentos de descripción multidimensionales y relacionales en los que se contextualizan los documentos con sus productores, las funciones de las que son reflejo, lugares, materias, etc. | X |   |
| Se representa el contenido de los documentos y sus caracteres externos   | X |   |
| Se identifica al productor(es) y las funciones o actividades que ejerce dicho productor y que hacen que se produzcan los documentos  | X |   |
| Se estudian las circunstancias que rodean la creación del documento para poder conocer el contexto   |   | X |
| Se optimiza el manejo de los instrumentos de descripción mediante su automatización y el uso de las tecnologías  | X |   |
| Se estudia el perfil de los usuarios, teniendo claro a qué tipo de usuario va dirigida la información  |   | X |

Total

Fuente: elaboración propia:

### Análisis. Tabla 2.

Sobre el proceso del control intelectual se deben destacar aspectos positivos y que son fundamentales en el proceso de la gestión documental. Particularmente, los siguientes factores ha sido un acierto por parte de los responsables de la gestión documental en la carrera de Bibliotecología, Documentación y Archivo de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí;

- Se recopila información de todas las fuentes de información legales posibles
- Se contacta con los responsables de las unidades administrativas para configurar el organigrama actual o comprobar la validez del organigrama existente
- Se estudian las circunstancias que rodean la creación del documento para poder conocer el contexto
- Se optimiza el manejo de los instrumentos de descripción mediante su automatización y el uso de las tecnologías

En este contexto es destacable el criterio de algunos teóricos al respecto. Para Lobelle (2016), la adquisición de repositorios adecuados para los documentos físicos contribuye a la unificación del proceso de gestión y coadyuva a la revisión confiable de los documentos. Es decir, el usuario puede regular el tratamiento de la información, teniendo así, un control absoluto de los movimientos que se lleven a cabo. En este sentido, actualizar los formatos de los documentos ayuda en varios aspectos: liberación de espacio, trato adecuado de la información y una gestión eficiente, aumento de la productividad de la empresa y lo más importante, la conservación de los documentos a través del tiempo.

Desde la perspectiva de Soriano (2018), el orden y la jerarquía de los documentos es el centro de la gestión. De este modo, se logra mejorar los tiempos de destino documental, lo que lleva a 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.

**Tabla 3**  
**Sobre el control de acceso**

Evalúe los siguientes elementos de la sección Control de Acceso en la carrera de Bibliotecología, Documentación y Archivo, usando una escala de 1 a 5 (1: Significa que no conoce; 2: Sí lo conoce; 3: No está implementado; 4: Está implementado; 5: Su cumplimiento es total y adecuado)

| Variables   | Escala |   |   |   |   |
|---|--------|---|---|---|---|
|   | 1      | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Se identifican y reúnen todas aquellas leyes, reglamentos, órdenes y disposiciones judiciales, políticas y normas internas y acuerdos con los donantes que afectan al acceso a los documentos gestionados por la universidad y a la seguridad de la información contenida en los mismos |        | X |   |   |   |
| Se identifican las categorías de información susceptible de protección y los plazos de acceso que podrían existir para cada una de ellas, a partir del análisis de las fuentes jurídicas, políticas y operativas recopiladas  |        |   |   | X |   |
| Las categorías se agrupan en bloques referidos a las categorías restringidas por razones de interés público, por razones de interés privado y que contienen datos personales o sobre la privacidad de las personas  |        | X |   |   |   |
| Se reúnen los requisitos legales, políticos y operativos de seguridad de la información que afecten a la organización a partir de las fuentes recopiladas   |        |   |   | X |   |
| Se clasifican los requisitos identificados en niveles de seguridad, partiendo de un nivel básico, aplicable al conjunto de documentos gestionados por la institución, hasta alcanzar un nivel de seguridad alto, destinado a proteger los documentos más "sensibles" de la organización |        |   |   | X |   |
| Se establece una vinculación entre los requisitos identificados y las categorías de información definidas, que será provisional hasta que no se base en los resultados de un análisis específico de riesgos   |        |   |   | X |   |
| Se pone a disposición del público, de forma gratuita y multicanal, información básica sobre la política y el procedimiento de acceso a los documentos públicos (incluyendo los formularios de solicitudes de acceso, reproducción de documentos y reclamación o alegación)              |        |   |   | X |   |
| Se pone a disposición del público, de forma gratuita y multicanal, información básica sobre los fondos y servicios del archivo, (incluyendo los formularios de solicitudes de acceso, reproducción de documentos y reclamación o alegación)   |        |   |   | X |   |
| Se ponen a disposición del público, de forma gratuita y multicanal, los instrumentos de descripción que permitan dar a conocer de forma más o menos detallada el alcance y contenido de los fondos del archivo  |        |   |   | X |   |
| Se ofertan actividades pedagógicas y de difusión que permitan divulgar los fondos que gestionan y la forma de acceder a los mismos  |        | X |   |   |   |
| Existe un servicio que proporciona asesoramiento, tanto a los usuarios presenciales como a los no presenciales, para la identificación y localización de documentos relevantes para sus intereses y necesidades   |        |   |   | X |   |

informativas, incluyendo los instrumentos de descripción y las condiciones de acceso y de reproducción

Se proporciona ayuda e información necesaria tanto para la cumplimentación de las solicitudes de acceso a documentos públicos, como a lo largo del procedimiento

X

Se asignan tareas de búsqueda a personal que cuenta con un conocimiento avanzado sobre los documentos gestionados por la institución y esté capacitado en el manejo de los sistemas e instrumentos de descripción disponibles para acceder a los mismos.

X

Total

Fuente: elaboración propia

### Análisis. Tabla 3.

En el área de la gestión documental es vital representar y controlar el acceso a través de la asignación de metadatos, datos que proporcionan un contexto, descripción e información adicional sobre datos, cuya finalidad es la seguridad de los archivos de la empresa. Sobre el proceso del control de acceso de la gestión documental analizado en la tabla anterior es destacable que los siguientes aspectos son seguidos de forma eficaz y eficiente por los responsables de las áreas consultadas, a saber:

- Se establece una vinculación entre los requisitos identificados y las categorías de información definidas, que será provisional hasta que no se base en los resultados de un análisis específico de riesgos
- Se pone a disposición del público, de forma gratuita y multicanal, información básica sobre la política y el procedimiento de acceso a los documentos públicos (incluyendo los formularios de solicitudes de acceso, reproducción de documentos y reclamación o alegación)
- Se pone a disposición del público, de forma gratuita y multicanal, información básica sobre los fondos y servicios del archivo, (incluyendo los formularios de solicitudes de acceso, reproducción de documentos y reclamación o alegación)
- Existe un servicio que proporciona asesoramiento, tanto a los usuarios presenciales como a los no presenciales, para la identificación y localización de documentos relevantes para sus intereses y necesidades informativas, incluyendo los instrumentos de descripción y las condiciones de acceso y de reproducción.

Hay que tener presente que los procesos que se llevan a cabo dependen de la cantidad de archivos que están a disposición y del valor que representa para una institución. De esta manera se logra la clasificación estandarizada. Es de esta forma que la gestión documental no solo les aporta orden a los archivos, también proveen de información detallada de su prioridad y de su aporte para una institución. En este contexto, un estudio de París (2015) señala que la revisión de la utilidad de los documentos permite establecer una priorización de manejo y destino documental, con el fin de que no se acumule información que a la larga termine siendo obsoleta o que pierda usabilidad. Adicional a ello consideran que los pasos centrales de la gestión documental se resumen en:

Revisión.

Análisis.

Categorización.

Aplicación de estrategias.

Establecimiento de matrices.

Para que esto se ejecute de la manera correcta, se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

Para Nieves y Nieves (2018), el administrador de archivos permite:

- Gestionar archivos.
- Manipular bases de datos.
- Revisar estructuras de documentación.
- Acceder rápidamente a documentos.

## Tabla 4 Sobre el control físico y conservación

Evalúe los siguientes elementos de la sección Control Físico y Conservación en la carrera de Bibliotecología, Documentación y Archivo, usando una escala de 1 a 5

(1: Significa que no conoce; 2: Sí lo conoce; 3: No está implementado; 4: Está implementado; 5: Su cumplimiento es total y adecuado)

| Variables  | Escala |   |   |   |
|--|--------|---|---|---|
|  | 1      | 2 | 3 | 4 |
| Se conocen los tipos y los formatos de los documentos del organismo  |        | X |   |   |
| Se conocen los períodos de retención de las series documentales  |        | X |   |   |
| Se elaboran encuestas y estudios como instrumentos para toma de decisiones   | X      |   |   |   |
| Se detectan las ubicaciones usadas como depósito por el organismo  |        | X |   |   |
| Se conocen las áreas del organismo que se relacionan con la gestión, producción o custodia de documentos   |        |   | X |   |
| Existe un responsable encargado de la autorización e inspección de las instalaciones de archivo  |        |   | X |   |
| Se realizan inspecciones del edificio, los servicios, las instalaciones, el mobiliario y las circunstancias exteriores que puedan incidir en la conservación de todos los materiales   |        |   | X |   |
| Se conocen los peligros reales por siniestros a los que se exponen los documentos  |        |   | X |   |
| Se elaboran informes que evalúen los riesgos en todas las instalaciones del servicio de archivo y aporten soluciones, añadiendo información sobre identificación de peligros, sistemas de gestión de riesgos, construcción, servicios esenciales y seguridad |        |   |   | X |
| Los informes de inspección se elaboran en unión de autoridades locales   |        |   |   |   |
| Se revisan los riesgos periódicamente para reducirlos mediante estrategias y planes que protejan de los peligros ambientales   |        | X |   |   |
| Se efectúan revisiones sobre el adecuado funcionamiento de los diferentes sistemas de protección   |        |   | X |   |
| Se redactan informes sobre el funcionamiento de los sistemas de detección de incendios y protección  |        |   | X |   |
| Se mantienen íntegras las condiciones estructurales de los edificios que preservan documentos  |        |   |   | X |
| Se vigilan las condiciones de humedad relativa y temperatura   |        | X |   |   |
| Se vigilan las condiciones de ventilación  |        | X |   |   |
| Se vigilan las condiciones de iluminación  |        | X |   |   |
| Están previstos los efectos posibles de la contaminación   |        |   | X |   |
| Se realizan controles del tratamiento del aire (humedad relativa, temperatura, limpieza y circulación)   |        |   | X |   |
| Existe un Comité de contingencias encargado de diseñar las actuaciones y la planificación en caso de desastre  |        |   |   | X |

|   |   |
|---|---|
| Existe un equipo de contingencias que pueda instrumentalizar la puesta a salvo de los documentos mediante las actuaciones, informes y evaluaciones de situaciones en caso de riesgo | X |
| Se está capacitado para intervenir en la evacuación de los fondos documentales afectados en caso de siniestro a través una brigada de salvamento                                    | X |

Total

Fuente: elaboración propia

#### Análisis. Tabla 4.

Los resultados expuestos demuestran que existe un positivo grado de eficacia y eficiencia en la gestión documental en la carrera de Bibliotecología, Documentación y Archivo de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí; particularmente de los responsables del Área de Secretariado, Vicedecanato y Secretaría de Titulación de la esta carrera. Son destacables especialmente los siguientes aspectos:

- Se elaboran informes que evalúen los riesgos en todas las instalaciones del servicio de archivo y aporten soluciones, añadiendo información sobre identificación de peligros, sistemas de gestión de riesgos, construcción, servicios esenciales y seguridad
- Los informes de inspección se elaboran en unión de autoridades locales
- Se revisan los riesgos periódicamente para reducirlos mediante estrategias y planes que protejan de los peligros ambientales
- Se efectúan revisiones sobre el adecuado funcionamiento de los diferentes sistemas de protección
- Se redactan informes sobre el funcionamiento de los sistemas de detección de incendios y protección
- Se mantienen íntegras las condiciones estructurales de los edificios que preservan documentos

La optimización de archivos desde su origen hasta la disposición final garantiza su correcta conservación, por lo que la aplicación de estrategias de gestión ayuda a llevar a cabo la custodia de archivos, la eliminación técnica y el almacenamiento y recuperación de los mismos.

En sí, el control físico y conservación de la gestión documental permite:

- Revisión de información.
- Ahorro y eficiencia.
- Categorización de archivos.
- Eliminación de archivos que han perdido vigencia.
- Almacenamiento ordenado.
- Custodia de documentos.

Para González, Guitián y Mendoza (2018), esto permite a una institución administrar de manera eficaz todo lo relacionado a su archivo, brindando ayuda de manera considerable a la ejecución y revisión de todo lo que es calificado como importante para una entidad u organismo. Estos mismos autores señalan que entre sus ventajas constan las siguientes:

Mejora la gestión de la información.

Automatiza los procesos.  
 Reduce costos, tiempo y espacio.  
 ¿Cómo se lleva a cabo?

## Tabla 5 Sobre los servicios

Evalúe los siguientes elementos de la sección Servicios en la carrera de Bibliotecología, Documentación y Archivo, usando una escala de 1 a 5  
 (1: Significa que no conoce; 2: Sí lo conoce; 3: No está implementado; 4: Está implementado; 5: Su cumplimiento es total y adecuado)

| Variables  | Escala |   |   |   |
|--|--------|---|---|---|
|  | 1      | 2 | 3 | 4 |
| Están diseñado el sistema de servicios de información a la organización  |        | X |   |   |
| Se atienden las consultas y solicitudes de informes procedentes de otras unidades de la organización relativas al diseño de planes estratégicos o proyectos  |        |   |   | X |
| Se realizan informes sobre la viabilidad de dichos planes o proyectos según su relación con la gestión de documentos en la organización  |        | X |   |   |
| Se ofrece a las distintas unidades de la administración apoyo y asistencia técnica en el funcionamiento de los procesos  |        | X |   |   |
| Se atienden llamadas o peticiones de asistencia desde las diversas unidades para resolver cuestiones operativas sobre los diversos procesos de gestión documental en los que estén implicados  |        | X |   |   |
| Se mantiene un seguimiento sobre las incidencias ocurridas en el desarrollo de actividades relacionadas con procesos de gestión documental   |        |   |   | X |
| Se efectúa el traslado de la documentación a la unidad de archivo junto con la relación de entrega   |        | X |   |   |
| Se mantiene el contacto con las personas responsables de cada unidad para iniciar el proceso de transferencia de documentos  |        | X |   |   |
| Se analiza la documentación que va a ser transferida y su adecuación a las condiciones de traslado (organización por series documentales, eliminación de documentación innecesaria, acomodamiento en unidades de instalación homogéneas, etc.) |        | X |   |   |
| Se cumplimenta la relación de entrega con el listado de documentos a transferir y la firma por parte del responsable de la unidad administrativa   |        | X |   |   |
| Se coteja la documentación transferida con la relación de entrega firmada, dejando constancia de todas las incidencias que hayan podido surgir   |        | X |   |   |
| Se firma la relación de entrega por parte de la unidad de archivo, asumiendo con ello la responsabilidad sobre los documentos transferidos   |        | X |   |   |
| Se entrega una copia de la relación de entrega a la unidad administrativa para su control  |        | X |   |   |
| Se atienden las consultas de documentos conservados en el archivo procedentes de las diversas unidades de la organización  |        | X |   |   |
| Se logra localizar y recuperar la documentación solicitada por las unidades y ofrecerla en consulta  |        | X |   |   |
| Se redacta una relación de entrega cuando se realiza un préstamo administrativo y es firmada por la persona responsable de su custodia fuera del archivo   |        | X |   |   |

|   |   |
|---|---|
| Se devuelve el documento prestado a su lugar original junto con la relación de entrega que conserva el archivo, una vez consultada por la unidad administrativa correspondiente | X |
| Están adecuadamente identificadas las personas que son consideradas ajenas a la organización  | X |

Total

Fuente: elaboración propia

### Análisis. Tabla 5.

Sobre los servicios de la gestión documental es relevante que en la mayor parte de los aspectos consultados haya respuestas positivas por parte de los encuestados. Particularmente se puede considerar que existe un nivel de eficacia y eficiencia en ítems como los siguientes:

- Se efectúa el traslado de la documentación a la unidad de archivo junto con la relación de entrega
- Se mantiene el contacto con las personas responsables de cada unidad para iniciar el proceso de transferencia de documentos
- Se analiza la documentación que va a ser transferida y su adecuación a las condiciones de traslado (organización por series documentales, eliminación de documentación innecesaria, acomodamiento en unidades de instalación homogéneas, etc.)
- Se cumplimenta la relación de entrega con el listado de documentos a transferir y la firma por parte del responsable de la unidad administrativa
- Se coteja la documentación transferida con la relación de entrega firmada, dejando constancia de todas las incidencias que hayan podido surgir
- Se firma la relación de entrega por parte de la unidad de archivo, asumiendo con ello la responsabilidad sobre los documentos transferidos.

En cuanto a la disposición de estos servicios se puede decir que determinar la optimización de la gestión documental, ya que su funcionalidad se centra en la descripción de los documentos, su contexto y su uso. Se puede resumir en: la administración más allá de la información, lo que permite la estandarización de los archivos. Sin el uso de este tipo de herramientas no se podría lograr la agilidad de búsqueda o de funciones archivísticas. Los equipos y el personal especializado llevan a cabo una revisión constante y detallada de los documentos por medio de sistemas basados en normas que permiten el orden jerárquico. Este orden puede ser ascendente o descendente, lo que le permite al usuario reconocer, definir y buscar la información necesaria dentro de la estructura pilar. Hay que tener en cuenta que esto coadyuva a la consolidación de la eficacia y la eficiencia.

Lo anterior se hace por medio de la aplicación de administradores de archivos. Estos son softwares que administran y proveen información de vitalidad al usuario casi que de inmediato. Su interfaz es un puente entre las bases de datos y quienes desean buscar, crear o editar información.

Según Heredia (2016), con ayuda del empleo de metadatos, la gestión de acceso y de servicios determina hasta qué tipo de información tienen acceso los diferentes usuarios. Además, se concluye si un usuario del sistema puede consultar y/o también editar, subir o descargar estos archivos, ya sean documentos, archivos mp4, AutoCAD, etc. Por ello, tener el archivo digital bien estructurado puede ser de gran ayuda a la hora de gestionar los controles de acceso, ya que se verá de forma más clara cómo organizar el acceso. Por ejemplo: si un archivo tiene los

informes financieros de diferentes épocas con las etiquetas (los metadatos) bien marcadas, serán más fáciles de encontrar y seleccionar quiénes pueden consultarlos.

A criterio de Artiles (2009) y Navarro (2014), la gestión de información es un ciclo constante de seis actividades estrechamente relacionadas y que las asume del denominado “Modelo de Choo”: Identificación de las necesidades de información, adquisición de información, organización y almacenamiento de información, desarrollo de productos y servicios de información, distribución de información y uso de la información. Debe considerarse que el “Modelo de Choo” considera que el éxito de la gestión del conocimiento conduce a una fase superior donde se generan las llamadas organizaciones inteligentes; y las define como aquellas capaces de percibir y procesar información, crear conocimiento a partir de la información procesada y utilizar el conocimiento para la toma de decisiones de manera eficaz.

## Conclusiones

La gestión documental es un proceso vital para instituciones educativas como la Universidad Técnica de Manabí, debido a la magnitud que alcanzan los documentos, como resultado del amplio alcance y complejidad de las actividades educativas y administrativas. Con la aplicación de las encuestas y del trabajo empírico realizado se pudo realizar un diagnóstico del nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión documental en la carrera de Bibliotecología, Documentación y Archivo de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí, particularmente en los responsables del Área de Secretariado, Vicedecanato y Secretaría de Titulación de esta carrera.

El valor documental que aporta la gestión de calidad o la gestión de procesos a las organizaciones, radica en reconocer y describir los procesos que permiten de manera objetiva documentar lo que "se sabe hacer bien", este aspecto constituye una de las formas más clara en que se explicita el conocimiento de la organización. La documentación de un sistema de gestión de la calidad generalmente incluye: política de la calidad y sus objetivos, manual de calidad, procedimientos documentados, instrucciones de trabajo, formularios, planes de calidad, especificaciones, documentos externos y registros. La documentación del sistema de gestión de calidad puede estar en cualquier tipo de medio: papel o electrónicos.

## Referencias bibliográficas:

- Abadal, E. (2004). *Gestión de proyectos en información y documentación*. Gijón: Trea.
- Artiles, S. (2009). La gestión documental, de información y el conocimiento en la empresa: El caso de Cuba. *ACIMED*, 19(5), 23-30. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352009000500002&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009000500002&lng=es&tlng=es)
- Borràs, J. (2005). *Seminario sobre el diseño e implantación del cuadro de clasificación funcional de las universidades*. Madrid: UNED.
- Bustelo, C. (2003) Gestión documental y gestión de contenidos en las empresas: Estado del arte 2002 y perspectivas para el 2003. *El Profesional de la Información*, 12(2), 118-120. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=326615&orden=115928&info=link>
- Castellano, G. (2018). La gestión documental necesaria para la empresa. *Byte España*, 229, 20-23.

- González, A., Guitián, M., y Mendoza, B. (2018). La gestión documental en función de la preservación del patrimonio documental. *Revista Publicando*, 5(14), 196-209.
- Heredia, A. (2016). La gestión documental, la gestión de documentos electrónicos: ¿una o dos? *Tabula: revista de archivos de Castilla y León*, 19, 155-172.
- Lobelle, G. (2016). *Evaluación de la implementación de políticas públicas en la preservación, conservación y difusión del patrimonio documental en la oficina del historiador de La Habana*. (Tesis doctoral). Universidad de Granada, Granada, España.
- Mena, M. (2005). *Gestión documental y organización de archivos*. La Habana: Félix Varela.
- Navarro, M. (2014). Gestión documental. *Byte España*, 214, 36-46.
- Nieves, L., y Nieves, D. (2018). Gestión informativa y documental del capítulo Holguín de la sociedad económica de amigos del país. *Revista Publicando*, 5(14), 232-245.
- París, M. (2015). *Evidencia y memoria: la gestión documental en el Archivo General de la Universitat Jaume I* (Tesis doctoral). Universitat Jaume I. Castellón de la Plana, España.
- Ponjuán, G. (2004). *Gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento: evolución y sinergias. Comunicación preliminar*. Recuperado de <http://www.cinfo.cu/Userfiles/file/Cinfo/CINFO2005/diciembre2005/Comunicacion.doc>
- Soriano, 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*, 5(14), 50-59.

| Autor                               | Contribución  |
|-------------------------------------|---|
| <sup>1</sup> Coraima Suárez Arteaga | <sup>1</sup> Concepción y diseño, redacción del artículo y revisión del documento |
| <sup>2</sup> Luis García Salmon     | <sup>2</sup> Revisión de datos y aporte bibliográfico                             |

**Citación/como citar este artículo:** Citación/como citar este artículo: Suárez, C., y García, L. (2021). El nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión documental. *ReHuSo*, 6(1), 74-86. DOI: [10.5281/zenodo.5513107](https://doi.org/10.5281/zenodo.5513107)