

**PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE GESTIÓN DE
DOCUMENTOS COMO HERRAMIENTA DE INNOVACIÓN
GERENCIAL EN LAS INSTITUCIONES DEL PODER
PÚBLICO MUNICIPAL.**

**Un estudio en la Alcaldía del Municipio Naguanagua del Estado
Carabobo**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MENCIÓN GERENCIA



**PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS
COMO HERRAMIENTA DE INNOVACIÓN GERENCIAL EN LAS
INSTITUCIONES DEL PODER PÚBLICO MUNICIPAL**

Un estudio en la Alcaldía del Municipio Naguanagua del Estado Carabobo

AUTOR:
Abog. Dennis Zavala
C.I: V- 10.227.415

Línea de Investigación: Gerencia y Gestión Pública

Campus Bárbula, Febrero 2016



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MENCIÓN GERENCIA



**PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS
COMO HERRAMIENTA DE INNOVACIÓN GERENCIAL EN LAS
INSTITUCIONES DEL PODER PÚBLICO MUNICIPAL**

Un estudio en la Alcaldía del Municipio Naguanagua del Estado Carabobo

**Trabajo de Grado para optar al título de Magíster en Administración de
Empresas, mención Gerencia.**

AUTOR:
Abog. Dennis Zavala
C.I: V- 10.227.415

Línea de Investigación: Gerencia y Gestión Pública

Campus Bárbula, Febrero 2016



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MENCIÓN GERENCIA
CAMPUS BARBULA



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS COMO HERRAMIENTA DE INNOVACIÓN GERENCIAL EN LAS INSTITUCIONES DEL PODER PÚBLICO MUNICIPAL

Un estudio en la Alcaldía del Municipio Naguanagua del Estado Carabobo

Tutora:
Dra. Dhynaida Quintana H.

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Área de Estudios de Postgrado
Maestría en Administración de Empresas
Por: Dhynaida Quintana H.
C. I. V- 4.838.984

Línea de Investigación: Gerencia y Gestión Pública

Campus Bárbula, Febrero 2016



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MENCIÓN GERENCIA
CAMPUS BARBULA



VEREDICTO

Nosotros, miembros del jurado designado para la evaluación del trabajo de grado titulado: **PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS COMO HERRAMIENTA DE INNOVACIÓN GERENCIAL EN LAS INSTITUCIONES DEL PODER PÚBLICO MUNICIPAL. Un estudio en la Alcaldía del Municipio Naguanagua del Estado Carabobo.** Presentado por el ciudadano: **Dennis Rafael Zavala López**, Titular de la Cédula de identidad N° V-10.227.415 para optar al título de MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MENCIÓN GERENCIA, estimamos que el mismo el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: _____ a los _____ días del mes de _____ del año _____.

Nombre y Apellido

C.I.

Firma

_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Bárbula, Mayo 2016

DEDICATORIA

Agradezco a mi Dios por el entendimiento y sabiduría para la realización de mi Trabajo de Grado en la Maestría Administración de Empresa, Mención Gerencia. A mi familia por su apoyo incondicional.

Dennis Zavala

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, a mi Dios

En segundo lugar, a la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo. A todos los profesores y mis compañeros de clases, que me apoyaron hasta el final y en especial a mi Tutora Dra. Dhynaida Quintana H.

A todos, mil gracias

Dennis Zavala



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MENCIÓN GERENCIA



**PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS
COMO HERRAMIENTA DE INNOVACIÓN GERENCIAL EN LAS
INSTITUCIONES DEL PODER PÚBLICO MUNICIPAL**
Un estudio en la Alcaldía del Municipio Naguanagua del Estado Carabobo

Autor: Dennis Zavala
Tutora: Dhynaida Quintana
Fecha: Febrero 2016

RESUMEN

El estudio presentado tiene como objetivo general proponer un programa de gestión de documentos como estrategia de innovación gerencial en la Alcaldía del Municipio Naguanagua, en la que se observa que no se cuenta con un sistema de archivos integrado y conectado a todos y cada uno de los departamentos, que garantice bajo una estructura organizativa y funcional, la eliminación de documentos que vayan perdiendo vigencia desde el punto de vista administrativo, contable, fiscal, legal y judicial, así como el seguimiento y transferencia entre los archivos de dicho sistema. Metodológicamente, fue concebida como una investigación descriptiva de diseño de campo y con modalidad de proyecto factible, en la que se empleó como técnica de recolección de datos la observación directa encuesta. En correspondencia con la técnica señalada, el instrumento fue el cuestionario, aplicado a una muestra de treinta y nueve (39) personas en las diversas instancias de la entidad. Los resultados obtenidos permitieron concluir que la gestión documental y de archivos debe verse desde la creación del documento y todos los integrantes del departamento, o unidad organizativa, están implicados; directivos, secretarías, técnicos, porque en todos los departamentos se manejan documentos, tanto en formato tradicional como electrónico, y dichos documentos son los que evidencian la realidad, dan prueba de lo hecho, y pueden llegar a tener determinados valores permanentes en el tiempo, por lo cual se propuso un desarrollo metodológico que permite a los usuarios institucionales el acceso a la información, es un medio para transmitir y gestionar datos, información y conocimiento de forma organizada y oportuna. De esta forma, un sistema de gestión de documentos de archivo se convierte en una fuente de información sobre las actividades de la organización que puede servir de apoyo a posteriores actividades y toma de decisiones, al tiempo que garantiza la asunción de responsabilidades frente a las partes interesadas presentes y futuras.

Descriptor: Gestión documental, normas de gestión ISO 15486, estrategia de innovación gerencial.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MENCIÓN GERENCIA



**PROPOSAL OF A PROGRAM DOCUMENT MANAGEMENT AS A TOOL
OF MANAGEMENT INNOVATION IN PUBLIC MUNICIPAL POWER
INSTITUTIONS**

A Study in the Mayoralty of Naguanagua Carabobo State

Author: Dennis Zavala

Tutor: Dhynaida Quintana

Date: Febrero 2016

ABSTRACT

The study presented general objective is to propose a program document management as a strategy of management innovation in the Mayoralty of Naguanagua, which shows that do not have a file system integrated and connected to each and every one of the departments, to ensure under organizational and functional structure, removing documents to be losing ground in terms of administrative, accounting, tax, legal and judicial view as well as monitoring and transfer files between such a system. Methodologically, it was conceived as a descriptive field research design and method of feasible project, which was used as data collection technique direct observation survey. In correspondence with the indicated technique, the instrument was a questionnaire applied to a sample of thirty-nine (39) persons in the various instances of the entity. The results allowed us to conclude that the documentary and archival management should be seen from document creation and all members of the department, or organizational unit, are involved; managers, secretaries, technicians, because in all departments documents are handled, both in traditional and electronic format, and these documents are those that show the reality, testify to the fact, and may come to have certain permanent values over time, whereby a methodological development that will enable institutional users access to information, it would be a means to transmit and manage data, information and knowledge in an organized and timely set. Thus, a system of document management file becomes a source of information on the activities of the organization that can support subsequent activities and decision-making, while ensuring accountability to the parties interested present and future.

Descriptors: Document management, management standards ISO 15486, managerial innovation strategy.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Resumen	viii
Índice de Cuadros	xii
Índice de Tablas	xiii
Índice de Gráficos	xvi
Índice de Figuras	xix
Introducción	20
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema	23
Objetivos de la Investigación	31
Justificación	32
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
Antecedentes	35
Fundamentos Troncales de la Investigación	40
Bases Legales	56
Glosario de Términos	60
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Perspectiva de la investigación	64
Diseño y Tipo de Investigación	65
Nivel y Modalidad de Investigación	66
Fases del Proyecto	68
Unidades de Estudio	70
Técnicas e instrumentos de recolección de información	72
Técnicas de Análisis	76

CAPÍTULO IV

DIAGNÓSTICO QUE SUSTENTA LA PROPUESTA

Diagnóstico de las debilidades y fortalezas que presenta el sistema de gestión de documentos, y su adecuación a las normas ISO 15486 80

Evaluación de la estructura organizativa, operativa y funcional del sistema gestión de documentos como estrategia de innovación gerencial en la Alcaldía del Municipio Naguanagua 114

CAPÍTULO V

PROPUESTA

Identificación de la organización y su contexto 145

Resultados del diagnóstico de la situación actual de la gestión de documentos en la Alcaldía del Municipio Naguanagua 154

Justificación de la Propuesta 157

Objetivos de la Propuesta 159

Desarrollo de la Propuesta 159

Marco normativo y legal bajo el cual se elabora de programa de gestión de documentos. 159

Definición de principios y políticas de gestión documental aplicables a la Alcaldía del Municipio Naguanagua. 163

Componentes del modelo de gestión documental a aplicar como estrategia de innovación gerencial en la Alcaldía del Municipio Naguanagua 166

Caracterización de las actividades y procesos que componen el programa de gestión de documentos como estrategia de innovación gerencial en la Alcaldía del Municipio Naguanagua 168

Desarrollo de un plan de formación del recurso humano en materia de Gestión de Documentos 188

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 190

LISTA DE REFERENCIAS 195

ANEXOS 198

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Distribución de la población y muestra por estratos.	71
Cuadro N° 2. Cuadro Técnico Metodológico Operacionalización de las variables	78
Cuadro N° 3. Debilidades y fortalezas que presenta el sistema de gestión de documentos de la Alcaldía del Municipio Naguanagua, y su adecuación a las normas ISO 15486	113
Cuadro N° 4. Aspectos más relevantes relacionados con la estructura organizativa, operativa y funcional del sistema gestión de documentos como estrategia de innovación gerencial en la Alcaldía del Municipio Naguanagua	143
Cuadro N° 5. Diagnóstico de la situación actual de la gestión de documentos en la Alcaldía del Municipio Naguanagua.....	154
Cuadro N° 6. Identificación de riesgos asociados a la creación del programa de gestión de documentos como estrategia de innovación gerencial en la Alcaldía del Municipio Naguanagua	163
Cuadro N° 7. Principios y políticas de gestión documental aplicables a la Alcaldía del Municipio Naguanagua	164
Cuadro N° 8. Componentes del modelo de gestión documental a aplicar como estrategia de innovación gerencial en la Alcaldía del Municipio Naguanagua	167
Cuadro N° 9. Relación de los procesos a incluir y describir en el programa de gestión documental de la Alcaldía del Municipio Naguanagua	170
Cuadro N° 10. Plan de formación del recurso humano en materia de Gestión de Documentos	189

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Servicios y usuarios y el indicador: aplicación de normativas de seguridad.....	81
Tabla N° 2. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Servicios y usuarios y el indicador: digitalización de los archivos institucionales.	83
Tabla N° 3. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Servicios y usuarios y el indicador: actividades de difusión de funciones y servicios de los archivos.....	85
Tabla N° 4. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Servicios y usuarios y el indicador: tipo de usuario de los archivos institucionales.	87
Tabla N° 5. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Servicios y usuarios y el indicador: causas más frecuentes de denegación de acceso a los documentos.....	89
Tabla N° 6. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Atributos de los depósitos y condiciones de almacenamiento y el indicador: forma más frecuente de almacenamiento.....	91
Tabla N° 7. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Atributos de los depósitos y condiciones de almacenamiento y el indicador: estado físico de los documentos archivados.....	93
Tabla N° 8. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Atributos de los depósitos y condiciones de almacenamiento y el indicador: condiciones estructurales de los depósitos.....	95
Tabla N° 9. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Atributos de los depósitos y condiciones de almacenamiento y el indicador: condiciones específicas de almacenamiento.....	97
Tabla N° 10. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Atributos de los depósitos y condiciones de almacenamiento y el indicador: medidas de seguridad implementadas.....	99
Tabla N° 11. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Competencias y cumplimiento de las políticas y el indicador: nivel de capacitación del personal ...	101

Tabla N° 12. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Competencias y cumplimiento de las políticas y el indicador: nivel de conocimiento sobre softwares que facilitan la gestión de documentos	103
Tabla N° 13. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Competencias y cumplimiento de las políticas y el indicador: políticas respecto al personal que se desempeña en la gestión de documentos.....	105
Tabla N° 14. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Uso de las tecnologías de la información y la comunicación y el indicador: existencia de un sistema integrado de gestión	107
Tabla N° 15. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Uso de las TIC y el indicador: procesos de gestión de documentos automatizados	109
Tabla N° 16. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Uso de las tecnologías de la información y la comunicación y el indicador: disponibilidad de recursos de computación.....	111
Tabla N° 17. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Nivel de desarrollo de los fondos documentales y el indicador: tipo de soporte de los documentos existentes en los archivos institucionales.....	115
Tabla N° 18. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Nivel de desarrollo de los fondos documentales y el indicador: orden de importancia de las series documentales más utilizadas.....	117
Tabla N° 19. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Nivel de desarrollo de los fondos documentales y el indicador: sistema de ordenación que se utiliza en la institución	119
Tabla N° 20. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Transferencia y eliminación de documentos y el indicador: planificación de transferencias periódicas al Archivo General de la Nación.....	121
Tabla N° 21. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Transferencia y eliminación de documentos y el indicador: procedimientos de eliminación de documentos.....	123
Tabla N° 22. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Transferencia y eliminación de documentos y el indicador: alcance de los procedimientos de eliminación de documentos.....	125

Tabla N° 23. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Aspectos organizacionales y el indicador: existencia de normas, políticas o instructivos.....	127
Tabla N° 24. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Aspectos organizacionales y el indicador: existencia de indicadores de desempeño.....	129
Tabla N° 25. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Aspectos organizacionales y el indicador: debilidades de la gestión de documentos	131
Tabla N° 26. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Aspectos organizacionales y el indicador: planes de desarrollo o iniciativas relativas a la gestión de archivos.....	133
Tabla N° 27. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Normativas y procedimientos y el indicador: conocimiento respecto al alcance de los instrumentos legales.....	135
Tabla N° 28. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Normativas y procedimientos y el indicador: tipo de cuadro de clasificación	137
Tabla N° 29. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Normativas y procedimientos y el indicador: conocimiento de normativas relacionadas con la gestión de documentos	139
Tabla N° 30. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Normativas y procedimientos y el indicador: tipos de archivos relacionados.....	141

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Servicios y usuarios y el indicador: aplicación de normativas de seguridad.....	81
Gráfico N° 2. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Servicios y usuarios y el indicador: digitalización de los archivos institucionales.	83
Gráfico N° 3. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Servicios y usuarios y el indicador: actividades de difusión de funciones y servicios de los archivos.....	85
Gráfico N° 4. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Servicios y usuarios y el indicador: tipo de usuario de los archivos institucionales.	87
Gráfico N° 5. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Servicios y usuarios y el indicador: causas más frecuentes de denegación de acceso a los documentos.....	89
Gráfico N° 6. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Atributos de los depósitos y condiciones de almacenamiento y el indicador: forma más frecuente de almacenamiento.....	91
Gráfico N° 7. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Atributos de los depósitos y condiciones de almacenamiento y el indicador: estado físico de los documentos archivados.....	93
Gráfico N° 8. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Atributos de los depósitos y condiciones de almacenamiento y el indicador: condiciones estructurales de los depósitos.....	95
Gráfico N° 9. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Atributos de los depósitos y condiciones de almacenamiento y el indicador: condiciones específicas de almacenamiento.....	97
Gráfico N° 10. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Atributos de los depósitos y condiciones de almacenamiento y el indicador: medidas de seguridad implementadas.....	99
Gráfico N° 11. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Competencias y cumplimiento de las políticas y el indicador: nivel de capacitación del personal.....	101

Gráfico N° 12. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Competencias y cumplimiento de las políticas y el indicador: nivel de conocimiento sobre softwares que facilitan la gestión de documentos	103
Gráfico N° 13. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Competencias y cumplimiento de las políticas y el indicador: políticas respecto al personal que se desempeña en la gestión de documentos	105
Gráfico N° 14. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Uso de las tecnologías de la información y la comunicación y el indicador: existencia de un sistema integrado de gestión	107
Gráfico N° 15. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Uso de las TIC y el indicador: procesos de gestión de documentos automatizados.....	109
Gráfico N° 16. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Uso de las tecnologías de la información y la comunicación y el indicador: disponibilidad de recursos de computación.	111
Gráfico N° 17. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Nivel de desarrollo de los fondos documentales y el indicador: tipo de soporte de los documentos existentes en los archivos institucionales.....	115
Gráfico N° 18. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Nivel de desarrollo de los fondos documentales y el indicador: orden de importancia de las series documentales más utilizadas	117
Gráfico N° 19. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Nivel de desarrollo de los fondos documentales y el indicador: sistema de ordenación que se utiliza en la institución	119
Gráfico N° 20. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Transferencia y eliminación de documentos y el indicador: planificación de transferencias periódicas al Archivo General de la Nación	121
Gráfico N° 21. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Transferencia y eliminación de documentos y el indicador: procedimientos de eliminación de documentos.	123
Gráfico N° 22. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Transferencia y eliminación de documentos y el indicador: alcance de los procedimientos de eliminación de documentos.....	125

Gráfico N° 23. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Aspectos organizacionales y el indicador: existencia de normas, políticas o instructivos.....	127
Gráfico N° 24. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Aspectos organizacionales y el indicador: existencia de indicadores de desempeño.....	129
Gráfico N° 25. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Aspectos organizacionales y el indicador: debilidades de la gestión de documentos	131
Gráfico N° 26. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Aspectos organizacionales y el indicador: planes de desarrollo o iniciativas relativas a la gestión de archivos.....	133
Gráfico N° 27. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Normativas y procedimientos y el indicador: conocimiento respecto al alcance de los instrumentos legales.....	135
Gráfico N° 28. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Normativas y procedimientos y el indicador: tipo de cuadro de clasificación	137
Gráfico N° 29. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Normativas y procedimientos y el indicador: conocimiento de normativas relacionadas con la gestión de documentos	139
Gráfico N° 30. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Normativas y procedimientos y el indicador: tipos de archivos relacionados.....	141

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1. Estructura Organizacional de la Alcaldía	149
Figura N° 2. Diagrama de Causa y Efecto de los problemas existentes en los procesos de gestión de documentos.	156
Figura N° 3. Descripción del proceso y actividades relacionadas con la Producción de Documentos	175
Figura N° 4. Descripción del proceso y actividades relacionadas con la Recepción de Documentos Externos	176
Figura N° 5. Descripción del proceso y actividades relacionadas con la Recepción de Documentos Internos	177
Figura N° 6. Descripción del proceso y actividades relacionadas con la Distribución de Documentos Recibidos.....	178
Figura N° 7. Descripción del proceso y actividades relacionadas con la Distribución de Documentos Internos.....	179
Figura N° 8. Descripción del proceso y actividades relacionadas con la Distribución de Documentos Enviados.....	180
Figura N° 9. Descripción del proceso y actividades relacionadas con el Trámite de Documentos	182
Figura N° 10. Descripción del proceso y actividades relacionadas con los Archivos de Documentos de Gestión	183
Figura N° 11. Descripción del proceso y actividades relacionadas con el Archivo Central.....	185
Figura N° 12. . Descripción del proceso y actividades relacionadas con el Archivo Histórico.....	186
Figura N° 13. Descripción del proceso y actividades relacionadas con la Consulta de Documentos	187

INTRODUCCIÓN

En el año 2001, la International Organization for Standardization (ISO) aprobó la norma ISO 15489 de Gestión de Documentos, constituyéndose como un hito de gran importancia, al considerarla como una parte de la gestión administrativa de toda empresa, responsable del control eficiente y sistemático en la creación, mantenimiento, uso, eliminación de los documentos, incluyendo procesos para capturar y mantener la prueba y la información de las actividades y transacciones en forma de documentos, pero no desde el Archivo como unidad administrativa como corrientemente se tiende a pensar, sino desde la organización misma como un ente productor y gestor de documentos.

De esta forma la gestión de documentos y su aplicación a través de la norma ISO 15489 se convirtió en un elemento estratégico en las empresas, al establecer lineamientos, políticas y pautas que inciden con ello una mejor utilización de este recurso informativo, estableciendo sistemas que apoyan el mejoramiento de los tiempos en la búsqueda de información, e inciden directamente sobre todos los procesos de la organización en los cuales se produzca un documento, garantizando compenetración del recurso humano en nuevas formas de trabajo y la garantía de la conservación de aquellos documentos que realmente sean útiles para la organización, entre otros importantes aspectos.

Una de las organizaciones más interesantes son las Alcaldías, debido a la complejidad y cantidad de procesos que maneja, así como de la diversidad e importancia de los documentos que produce y recibe. Hablar de innovación empresarial en una organización de este tipo, es hacer cambios, proponer ideas,

establecer estrategias de mejora, cambiar sus procesos e influir hacia un cambio en la cultura organizacional y en el modo cómo se hacen las actividades.

Como consecuencia de lo anteriormente descrito, los recursos de información documentales que posee la Alcaldía del Municipio Naguanagua, así como la necesidad de mejorar y adaptarse a los nuevos estándares que en materia de innovación e información requiere la sociedad, son la base para definir a esta entidad del poder público municipal, como una institución que debe considerar a los documentos y su gestión como una estrategia modernizadora y generadora de valor institucional.

Por consiguiente este estudio se centra en proponer un programa de gestión de documentos como estrategia de innovación gerencial en la Alcaldía del Municipio Naguanagua, en la que se presenta la necesidad de mejorar la forma como se está llevando a cabo la gestión de documentos a partir de la aplicación de algunas de los principios y recomendaciones expuestas en la norma ISO 15489. El problema que se presenta en la actualidad es la falta de criterios para organizar, digitalizar y archivar la información de las actividades generadas en la institución, lo cual tiene incidencia en la calidad de respuesta a los usuarios, la información interna y la toma de decisiones.

En cumplimiento de las normas establecidas por la Universidad de Carabobo el estudio estuvo estructurado por cinco capítulos, los cuales son los siguientes:

En el Capítulo I: Se plantea el problema para el desarrollo de la presente investigación, así como los objetivos y la justificación de la investigación.

En el Capítulo II: Se toman en consideración los antecedentes de la investigación y las bases teóricas, así como la definición de términos básicos que fundamentan la presente investigación referente a las variables a estudiar.

Capítulo III: Se detalla lo referente al Marco Metodológico, explicando el diseño y tipo de investigación a utilizar para el logro de los objetivos, sus fases metodológicas, la técnica a emplear y los instrumentos de recolección de datos a utilizar, así como la población y la muestra seleccionada, además de las técnicas de análisis más apropiadas.

Capítulo IV: En esta parte de la investigación se presenta el análisis de los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos diseñados para el desarrollo de los objetivos del estudio.

Capítulo V: Se presenta la propuesta del programa de gestión de documentos como estrategia de innovación gerencial en la Alcaldía del Municipio Naguanagua. La investigación finaliza con las conclusiones y recomendaciones obtenidas tras el desarrollo del instrumento de recolección, además de las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

En las últimas décadas se ha originado tanto en las empresas privadas como en las instituciones del sector público, cambios sustanciales en los modelos gerenciales. En palabras de Pérez (2000:61), “tales cambios han surgido a partir de la influencia de una revolución tecnológica desencadenada por la transformación de dos grandes vertientes de cambio, como lo son la revolución informática y la revolución organizativa”. Estas transformaciones han fomentado la creación de paradigmas en los campos tecnológicos y económicos, en la búsqueda de un modelo de mejores prácticas, a partir de un conjunto de innovaciones tecnológicas y principios organizacionales que impulsan un efecto modernizador en todo el componente económico y social, que una vez alcanzado, se convierten, según Sánchez Vegas (2003:11), “en la norma usual que orienta las prácticas económicas, organizacionales, sociales y políticas de la sociedad, una sociedad que se desarrolla a partir de la utilización y gestión de la información y el conocimiento”.

Por otra parte, han ocurrido en las décadas recientes cambios profundos y acelerados en el terreno de la política, y en consecuencia, de las políticas públicas locales en todos sus niveles. Al respecto, Blanco y Gomá (2003:8) indican que “en este nuevo contexto, el Poder Público Municipal ha salido fortalecido como espacios de construcción de proyectos colectivos, de profundización de la ciudadanía y de satisfacción de necesidades”. De esta forma, los gobiernos municipales incorporan en sus agendas cuestiones que forman parte de la realidad emergente, tales como desarrollo sostenible, cooperación, diversidad cultural, calidad de atención al

ciudadano o usuario, nuevos espacios educativos, búsqueda de nuevas fuentes de empleo, por citar algunos casos). Del mismo modo, las políticas generadas por los gobiernos municipales se ven imposibilitadas de tratar dichas cuestiones desde concepciones tradicionales, por el contrario, propuestas como la innovación democrática, la participación social, la articulación de redes, y la activación de capital social, ya no operan sólo como referentes conceptuales, sino como valores practicables y hasta como requisitos para la resolución eficaz de problemas.

En vista de ello, las prácticas institucionales tradicionales llevadas a cabo por el sector público, se encuentran hoy con problemas crecientes para responder en forma hábil y eficaz ante un entorno cada vez más complejo, incierto y dinámico; lo que trae como consecuencia que los procesos de legitimación de las instituciones públicas se hagan más complicados, ante una población cada vez más informada, reflexiva y crítica, con nuevos valores que no pueden ser satisfechos con la simple provisión de servicios públicos. Debido a ello, ante las dificultades del gobierno tradicional, las nuevas articulaciones de gobierno tiene planteados retos esenciales. Lo anteriormente expresado es válido, tanto en términos de funcionalidad, es decir, de capacidad para afrontar nuevas temáticas y satisfacer nuevas expectativas; como en términos de legitimidad, es decir, de profundización democrática en clave más ciudadana y participativa.

De igual manera, la sociedad se ha ido enriqueciendo en su formación, como producto del incremento de la democratización en el intercambio de información, lo cual implica un desafío para los gobiernos, ya que cada día más, la población aumenta sus exigencias con todo lo relacionado con su conocimiento y requiere de mayor agilización para la resolución de sus problemas. De esta forma, los crecientes cambios y perspectivas en los ciudadanos y su entorno, motivan a las instituciones del Estado a fomentar la confianza en la administración pública; orientándolos a defender y garantizar el estado de derecho, a administrar de forma eficiente y transparente los recursos públicos, a rendir cuentas mediante el uso de mecanismos de control social y

a utilizar las tecnologías de información y comunicación para ofrecer servicios que satisfagan las expectativas de la población.

Dentro de este contexto, Cruz Mundet (2006:15), explica que las legislaciones de diversos países y los tratados internacionales, sobre todo lo relacionado a los derechos ciudadanos y el libre acceso a la información, así como los principios gubernamentales de agilización de procesos, reducción de la burocracia y la necesidad de solventar en forma rápida y eficiente una necesidad de información, han sido factores para que en las organizaciones, sobre todo las públicas, se comience a dar una mayor importancia a la transparencia de la gestión, y por ende al manejo de los documentos generados en las instituciones como reflejo y testimonio de las acciones y actividades de éstas.

Como ejemplo de ello, destaca el fortalecimiento de las herramientas de gobierno electrónico y la prestación de servicios de atención al ciudadano; por lo que resulta evidente que a medida que las organizaciones se van haciendo más transparentes y eficientes en su gestión, deberían dar mayor consideración a los documentos. Si a esta revelada importancia del documento se le suma la aparición y el uso común del documento electrónico como parte de las transformaciones tecnológicas del presente, aparece dentro de esta problemática el hecho de redefinir, por una parte, la concepción sobre la importancia de los documentos en la gestión municipal, y por otra, la necesidad de formular un modelo de gestión institucional que permita documentar (en formato papel y/o electrónico) las actividades de las entidades, así como la prestación de servicios, y de esta forma, recuperar y utilizar la información y los documentos como una herramienta tanto para la toma de decisiones como para la generación de conocimientos, valores, creatividad, ideas e innovación.

Por su parte, la gestión de la calidad ha sido uno de los elementos considerados por las entidades a nivel mundial, a fin de mejorar e innovar en las actividades que realizan, por lo que diversas iniciativas a nivel público y privado en la aplicación de

la familia de normas ISO 9000 en diversos procesos administrativos y de gestión, no son nada extraños cuando se habla de casos exitosos de mejoramiento. Relacionando esta tendencia con la gestión de documentos, se puede decir que no existe gestión de la calidad sin información, por lo que en esta interesante área resulta importante todo lo relacionado a la innovación, la gestión de los procesos y en la ejecución de éstos, la generación de documentos, como producto de las actividades y/o acciones generadas en las entidades.

Asimismo, la Norma ISO 15489, considerada de la primera norma internacional de estandarización en la gestión de documentos, toma como base las normas australianas AS 4390, creadas con el propósito de garantizar la adecuada gestión de los documentos de archivo de una organización, para que ésta sea capaz de crear, conservar, y utilizar los documentos de archivo que necesita. El informe técnico producto de la aplicación de las normas utiliza la metodología DIRKS (siglas en inglés de *Design and Implementation of a Record Keeping System*, lo cual traduce Diseño e Implementación de un Sistema de Mantenimiento de Registros), y funge como guía para los gestores de documentos, especialmente para aquellos que necesitan construir e implementar un programa de gestión de documentos.

En términos formales, para el año 2001, la Organización Internacional para la Estandarización (ISO, por sus siglas en inglés), aprobó la norma ISO 15489, denominada Gestión de Documentos, constituyéndose como un hito de gran importancia, al considerarla como una parte de la gestión administrativa de toda empresa, responsable del control eficiente y sistemático en la creación, mantenimiento, uso, eliminación de los documentos, incluyendo procesos para capturar y mantener la prueba y la información de las actividades y transacciones en forma de documentos, pero, tal como acota Núñez (2007) “no desde la conceptualización tradicional del archivo como unidad administrativa, sino desde la organización misma como un ente productor y gestor de documentos” (p. 11).

De esta forma, la gestión de documentos y su estandarización a través de la norma ISO 15489 se ha convertido en un elemento estratégico en las organizaciones, al implementar procedimientos, políticas y actividades que inciden directamente sobre todos los procesos de la entidad en los cuales se genere un documento, y garantizar con ello un mejor empleo de este recurso intelectual, al proponer y crear sistemas que reducen los tiempos en la búsqueda de información, lo que incide sobre la calidad de atención al usuario; la innovación mediante la compenetración del recurso humano en nuevas formas de trabajo y la garantía de la conservación de aquellos documentos que realmente sean útiles para la entidad, entre otras importantes características.

Es por ello que, si se considera que la Sociedad de la Información ha ocasionado transformaciones en las formas de comunicación organizacional y personal, y por ende, en la visualización de los documentos en sus diferentes soportes como productos de valor estratégico para las instituciones públicas, desde el punto de vista de la gestión del cambio, la gestión de documentos puede ser considerada como una estrategia de innovación gerencial, ya que de su aplicación depende la creación de nuevas relaciones de las entidades, la elaboración de políticas, normas y procedimientos que en simbiosis con un recurso humano calificado y motivado al logro, impulsa, según Gandara, Primera y García (2007). “la creación de valor agregado a través de la transformación de ideas o conocimientos en nuevos bienes o servicios, procesos, métodos de comercialización y métodos organizacionales”.

Al delimitar el planteamiento a un contexto en particular, una de las entidades en la que se presenta una problemática respecto a la gestión de documentos, son las alcaldías, unidades representativas del Poder Público Municipal, debido a la complejidad y cantidad de procesos que maneja, así como de la diversidad e importancia de los documentos que produce y recibe. Es por ello que hablar de innovación empresarial en una entidad municipal implica generar cambios, proponer ideas, establecer estrategias de mejoramiento, cambiar sus procesos e incluso, influir

hacia un cambio en la cultura organizacional y en el modo cómo se hacen las actividades; en otras palabras, innovar.

Por ello, el presente trabajo de investigación tiene como objetivo fundamental, la construcción e implementación de un programa de gestión de documentos las instituciones del Poder Público Municipal, tomando como caso de estudio la Alcaldía del Municipio Naguanagua, en la que se presenta la necesidad de mejorar la forma como se está llevando a cabo la gestión de documentos a partir de la aplicación de algunas de los principios y recomendaciones expuestas en la norma ISO 15489. El problema que se presenta en la actualidad es la falta de criterios para organizar, digitalizar y archivar la información de las actividades generadas en la institución, lo cual tiene incidencia en la calidad de respuesta a los usuarios, la información interna y la toma de decisiones.

En consecuencia, en los resultados del Informe de Auditoría Operativa llevado a cabo en la Alcaldía del Municipio Naguanagua (2012), se evidencian deficiencias para el logro de objetivos preestablecidos en el Plan Operativo Institucional para el año 2011-2012. Iguales indicadores de desempeño en sus diversas dependencias, dan cuenta así, de una deficiente organización y control de la gestión de sus documentos, a saber:

En la institución, no se cuenta con un sistema de archivos integrado y conectado a todos y cada uno de los departamentos, que garantice bajo una estructura organizativa y funcional, la eliminación de documentos que vayan perdiendo vigencia desde el punto de vista administrativo, contable, fiscal, legal y judicial, así como el seguimiento y transferencia entre los archivos de dicho sistema, de aquellos de conservación por largos períodos de tiempo dada su importancia o resguardo legal, o de su conservación permanente en virtud de su interés y valor histórico e informativo.

La falta de criterios cónsonos con los diversos métodos de trabajo en cada una de las dependencias, dificulta la conformación de un sistema de gestión integrado.

- a) La depuración y eliminación de documentos que se consideran obsoletos se hace bajo criterios discrecionales de cada dirección; por lo tanto, persiste en muchos departamentos la acumulación y mezcla de documentos de valor permanente con otros que han perdido sus valores, lo que origina grandes depósitos de documentos esparcidos en las diferentes dependencias de la institución.
- b) La existencia de más de treinta secciones de archivo de documentos, aisladas en las diferentes direcciones y oficinas de la Alcaldía, los cuales trabajan de forma descoordinada, sin una dependencia que emita y delimite lineamientos técnicos y operacionales que unifiquen criterios para la gestión de documentos.
- c) La producción documental no controlada a través de manuales de procedimientos, que simplifiquen los procesos y regulen la cantidad exacta y/o mínima de copias a elaborarse por cada documento durante la realización de los diversos trámites. Además, no existen normativas ni políticas institucionales que permitan la normalización de los procesos archivísticos y el desarrollo de dicha actividad, entre otros
- d) El reducido e insuficiente espacio físico para la instalación de documentos de archivo de las dependencias administrativas de la Alcaldía, así como inadecuado y escaso mobiliario, equipo y materiales para el resguardo de documentos, genera atraso en la atención de requerimientos internos (personal de la Alcaldía) o externos (usuarios de la institución).
- e) La carencia de sistemas automatizados que faciliten la búsqueda de información documental en la mayoría de los archivos actuales.

La situación antes mencionada excluye de la Auditoría Operativa Anual, aspectos considerados no menos importantes, como:

- a) La estandarización de los procesos como garantía de la calidad de las actividades que se realizan. Al no desarrollarse la revisión y simplificación de los procesos

de la institución bajo estándares unificados y extendidos, por lo tanto, estos se ejecutan de diferentes formas en cada una de las dependencias. Sólo pocos procesos administrativos, presupuestarios y de recursos humanos, se han estudiado, los cuales en muchos casos no están actualizados. Es por ello, que tampoco se han normalizado las tipologías documentales que han de generarse en las distintas tramitaciones, presentándose en formatos diferentes en cada dependencia. En este sentido, no existe un banco o catálogo centralizado de procesos para toda la entidad.

- b) La programación, diseño y puesta en prácticas de planes asociados a los sistemas de información que apoyen la creación estandarizada de documentos electrónicos, así como el diseño, elaboración y uso de sistemas de información que automaticen y almacenen los datos generados por los documentos y su factibilidad de uso en diferentes sistemas informáticos de la entidad, con el objeto de aprovecharlos tanto para los procesos de descripción de registros, como para la mejora y optimización de la gestión administrativa y los indicadores de gestión, factores que ya están siendo tomados en cuenta en la legislación municipal y en normas técnicas en tecnologías de información para la mejora de las actividades de la Administración Pública Nacional.

Como consecuencia de lo anteriormente descrito, la necesidad de mejorar y adaptarse a los nuevos estándares que en materia de innovación e información requiere la sociedad, son la base para definir a la Alcaldía del Municipio Naguanagua, como una institución que debe considerar a los documentos y su gestión como una estrategia modernizadora y generadora de valor institucional que va más allá de un simple sistema de archivos, ventajas que favorece su escogencia como muestra para evolucionar hacia un programa de gestión de documentos como herramienta de innovación gerencial, que permita mejorar la calidad, desempeño y función social de

las diversas actividades que se realizan en cada una de las dependencias que la conforman.

En vista de lo planteado, surgen las siguientes interrogantes para orientar la investigación: ¿Qué tipo de acciones estratégicas innovadoras ha emprendido la Alcaldía del Municipio Naguanagua para el Control y Gestión de Documentos en el Ejercicio Fiscal 2013-2015?, ¿Cuáles son los criterios de calidad que asume la gestión eficiente de la documentación en la institución pública, de acuerdo con las Normas ISO 15486? ¿De qué manera coadyuvaría la propuesta de un programa de gestión de documentos como estrategia de innovación gerencial en la Alcaldía del Municipio Naguanagua, al fortalecimiento del área de la gestión administrativa en general, encargada de conseguir economía y eficiencia en la creación, mantenimiento, uso y selección de documentos durante su ciclo de vida?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer un programa de gestión de documentos como estrategia de innovación gerencial en la Alcaldía del Municipio Naguanagua del Estado Carabobo.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar las debilidades y fortalezas que presenta el sistema de gestión de documentos implementado actualmente, y su adecuación a las normas ISO 15486.
- Determinar la estructura organizativa, operativa y funcional del sistema gestión de documentos como estrategia de innovación gerencial en la Alcaldía del Municipio Naguanagua.

- Establecer un marco teórico, conceptual y legal que oriente la propuesta.
- Diseñar el programa de gestión de documentos como estrategia de innovación gerencial en la Alcaldía del Municipio Naguanagua.

Justificación de la Investigación

La importancia de la gestión de documentos radica en que se pone en práctica un conjunto de normas técnicas usadas para administrar en forma eficiente el flujo de documentos de todo tipo en una organización, permitir la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía. Se vincula con las herramientas de innovación gerencial, dado que contar con información certera y oportuna se traduce en productos y servicios de calidad, mayor competitividad, adecuada toma de decisiones e invariablemente en la consecución de metas y objetivos.

Las entidades públicas en la actualidad producen un gran volumen de documentos, como resultado de las decisiones y manejos administrativos que se llevan en estas; cuando éstos no son debidamente organizados, su administración es bastante complicada y compleja produciendo cuantiosas pérdidas de información que se refleja en la toma de decisiones.

En este sentido, la finalidad del estudio es proponer un método de gestión para asegurar el aprovechamiento de los documentos y la información contenida en ellos proporcionando su cuidado preservación adecuada y depósito por parte de las unidades de trabajo responsables, atendiendo al organigrama estructural y funcional de la Alcaldía Municipal, con miras a proporcionar una herramienta estratégica para el mejoramiento en la gestión de los documentos.

Desde el punto de vista institucional, se justifica el estudio en razón de que mediante un programa de gestión de documentos como herramienta de innovación gerencial en la Alcaldía del Municipio Naguanagua, se promueve el uso racional de los recursos en una institución del Poder Público. La gestión documental facilita que la información se comparta y se aproveche de forma más eficiente y como un recurso colectivo. Asimismo, seguridad y fiabilidad de la información y los documentos, de valor para la entidad y sus usuarios pueden custodiarse en unidades de alta seguridad, garantizando su perfecto estado de conservación mientras que, para el uso diario, se dispone de su réplica electrónica.

Desde el punto de vista laboral, durante muchos años la actividad de gestión de documentos en las organizaciones se ha visualizado como tareas operativas, muchas veces sin importancia. A pesar de ello, la influencia de los cambios que ha traído la sociedad de la información sobre las organizaciones modernas ha permitido que se desarrollen métodos de gestión empresarial vinculados con la gestión de los documentos, los cuales pueden traer importantes beneficios para los diferentes estratos y procesos innovadores de las organizaciones modernas, inclusive considerándose a la misma gestión de documentos, como una estrategia de innovación empresarial u organizacional.

En este sentido, la gestión de los documentos puede establecerse como un elemento integrador del proceso de innovación del Poder Público Municipal, y de la aplicación de ésta pueden generarse cambios importantes en los procesos administrativos, normativos y de prestación de servicios a clientes internos y externos, así como en la forma de identificar, valorar, producir, controlar, clasificar, ordenar, describir, seleccionar y eliminar los documentos, de la mano con el diseño y utilización de sistemas y herramientas de automatización.

En consecuencia, desde la perspectiva académica, resulta interesante estudiar a la gestión de documentos, tema poco abordado en Venezuela, ya que desde el punto

de vista organizacional, se le ha dado mayor relevancia a los procesos de gestión de información y del conocimiento, en detrimento de reconocer al documento como aquel insumo que posee información, parte fundamental para la construcción de conocimiento.

En muchos países, la gestión de documentos es parte importante de la estrategia competitiva empresarial, ya que apoya la gestión de la información y por ende, promueve la creatividad en el talento humano y el desarrollo de innovaciones. Por tanto, aplicar la Gestión de Documentos en la Alcaldía del Municipio Naguanagua se conformaría como una oportunidad para mejorar las actividades administrativas, fiscales, de toma de decisiones y calidad de servicio al usuario que se realizan en esta entidad, sirviendo de modelo funcional para elevarlo y transferirlo al resto de las instituciones del Poder Público Municipal, desde la óptica gerencial, mediante una propuesta de soluciones a problemas en la línea de investigación de Desarrollo de modelos de Operaciones, ya que Gestión de Documentos es el producto final de las operaciones realizadas en la entidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

El marco teórico referencial de la investigación, según Arias (2006:31) es “un cuerpo de ideas explicativas coherentes, viables, conceptuales y exhaustivas, armadas lógicamente y sistemáticamente para proporcionar una explicación envolvente pero limitada, acerca de las causas que expliquen la fórmula del problema de la investigación”. De esta forma, un marco teórico es el grupo central de conceptos y teorías que se utilizan para formular y desarrollar una investigación. Para los alcances de esta investigación, el marco teórico referencial se dividirá en tres partes: antecedentes, bases teóricas y definición de términos básicos.

Antecedentes de la Investigación

Con el objetivo de destacar la importancia y la vigencia del estudio, y proporcionar un basamento teórico que permita una mayor comprensión de la investigación, se procedió a la revisión de diversos trabajos previos vinculados con los programas de formación gerencial, los cuales sirven de base para el desarrollo de los antecedentes bibliográficos de este trabajo. Entre estas revisiones se puede mencionar las siguientes:

Rodríguez, L. (2012), presentó un Trabajo Especial de Grado denominado “Diseño de un Sistema De Gestión Documental Bajo la Norma NTC ISO 9001:2008 de los Procesos de Recepción, Logística, Archivos y Despachos, Seguridad, Asistente de Subgerencia y Servicios Generales para la Empresa L&M Servicios & Asesorías S.A.”, para obtener el título de Magíster en Administración de Empresas de la Universidad Autónoma De Occidente en Santiago de Cali, Colombia. Este trabajo tuvo como objetivo general diseñar el Sistema de Gestión Documental bajo la norma

NTC ISO 9001:2008 en L&M S.A. para mejorar la prestación del servicio de envío y pago de giros postales. Por consiguiente, se realizó una documentación parcial de la organización mediante la elaboración de la caracterización de procesos y manuales de procedimientos según lo exige la norma y también el listado maestro de documentos junto con el manual de calidad, usando como metodología la entrevista en cada puesto de trabajo para identificar el paso a paso en la realización de las tareas. Y por último, se diseñó la estructura documental después de recopilar y elaborar la documentación concerniente al sistema.

Asimismo, la relación y el aporte de la investigación referida con el presente estudio se encuentra en que la documentación del Sistema de Gestión de Calidad como primer requisito para la implementación de un SGC, ha demostrado ser el soporte de los sistemas de calidad como parte indispensable en la toma de decisiones y en la mejora de los procesos, enmarcando como prioridad principal, la satisfacción de las necesidades de los clientes, o en el caso de la presente investigación, los usuarios de la institución objeto de estudio.

Font, O., Ruiz, A. y Mena, M. (2012) realizaron una investigación de ascenso denominada “Diagnóstico sobre la gestión documental y de archivos en la Universidad Central Marta Abreu de las Villas. Cuba: Caso de estudio”, publicada en la Revista Española de Documentación Científica. Los autores parten de la premisa que la organización de la información es necesaria entre otras razones, para evidenciar los hechos y conservar los documentos; esto se pone de manifiesto en el concepto dado por algunos autores sobre Gestión Documental, lo que se resume en alguna medida en este artículo. Debido a la inexistencia de un Sistema de Gestión Documental y de Archivos en la Universidad Central «Marta Abreu» de las Villas (UCLV) Cuba, se realiza un diagnóstico con el objetivo de implementar un sistema que regule los procesos y permita un control de la documentación.

Se emplearon diversas técnicas, tales como entrevistas, encuestas y observaciones; teniendo en cuenta la metodología DIRKS *Designing and Implementing Recordkeeping System* (Diseño e implementación de sistemas de gestión de registros). Se aborda la importancia de realizar el diagnóstico sobre el tema referenciando investigaciones semejantes a este estudio. Se concluye haciendo una distinción entre las fortalezas y debilidades de la gestión documental y de archivos en dicha institución, las que se tendrán en cuenta para dar cumplimiento al objetivo final de la investigación.

La relación de la investigación referida con el presente estudio radica que el estudio se expone como producto de la investigación la proposición de una serie de estrategias a fin de gestionar los documentos en la Facultad de Ciencias de la referida universidad, las cuales se propone sean incluidas en las estrategias generales de gestión de esta facultad, a fin de fomentar un cambio en sus procesos organizativos, en la participación y capacitación del recurso humano, el diseño de sistemas de información, la gestión de los procesos y el tratamiento de los documentos, aspectos que en su conjunto son y propiciarán el desarrollo de innovaciones empresariales.

Sánchez, A. (2011), realizó un Trabajo Especial de Grado denominado “La Gestión De Documentos Como Estrategia De Innovación Empresarial”, para optar al título de Magister Scientiarum en Política y Gestión de la Innovación Tecnológica del Centro de Estudios del Desarrollo (CENDES) de la Universidad Central de Venezuela. La investigación mencionada tuvo como propósito la consolidación de un modelo de Sistema Gestión de Documentos y Archivos (SIGEDA); con este propósito, se presentó un trabajo de investigación descriptivo basado en un diseño documental y de campo bajo la modalidad de proyecto factible; se realizó el planteamiento de la problemática de esta facultad en materia de gestión de documentos, sustentándola en el análisis del desarrollo de la sociedad de la información y de cómo sus elementos han influenciado sobre la importancia que

actualmente le dan las organizaciones a la información y a los documentos como insumos estratégicos para la mejora de las actividades, de allí la elaboración de estándares internacionales referidos a la gestión de la calidad a través de la familia de normas ISO 9000, y de la gestión de documentos con la norma ISO 15489.

La relación del trabajo referido con la presente investigación radica en que ambas proponen el uso de estrategias para mejorar la calidad de los procesos internos mediante la innovación, además se presentó un marco teórico que hace mención a temas como la Sociedad de la Información, la Sociedad del Conocimiento, Revolución Tecnológica y Paradigma Tecno-Económico, Innovación, Innovación Empresarial, Estrategia Empresarial, Gestión de la Calidad, Normalización de la Calidad (ISO 9000), Gestión de Documentos y las Normas ISO 15489 e ISO 30300.

Burgos, M. (2011), llevó a cabo una investigación denominada “Propuesta para la Implementación de un Sistema De Gestión Documental en la Empresa International Quality Systems Ltda.” en la Universidad de Bío Bío, Chile. El propósito de esta investigación es establecer los principales parámetros que deben tomarse en cuenta para la formación y desarrollo de un Sistema De Gestión Documental en la Empresa International Quality Systems Ltda. con el fin de aumentar el nivel de implementación del sistema de gestión integrado, en el marco del mejoramiento continuo de este. El trabajo consistió en el estudio de los procesos administrativos de la empresa para lograr un entendimiento en profundidad de estos y poder modelarlos, determinando a partir de los modelos realizados las necesidades funcionales que se le exigirían al software seleccionado. La necesidad de implementar un sistema de gestión documental que fuese soportado vía software fue identificada al interior de la empresa como una de las conclusiones de auditorías internas realizadas al sistema de gestión integrado, y fue el motivador para iniciar el

estudio de una propuesta que analizara las características técnicas y económicas de la implementación del mencionado software.

Este estudio presenta una similitud con la investigación que se desea realizar en cuanto a que ambos pretenden estudiar la importancia de la formación y desarrollo de un Sistema De Gestión Documental, para el aprovechamiento del capital intelectual de la organización, ya que el conocimiento se crea una vez y es reutilizado muchas veces, la gestión del flujo de trabajo, mediante el control del flujo de información a través de todas las fases de un proceso de trabajo y se favorece un trabajo en equipo más efectivo, acelerando las actividades críticas para la organización.

Finalmente, Mosquera, J. (2011), realizó una investigación denominada “Diseño Recomendado de un Modelo de Gestión Documental para la Automatización de Expedientes de Clientes en una Institución Financiera”, para optar al Grado de Especialista en Planificación, Desarrollo y Gestión de Proyectos en la Universidad Monteávila, e Caracas. El propósito de esta investigación consistió establecer las principales estrategias para recomendar un diseño de un modelo de gestión documental para la automatización de expedientes de clientes en una Institución Financiera, está basado en las teorías de Sistemas y Sistemas de Información Documentales. Metodológicamente y de acuerdo a la naturaleza y características del problema objeto de estudio se identificó como tipo de investigación de proyecto factible apoyándose en un diagnóstico de la situación actual del área estudiada, lo que permitió establecer las necesidades de la Gerencia de Gestión Documental.

Los resultados permitieron determinar que la operatividad de la Gerencia de Gestión Documental en la Institución Financiera objeto de estudio depende en gran medida, del recurso humano, todos los trámites generan papel, produciéndose problemas de almacenamiento y archivo del mismo con riesgo de pérdida o deterioro, ineficiencias en la localización, excesos en el uso de copias, etc. La utilización de

medios informáticos supone indudablemente una eficaz ayuda, pero no cubre normalmente todas las necesidades e incluso en ocasiones tiene un carácter exclusivamente auxiliar.

El aporte de esta investigación se encuentra en la identificación de las etapas de la aplicación del plan para que cumplan con los requerimientos de mejoramiento de capital intelectual y la documentación de la empresa. Además, describe cómo impactan estas herramientas en el impulso del capital humano y analiza la aplicación del mismo en el desarrollo del capital intelectual del personal de una organización. Este trabajo resultará de vital importancia, ya que servirá como base a la hora de definir la metodología para la concesión de los objetivos planteados, ya que búsqueda de soluciones prácticas y exitosas en las empresas en la actualidad, genera la necesidad de contar con sistemas que permitan la gestión eficaz de los recursos de información y documentación.

Fundamentos Troncales de la Investigación

Respecto a los fundamentos troncales o teóricos de la investigación, Balestrini (2008:43) explica que “son un cuerpo de ideas explicativas coherentes, viables, conceptuales y exhaustivas, armadas lógicamente y sistemáticamente para proporcionar una explicación envolvente pero limitada, acerca de las causas que expliquen la fórmula del problema de la investigación”; es decir, son los aspectos conceptuales y teóricos que se ubicarán en el problema de la investigación que están directamente relacionados con las variables del trabajo de grado. En el mismo sentido, Tamayo y Tamayo (2007:30) explica que son “el conjunto de teorías que sirven de sustento para la investigación, son el producto de la operacionalización de los objetivos y de los aportes del investigador”.

Esta sección es el resultado de la búsqueda, recopilación y análisis de la información bibliográfica que hace referencia a los cambios suscitados en la sociedad

y en la actividad informacional, que han desencadenado en el desarrollo de un nuevo orden mundial basado en el uso intensivo de tecnologías de la información y comunicación, y el diseño de modelos o prácticas gerenciales, es decir, la Sociedad de la Información, la cual ha tenido gran influencia sobre las organizaciones, sus métodos de gestión y búsqueda de estándares de calidad como sustento para la generación de innovaciones empresariales

Sociedad de la Información-Sociedad del Conocimiento y Revolución Tecnológica

En el curso de los últimos cincuenta años todas las sociedades desarrolladas y en vías de desarrollo, han tenido que hacer frente a una revolución en el campo de la información. El origen de esta revolución se encuentra en la explosión de las innovaciones tecnológicas que se generan en el mundo industrializado. Cisneros y otros (2010) indican que “la influencia de las tecnologías de información y comunicación, así como de los modelos gerenciales u organizativos sobre la sociedad, ha desencadenado una serie de cambios estructurales a nivel económico, laboral, social, educativo, político y organizativo” (p. 30), que si bien son el reflejo natural del desarrollo de la sociedad, han fomentado el surgimiento de nuevo modelo económico fundamentado en los insumos información y conocimiento.

Sin embargo, no es hasta la década de los setenta cuando se comienza a hablar de sociedad de la información o del conocimiento, términos acuñados a la par de la utilización de la frase que señalaba que aquel que poseyera información tenía poder. Una época de cambios, de donde emerge una sociedad que va más allá del capitalismo industrial, reestructurándose en una sociedad post-capitalista, post-industrial como lo decía Drucker (1999:63), “una nueva sociedad en la cual el verdadero recurso dominante y factor de producción de riqueza absolutamente decisivo ya no era ni el capital, ni el trabajo, ni la tierra, sino el conocimiento”. Pero no cualquier tipo de conocimiento, se trata de generar conocimientos útiles,

conocimientos que producen, surgiendo a su vez una nueva clase de trabajadores, los trabajadores de servicios, trabajadores del conocimiento, gerentes y ejecutivos del conocimiento, los cuales tienen en común el uso masificado y globalizado de las tecnologías de información y comunicación, y que se dedican a crear e innovar, es decir, aplicar el conocimiento al trabajo con el fin de alcanzar una mayor productividad. Al respecto, Cisneros y otros (ob. cit.) indican lo siguiente:

El conocimiento se convirtió en el insumo que ha transformado nuestra sociedad; sin embargo, al hablar de este tema se hace referencia no sólo a una sociedad del conocimiento sino también a una sociedad de la información, términos que son utilizados de una manera acrítica.

Asimismo, para comprender la diferencia entre una sociedad de la información y una del conocimiento, se deben analizar varios conceptos. La información se ha considerado en muchas oportunidades como sinónimo de saber o conocimiento, pero existen diferencias fundamentales entre información y conocimiento. La identificación entre ambos va a surgir en la década de los cuarenta, a partir de las teorías de la información y la cibernética. Desde estos postulados, la mente humana, se va a concebir como una máquina capaz de adquirir y manipular información, de forma que pensar se va a reducir a procesar esa información. (Sancho y Millan, 1995).

Hablar de información y conocimiento, es también hablar de datos e inteligencia, tal como lo expresaba Páez Urdaneta (2002), investigador venezolano en su texto *“Gestión de la inteligencia, aprendizaje tecnológico y modernización del trabajo informacional: retos y oportunidades”* quien ilustró una pirámide informacional refiriéndose a los conceptos de generación, organización, transferencia y aprovechamiento de la información. En esta representación datos, información, conocimiento e inteligencia implican una jerarquización definida por las variables

calidad vs cantidad, proponiendo el concepto de información como materia asociada a la definición de datos.

De acuerdo con esta pirámide, se indica que el nivel más bajo conocido son los datos, los cuales no tienen un significado por sí mismos, ya que deben ser agrupados, ordenados e interpretados para entender potencialmente lo que por sí solos quieren indicar. Cuando los datos son procesados se convierten en información, la cual tiene una esencia y un propósito. Cuando la información es utilizada y puesta en un contexto o marco de referencia, aunado a la percepción y experiencia de una persona, se convierte en conocimiento. Cuando el conocimiento es validado y orientado hacia un objetivo se convierte en inteligencia.

De esta forma, la sociedad de la información hace referencia a la creciente capacidad tecnológica para almacenar cada vez más información y hacerla circular rápidamente y con mayor capacidad de difusión, en cambio, la sociedad del conocimiento hace referencia a la apropiación crítica, y por tanto selectiva, de esta información protagonizada por ciudadanos que saben qué quieren y qué necesitan saber en cada caso, y por ende saben de qué pueden y deben prescindir, transformando dicha información en conocimiento, insumos que pueden ser aprovechables por las organizaciones desde un punto de vista competitivo en innovador, de allí que surjan modelos gerenciales que aprovechan estos insumos en el seno de las organizaciones modernas, como lo son la gestión de la información y la gestión del conocimiento.

Las Organizaciones que aprenden mediadas por la Gestión del conocimiento

Nonaka y Takeuchi (1999) hablan sobre la relevancia de la gestión del conocimiento para las organizaciones actuales. Estos autores a través de su modelo SECI (siglas de Socialización, Externalización, Combinación e Internalización) revolucionaron el mundo de la gerencia del capital humano, logrando así definir un

proceso para la creación del conocimiento mediante dos espirales de contenido epistemológico y ontológico. Este modelo de interacción entre conocimiento tácito y explícito de naturaleza dinámica y continua, constituido por una espiral permanente de transformación ontológica interna de conocimiento se desarrolla en cuatro fases: socialización, exteriorización, combinación e interiorización.

La enorme cantidad de información que se dispone sobre cualquier aspecto que le pueda interesar al hombre, se convierte hoy en día en mejoramiento obligado para los diferentes compañías que se ocupan del manejo del conocimiento; éste no debe entenderse únicamente como el resultado generado por investigaciones científicas, sino que se debe incluir, a todas las elaboraciones humanas que, de acuerdo con lo descrito por Correa (2008:40) “pretendan el desarrollo alrededor de las experiencias vivenciales que conllevan al descubrimiento y dominio del mundo para el bien de la humanidad”.

De esta forma, el conocimiento existe actualmente en todas las organizaciones, en sus colaboradores y hasta en sus clientes o usuarios, sin embargo, sólo aquellas compañías que quieran ser competitivas, mantenerse en el tiempo o permanecer y transcurrir deben generar valor e innovar en sus procesos y servicios, todo esto puede lograrse si se integra capital intelectual, humano y organizacional, de manera tal que la compañía esté comprometida, y todos sus colaboradores aporten su conocimiento y experiencias en pos de contribuir y optimizar los procesos de modo que éste pueda ser utilizado como un recurso y activo valioso dentro de la organización, y permita su integración y utilización.

La Gestión del Conocimiento debe entenderse, según lo indicado por Nonaka y Takeuchi (ob. cit.), como “la capacidad orgánica para generar nuevos conocimientos, diseminarlos entre los miembros de una organización y materializarlos en productos, servicios y sistemas. Es la clave del proceso a través del cual las firmas innovan” (p.

22). A su vez, la Gestión del Conocimiento, busca hacer un mayor aprovechamiento a los recursos de la organización. Sin embargo, en muchas ocasiones las organizaciones no utilizan todo su potencial basado en el conocimiento para enfrentar día a día los cambios establecidos por el mercado, dado que generalmente no se encuentran organizados los procesos para la exteriorización del conocimiento, y la cultura organizacional establecida no ayuda al uso de ese conocimiento, por lo que es muy probable que existan ventajas potenciales que no han sido consideradas a explotar o las estrategias establecidas no las apoyan directamente.

Para entender un poco más a fondo que es Gestión del Conocimiento, y teniendo en cuenta que anteriormente se explicó el término “Conocimiento” para relacionarlo con los propósitos de la investigación, del mismo modo se explicará que es Gestión, según Robbins y Coulter (2005:92), es “la realización de tareas o actividades propias de un proceso. Se podría decir entonces que la Gestión del Conocimiento es la realización de las actividades de organizar, documentar, disponer y organizar el conocimiento”

Asimismo, Nonaka y Takeuchi (1999) hablan sobre la relevancia de la gestión del conocimiento para las organizaciones actuales. Estos autores a través de su modelo SECI revolucionaron el mundo de la gerencia del capital humano, logrando así definir un proceso para la creación del conocimiento mediante dos espirales de contenido epistemológico y ontológico. Este modelo de interacción entre conocimiento tácito y explícito de naturaleza dinámica y continua, constituido por una espiral permanente de transformación ontológica interna de conocimiento se desarrolla en 4 fases: socialización, exteriorización, combinación e interiorización.

Las organizaciones de todo el mundo, sea cual sea su mercado, se encuentran en un momento clave donde requieren contar con un modelo de Gestión del Conocimiento. La sociedad del conocimiento y la información son conceptos que se hacen cada vez mas importantes dentro de las compañías y las teorías gerenciales van

determinando una tendencia hacia la Gestión del Conocimiento, convirtiéndola en un modelo esencial en la organización, ya que permanentemente, a través del conocimiento, se aumenta su valor económico, educativo, cultural y social; a su vez, el modelo de Gestión del Conocimiento proporciona calidad, oportunidad, mejoramiento en los procesos y perdurabilidad en el mercado a través del tiempo.

De esta forma, es el conocimiento el que permite a las organizaciones aumentar su valor en cualquier campo. Por esta razón y con el funcionamiento en el conocimiento organizacional o colectivo existente se llevará al sector sujeto de estudio de la presente investigación para aplicar las mejores prácticas en materia de gestión de conocimiento. Es el momento para que estas empresas comiencen a identificar y documentar el conocimiento de los empleados, a preguntarse quién es experto en qué y por qué y a su vez a incluir en sus proyectos el modelo de Gestión del Conocimiento en el momento que requiera disminuir tiempos de producción, costos, mejoramiento de procesos e incursionar en la innovación.

La Gestión Municipal en el marco de la Administración Pública

El portal del Instituto Nacional para el Federalismo y Desarrollo Municipal, INAFED (2010) indica lo siguiente respecto a la gestión municipal:

La gestión municipal comprende las acciones que realizan las dependencias y organismos municipales, encaminadas al logro de objetivos y cumplimiento de metas establecidas en los planes y programas de trabajo, mediante las interrelaciones e integración de recursos humanos, materiales y financieros. La gestión es una actividad importante que desarrolló el ayuntamiento para atender y resolver las peticiones y demandas que plantea la ciudadanía (s/p).

Para cumplir con estos propósitos, el control de gestión municipal es un proceso que se establece en las dependencias y organismos de la administración municipal

para vigilar el cumplimiento de la administración municipal para vigilar el cumplimiento de los planes y programas de trabajo, evaluar su realización, detectar desviaciones y proponer medidas correctivas, fortalecimiento con ello la toma de decisiones del ayuntamiento. Por lo tanto, el control de gestión es básicamente un medio de información para la toma de decisiones y se apoya en controles operativos, como son: el jurídico, el contable, el administrativo, y del avance físico y financiero. Al respecto, Lara (2010) indica lo siguiente respecto a las funciones del Poder Municipal:

El Poder Público Municipal, de acuerdo con lo previsto por la Ley Orgánica del Poder Público Municipal, se ejerce a través de cuatro funciones; a saber: función ejecutiva, regentada por el alcalde; función legislativa o deliberante, que corresponde al concejo municipal, integrado por concejales. La función de control fiscal o contralora, a cargo de la contraloría municipal. Por último, no menos importante, la función de planificación, en manos del consejo local de planificación (s/p).

En vista de ello, es necesario que exista una organización administrativa adecuada, para que el gobierno municipal tenga mayores posibilidades de éxito en la realización de su gestión en beneficio de las necesidades más apremiantes de la comunidad municipal. Esta gestión se puede apoyar en la gestión de documentos y se puede hacer muy eficiente y efectiva al aplicar estrategias gerenciales modernas.

Principios de la Gestión de la Calidad y su relación con la Gestión de Procesos y la Gestión de Documentos

Los ocho principios de la gestión de la calidad están definidos en la norma ISO 9000:2000 –Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario, y en la norma ISO 9004:2000. Sistemas de Gestión de la Calidad - Directrices para la mejora del desempeño. Este documento proporciona las descripciones normalizadas

de los principios, tal como éstos figuran en las normas ISO 9002:2000 e ISO 9004:2000. Además, ofrece ejemplos de los beneficios derivados de su utilización y de las acciones que se toman típicamente a nivel gerencial al aplicar los principios para mejorar el desempeño de las organizaciones. De esta forma, los ocho principios de la gestión de calidad son:

- a) Principio 1. Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
- b) Principio 2. Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- c) Principio 3. Participación del personal: El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- d) Principio 4. Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- e) Principio 5. Enfoque sistémico hacia la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- f) Principio 6. Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de una organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- g) Principio 7. Enfoque de la toma de decisiones basado en hechos: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

- h) Principio 8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Existen diferentes maneras de aplicar estos principios, siendo el mayor desafío el vincularlos directamente en la estrategia empresarial a partir del compromiso y corresponsabilidad de la alta gerencia. La naturaleza de la organización y los desafíos específicos que ésta enfrenta determinarán la manera en que dichos principios se pueden implementar, por lo que muchas organizaciones encontrarán beneficioso establecer sistemas de gestión de la calidad basados en estos principios, utilizando y aplicando las normas de la familia ISO 9000, así como otras normas relacionadas como la Norma ISO 15489 de Gestión de Documentos.

Por su parte, Peña (2010) presenta advierte sobre la concepción del “Sistema de Gestión de la Calidad y la Gestión Documental”, un esquema donde se señala la integración de la Gestión Documental dentro de las políticas y planes empresariales. La gestión de calidad se plantea en este sentido, como un modelo de gestión empresarial, que se aferra en una filosofía y cultura que busca la satisfacción de las necesidades de los clientes y usuarios (internos y externos) a través de la mejora continua.

La Gestión de Documentos y la Gestión Empresarial: Eje articulador del sistema de gestión de calidad

La gestión de documentos es un método de gestión empresarial orientado al aprovechamiento de los documentos y la información contenida en ellos por parte de las organizaciones, sean estas públicas o privadas. Según Ricks (2003, citado por Cruz Mundet (2006), la gestión de documentos se extiende al ciclo de vida de los documentos, es decir desde que estos se producen o reciben en una organización,

hasta su eliminación final o conservación permanente en un archivo histórico. Tiene por objeto asegurar en las organizaciones una documentación adecuada, esencial, vital e importante, evitando lo no esencial, simplificando los sistemas de creación y producción de documentos, mejorando la forma de organizarlos y recuperarlos, proporcionando su cuidado y preservación adecuada y el depósito a bajo costo.

Por otra parte, la esencia de la gestión de documentos es el tratamiento archivístico de los documentos en las primeras etapas de su ciclo de vida, es decir, durante el tiempo en el que son realmente necesarios para la gestión administrativa de la organización, para apoyar la toma de decisiones y la obtención de pruebas (Cruz Mundet, ob. cit., p. 42). De allí que el Diccionario del Consejo Internacional de Archivos, citado por Walne (2004:11), defina a la Gestión de Documentos como” el área de la gestión administrativa general encargada de conseguir economía y eficiencia en la creación, mantenimiento, uso y selección de documentos durante su ciclo de vida”. Según Cruz Mundet (ob. cit.), la Gestión de Documentos persigue los siguientes objetivos:

1. El diseño normalizado de los documentos.
2. Evitar la creación de documentos innecesarios, la duplicidad y la presencia de versiones caducadas.
3. Simplificar los procedimientos.
4. Controlar el uso y la circulación de los documentos.
5. Organizar (Clasificar, Ordenar y Describir) los documentos para su adecuada explotación al servicio de la gestión y de la toma de decisiones.
6. La conservación y la instalación de los documentos a bajo coste en los archivos intermedios.
7. Valorar, seleccionar y eliminar los documentos que carezcan de valor para la gestión y para el futuro

8. Asegurar la disponibilidad de los documentos esenciales en situaciones de emergencia

Del mismo modo, una organización que aplique la gestión de documentos puede obtener entre muchos beneficios, los siguientes (Nuñez, 2007):

- Realizar sus actividades de una manera ordenada, eficaz y responsable.
- Prestar servicios de un modo coherente y equitativo.
- Proporcionar coherencia, continuidad y productividad a la gestión y a la administración.
- Garantizar la continuidad en caso de catástrofe.
- Cumplir con los requisitos legislativos y reglamentarios, incluidas las actividades archivísticas, de auditoría y de supervisión.
- Proporcionar protección y apoyo a litigios, incluyendo la gestión de riesgo en relación con la existencia o ausencia de evidencia de las actividades realizadas por la organización.
- Proteger los intereses de la organización y los derechos de los empleados, clientes y las partes interesadas presentes y futuras.
- Apoyar y documentar las actividades de investigación y desarrollo presentes y futuras, las realizaciones y los resultados, así como la investigación histórica
- Mantener la memoria corporativa, personal o colectiva

En lo que respecta a la normalización de la gestión de documentos, en el año 2001, tal como se ha mencionado anteriormente, la International Organization for Standardization (ISO) aprueba la norma ISO 15489 con el objeto de lograr una mayor armonización entre los métodos archivísticos y los modelos de gestión organizativos y de calidad surgidos ante los nuevos entornos de trabajo (cultura corporativa orientada hacia la calidad e innovación, sector tecnológico y de comunicación, mercados competitivos, marcos legislativos y reglamentarios complejos), por los

cuales parecía no existir una respuesta de gestión de sus documentos adecuada y automatizada (Moro, 2010).

Manuela Moro (2010) recapitula en su curso “Alcances de la Norma ISO 1589: 2001 en la gestión documental”, los factores que incentivaron la creación de la Norma ISO 15489-2001, así como de otras normas que apoyan la gestión de documentos, agrupándolos en dos categorías:

Factores provenientes de los entornos de trabajo:

- Surgimiento de nuevos entornos de trabajo en las organizaciones: uso de nuevas tecnologías de información y comunicación en los procesos de negocio y sus consiguientes consecuencias;
- Surgimiento de nuevos requisitos de gestión documental para contribuir a una toma de decisiones cada vez más rápida y más compleja;
- Competitividad en las organizaciones ante mercados federales, nacionales e internacionales
- Expectativas cambiantes sobre la información en las organizaciones (mayor nivel de rapidez en la recuperación, mayores exigencias en las propuestas y naturaleza de la recuperación, dificultades en el tratamiento y la conservación, mayor relevancia a la seguridad de la información y control del acceso, entre otros)
- Orientación de las organizaciones hacia la consolidación de niveles de información corporativo; y
- Mayor rigor de las administraciones públicas y privadas en demostrar cumplimiento legislativo y reglamentario, transparencia y buen gobierno.

Factores derivados del proceder de la comunidad archivística:

- Ausencia de un modelo de gestión universal (diversidad de escuelas de pensamiento)

- Diversidad de prácticas en la comunidad archivística internacional (heterogeneidad de modelos aplicados de gestionar los sistemas de documentos en las organizaciones)
- Divergencia entre las constatadas necesidades informativas y documentales de los productores de documentos en el servicio aportado por los gestores de documentos
- Objeto de trabajo del archivero en evolución debido a la tecnología informática (documento convencional, electrónico y digital; pervivencia de sistemas híbridos de gestión documental)
- Mayor relevancia y alcance de la finalidad de servicio: multiplicación de la naturaleza y soporte de los servicios, además de ampliación del alcance: creadores de documentos (función de servicio extendida hacia los productores de documentos y no delimitada en los investigadores de documentos), y
- Conciencia de la necesidad de buscar soluciones de modo conjunto; y multidisciplinar (perspectiva de la ciencia multidisciplinar y conciencia de la grandeza y complejidad de los problemas existentes en el ejercicio profesional ante nuevos entornos de trabajo).

Estos factores han influenciado la elaboración de diversas normas vinculadas a la gestión de documentos, información y documentación, en especial la Norma ISO 15489-2001 de Gestión de Documentos. El objetivo principal de la aplicación de la Gestión de Documentos según Morales (2010:7), es “garantizar que una organización sea capaz de crear, conservar, y utilizar los documentos de archivo que necesita”. Para cumplir con este objetivo se ha de utilizar la Norma ISO 15489-2001, la cual surge como resultado de apoyar otros sistemas como el sistema de gestión de calidad implantado en una organización a través de la aplicación de la norma ISO 9001, o el sistema de gestión ambiental aplicado con la norma ISO 14000.

En este sentido, la norma ISO 15489, citada por Núñez (2007:15), se define como una “norma que se aplica a la gestión de documentos en todos los formatos o soportes, creados o recibidos por cualquier organización pública o privada en el ejercicio de sus actividades o por cualquier individuo responsable de crear y mantener documentos”. Además, proporciona el marco y método para asignar responsabilidades en las organizaciones y su recurso humano con respecto a las políticas, procedimientos, sistemas y procesos relacionados con los documentos.

Esta norma regula el método y el grado de operatividad del tratamiento archivístico de los documentos de una organización sin adentrarse de forma directa en la administración del documento histórico, pero centrándose en asegurar la gestión de los documentos activos y semiactivos (Moro 2010). Recoge criterios y recomendaciones para la gestión de documentos, por lo que en su aplicación no se efectúan procesos de certificación, actividad que a partir de mediados del año 2011 podrá realizarse con la aprobación de la familia de Normas 30300 sobre Sistemas de Gestión de Documentos. De esta forma, los objetivos que persigue la norma ISO 15489, especificados en su texto, pueden resumirse en:

1. Orientar los criterios con que debe diseñarse e implementarse un Sistema de Gestión de Documentos (SGD) y los requisitos que este debe cumplir (fiabilidad, integridad, conformidad, exhaustividad, carácter sistemático)
2. Ser interactiva con los sistemas de gestión de calidad (ISO 9001) y medioambiental (ISO 14001)
3. Posibilitar la integración de la gestión de todos los documentos, tradicionales y electrónicos, en un único sistema de gestión de documentos (SGD)
4. Establecer criterios sobre qué documentos hay que crear dentro de cada procedimiento, qué datos y estructura deben contener, cuáles deben preservarse y con qué requisitos

5. Determinar todos los aspectos de la producción y gestión de los documentos dentro de un sistema incluyendo su incorporación, registro, clasificación codificación, almacenamiento, uso, acceso, conservación o eliminación y los criterios con que debe hacerse.

Hay que aclarar que no es una norma para aplicarla en el Archivo de una organización, ya que su concepción se relaciona hacia la inclusión o inmersión de la gestión de los documentos en todas las actividades de la organización, sea esta pública o privada, por lo que está concebida para gestionar sistemas archivísticos institucionales completos. Indica además que los documentos que conformen el SGD deben cumplir con los siguientes principios:

Autenticidad: Un documento es auténtico cuando prueba lo que afirma ser, cuando ha sido enviado y creado por la persona de la cual se afirma que lo ha creado o enviado o cuando ha sido creado o enviado en el momento en que se afirma

Fiabilidad: Un documento fiable es aquel cuyo contenido puede ser considerado como una representación completa y precisa de las operaciones, actividades y hechos, convirtiéndose en testimonio que puede servir para realizar otras operaciones. Asimismo, un SGD debería ser capaz de funcionar de modo regular y continuado mediante procedimientos fiables, en donde se haya identificado todos los documentos que se producen y reciben en función de la realización de las distintas competencias y actividades de la organización, para que de esta manera (funcional) se organicen (clasifiquen, ordenen y describan) los documentos, es decir, que estos sean reflejo de los procesos de gestión empresarial.

Integridad: Todo documento debe estar protegido contra modificaciones no autorizadas, por lo que los procedimientos deberían especificar que adiciones o anotaciones pueden realizarse al documento después de su creación, en qué

circunstancias es autorizada y por quien. Es por ello que en toda organización deben aplicarse medidas para controlar el acceso, la identificación de los usuarios del sistema, la destrucción autorizada y la seguridad a fin de evitar accesos, destrucciones, modificaciones o eliminaciones no autorizadas.

Conformidad: Los documentos esenciales se refieren al conjunto de documentos que garantizan la supervivencia de la propia organización tras un siniestro (guerra, inundación, incendio, terrorismo, terremoto, entre otros) (Nuñez, 2007). Un SGD debería cumplir con todos los requisitos derivados de las actividades propias de la organización, su marco normativo y de las expectativas de la sociedad. Resulta importante que el recurso humano de la organización que crea y recibe documentos, sepan como las labores que realizan afectan los requisitos de gestión documental, por ende la calidad de las actividades que se efectúan en la organización.

Bases Legales

Mediante la evaluación del marco legal de la investigación, se pretende dar a conocer los argumentos legales vinculados al ámbito del gobierno electrónico. La información que se presentará a continuación es extraída de la Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (1999), Ley Orgánica de la Administración Pública (2008), Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (2005) así como decretos inherentes al tema.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)

Artículo 110. El Estado reconocerá el interés público de la Ciencia, la Tecnología, la Innovación, sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía Nacional.

Artículo 143. Los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a ser informados oportuna y verazmente por la Administración Pública, sobre el estado de las actuaciones en que estén directamente interesados e interesados, y a conocer las resoluciones definitivas que se adopten sobre el particular.

Artículo 168. Los Municipios constituyen la unidad política primaria de la organización Nacional, gozan de Personalidad Jurídica y autonomía dentro de los límites de la Constitución y de la ley.

El análisis de los referidos artículos de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) tiene relación con el proyecto de investigación, ya que establecen el uso de las Tecnologías como medio para el desarrollo económico, político y social de la ciudadanía, ya que le permite a la población usar este medio, para acceder a la información y establecer comunicación con las diferentes instituciones del Estado, quienes se están adaptando a la tecnología de información para atender las necesidades de información y comunicación de la población, así como la solución de sus problemas y la agilización de sus procesos.

En la misma orientación, los ciudadanos tienen derecho a una información veraz y ágil por parte de la Administración Pública y con este tipo de Tecnologías se ha hecho muy eficaz y transmite la información de forma rápida y precisa. Además se establece que es obligatoria la participación ciudadana en lo referente a las decisiones de los Órganos del Estado, lo que contribuye a conocer los problemas existentes en la población y para la solución a corto plazo.

Ley Orgánica de la Administración Pública (2008)

Artículo 6. Los particulares en sus relaciones con la Administración Pública tendrán los siguientes derechos: Conocer en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan interés y obtener copias de documentos contenidos en ellos.

Artículo 12. La actividad de la Administración Pública se desarrollará con base en los principios de economía, celeridad, simplicidad administrativa, eficacia, objetividad, imparcialidad, honestidad, transparencia, buena fe y confianza. A fin de dar cumplimiento a los principios establecidos en esta ley, los órganos y entes de la Administración Pública deberán utilizar las nuevas tecnologías que desarrolle la ciencia, tales como los medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para su organización funcionamiento y relación con las personas.

Del análisis de estos dos artículos de la Ley referida, se desprende que toda persona tiene derecho a tramitar documentos a través de la Administración Pública, además de obtener información de interés para la obtención de dichos trámites y de cualquier información relacionada a las labores realizadas por cualquier órgano del Estado. Igualmente, señalan que todas las entidades deben tener su propia página Web, a fin de que exista mayor comunicación y participación con la ciudadanía, así como, de hacer denuncias, sugerencias y reclamos, que permita tomar decisiones, donde contribuya la población y los órganos del Estado a través de Internet.

Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (2005)

Artículo 1. La presente Ley tiene por objeto dirigir la generación de una ciencia, tecnología, innovación y sus aplicaciones con base en el ejercicio pleno de la soberanía nacional, la democracia participativa y protagónica, la justicia y la igualdad social y el respeto al ambiente y la diversidad cultural, mediante la aplicación de conocimientos populares y académicos. A tales fines, el Estado venezolano formulará, a través de la Autoridad Nacional con competencia en Ciencia, Tecnología, Innovación y sus aplicaciones, enmarcado en el Plan Nacional de Desarrollo Económico-Social, las políticas públicas dirigidas a la solución de problemas concretos de la sociedad, por medio de la articulación e integración de los sujetos que realizan actividades de ciencia y tecnología.

Artículo 6. Los organismos públicos o privados, así como las personas jurídicas o naturales deberán ajustar las actuaciones

realizadas en el marco del presente Decreto-Ley a los principios de ética, probidad y buena fe que deben predominar en su desempeño.

Artículo 36. El Ejecutivo Nacional promoverá el desarrollo de las actividades Científicas, Tecnológicas y de Innovación en el ámbito Estatal y Municipal, a fin de impulsar la conformación de redes como parte del sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación.

Esta Ley busca impulsar la tecnología e innovación como instrumento que contribuya al desarrollo económico, político y social, así como estímulo a la investigación científica, además del desarrollo del conocimiento humano. Además esta ley, busca establecer alianzas interinstitucionales a nivel de la Administración Pública que permita la creación y diseño de portales de Gobierno Electrónico a fin de promover la participación ciudadana.

Decreto N° 368 de fecha 5 de Octubre de 1999 Decreto con Rango y fuerza de Ley sobre Simplificación de Trámites Administrativos

Artículo 1. El presente Decreto-Ley tiene por objeto establecer los principios y bases conforme a los cuales, los órganos de la Administración Pública Central y Descentralizada funcionalmente a nivel nacional.

Artículo 35. La actividad de los órganos y entes de la Administración Pública debe estar dirigida a servir eficientemente a los particulares, mediante la plena satisfacción de las necesidades colectivas.

Artículo 36. La Administración Pública organizará la instrucción de cursos de capacitación del personal, a fin de propiciar en los funcionarios conciencia de servicio a la comunidad.

Mediante es este Decreto Ley se establece la aplicación supletoria a las Administraciones Públicas Estadales y Municipales y a los demás organismos que

tengan un régimen especial, en todo aquello no regulado por su Constitución y leyes respectivas para promover la simplificación de los procesos que deben llevar a cabo los ciudadanos, la orientación de los órganos públicos a la satisfacción de las necesidades

Glosario de Términos

Actitudes: Aspectos positivos o negativos en la actitud de un trabajador frente a una tarea concreta.

Aprendizaje: Es el proceso a través del cual se adquieren nuevas habilidades, destrezas, conocimientos, conductas o valores como resultado del estudio, la experiencia, la instrucción, el razonamiento y la observación.

Aprendizaje Organizativo: Es el enfoque subyacente que da sentido y continuidad al proceso de creación de valor o de intangibles. El Aprendizaje, en suma, es la clave para que las personas y la organización puedan ser más inteligentes, memorizando y transformando información en conocimiento.

Cambio Planeado: Diseñar y aplicar, en forma deliberada, una innovación de estructura, una política o metas nuevas, o un cambio de la filosofía, el clima o el estilo de operar.

Comunicación: Transmisión de la información en el seno de un grupo, considerada en sus relaciones con la estructura de este grupo.

Comunicación organizacional: Consiste el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una compleja organización. Dicho proceso puede ser interno, es decir, basado en relaciones dentro de la organización, o externo (por ejemplo, entre organizaciones).

Conservación Temporal: Situación derivada de la fase de la valoración que afecta a los documentos que han desarrollado valores primarios, los cuales definen su permanencia o retención en los diferentes tipos de archivo de un sistema de archivo.

Conservación Permanente: Situación derivada de la fase de la valoración que afecta a los documentos que han desarrollado valores secundarios, y que en consecuencia no pueden ser eliminados, y deban ser conservados de forma permanente.

Cultura Organizacional: Serie de entendidos importantes, como normas, valores, actitudes y creencias, compartidas por los miembros de la organización.

Desarrollo Organizacional: Es un proceso de cambio planificado en la cultura de una organización mediante la utilización de las tecnologías, de ciencias de la conducta, la investigación y la teoría.

Descripción Documental: Es el proceso de análisis de los documentos de archivo o de sus agrupaciones, materializado en representaciones que permitan su identificación, localización y recuperación de su información para la gestión o la investigación.

Efectividad: En el proceso de dirección, organización óptima entre cinco elementos: producción, eficiencia, satisfacción, adaptabilidad y desarrollo.

Eficiencia: En términos generales, la palabra eficiencia hace referencia a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Por ello, es una capacidad o cualidad muy apreciada por empresas u organizaciones debido a que en la práctica todo lo que éstas hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos.

Entorno: Todos los factores físicos, psicológicos y sociales, situaciones, acontecimientos o relaciones que rodean o afectan a una empresa.

Estructura: Conjunto ordenado y autónomo de elementos interdependientes cuyas relaciones están reguladas por leyes.

Estructura organizacional: Puede ser definida como las distintas maneras en que puede ser dividido el trabajo dentro de una organización para alcanzar luego la coordinación del mismo orientándolo al logro de los objetivos.

Manual de Normas y Procedimientos: Instrumento resultante del estudio y simplificación de los procesos y procedimientos de una organización, así como de las normas, políticas y lineamientos para la realización eficiente de las diversas actividades que en esta se realizan.

Misión: Es el motivo, propósito, fin o razón de ser de la existencia de una empresa u organización porque define: lo que pretende cumplir en su entorno o sistema social en el que actúa, lo que pretende hacer, y el para quién lo va a hacer.

Organización Documental: Proceso archivístico que consiste en el desarrollo de un conjunto de acciones orientadas a clasificar, ordenar y describir los documentos de una entidad.

Producción documental: Recepción o generación de documentos de una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones.

Registro de documentos: Anotación de los datos de los documentos que entran, salen o se tramitan en una organización.

Serie documental: Conjunto de unidades documentales de estructura y contenidos homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas. Ejemplos: órdenes de pago, requisiciones de compra, movimientos de personal, contratos, actas, informes, entre otros..

Tipología documental: Estudio de las diferentes clases de documentos que pueden distinguirse según su origen y características diplomáticas.

Valores: Es una preferencia o prioridad, interés, gusto o disgusto de un objeto o cosa en particular.

Visión: Se define como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Dentro del proceso de investigación, la definición de la metodología consiste en la aplicación de métodos generales para obtener el conocimiento, en relación con las disciplinas estudiadas. Debido a ello, Hurtado (2008:97) explica que “esta incluye los métodos, las técnicas, las tácticas, las estrategias y los procedimientos que utilizará el investigador para lograr los objetivos de su estudio”. La autora citada además indica que estas técnicas no son genéricas para cualquier investigación; los métodos son diferentes en función del tipo de estudio y de los objetivos que se pretendan lograr. Además, por ser sistemática, la metodología de investigación genera la aplicación de procedimientos, presenta resultados y conduce a la elaboración de conclusiones.

Perspectiva de la investigación

El presente estudio se corresponde con la perspectiva de una investigación cuantitativa. Esta se puede definir como la forma de investigación en la cual se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables determinadas de estudio. Hurtado y Toro (2001:60) menciona que “para que la investigación sea cuantitativa debe tener una concepción lineal, es decir que haya claridad entre los elementos que conforman el problema, que tenga definición, limitarlos y saber con exactitud donde se inicia el problema, también le es importante saber qué tipo de incidencia existe entre sus elementos”. Además, indican que la investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede.

Esto quiere decir que para que exista metodología cuantitativa se requiere que entre los elementos del problema de investigación exista una correlación entre el tema de investigación y sus variables; y que se permita identificar indicadores para cada una de las variables. En este sentido, la naturaleza cuantitativa de la presente investigación radica en el hecho de que las variables, y los indicadores derivados de éstas van a ser medidos a través de datos obtenidos por medio de los instrumentos de recolección de información seleccionados para la investigación, con el propósito de diagnosticar la situación actual respecto a la gestión de documentos con base en las necesidades y carencias de la comunidad atendida por la Alcaldía del Municipio Naguanagua.

Diseño y Tipo de Investigación

El diseño de la investigación del estudio realizado con el fin de proponer un programa de gestión de documentos como herramienta de innovación gerencial en la Alcaldía del Municipio Naguanagua, tiene las características de una investigación de campo no experimental. Al respecto, Arias (2006:32) explica que ésta consiste en “la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables”. Esto se justifica en el hecho de que se indagará entre las personas involucradas en el fenómeno estudiado, para realizar un diagnóstico integral que abordara la caracterización de la gestión de documentos en la unidad de estudio, de acuerdo a la normativa legal aplicable, procesos archivísticos involucrados, condiciones de infraestructura disponible y tecnologías de información.

En este sentido, los diseños de campo tienen la característica de realizar un estudio a profundidad de una unidad de observación, en este caso la Alcaldía del Municipio Naguanagua, para lo cual toma en cuenta características y procesos específicos. Dentro de los diseños de campo, este se clasifica como transeccional, el cual es definido por Arias (ob. cit.) como “la recolección de datos en un solo

momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 32). Se trata también de descripciones, pero no de variables que se estudian individualmente, sino de sus relaciones, sean éstas puramente correlacionales o relaciones causales. En estos diseños lo que se mide es la relación entre variables en un tiempo determinado.

Dentro de los diseños de campo, se define como una investigación no experimental, porque, de acuerdo con Tamayo y Tamayo (2007:128), es “la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables independientes, se basa en variables que ya ocurrieron o se dieron en la realidad sin la intervención directa del investigador”. Es decir, el fenómeno estudiado no se somete a ninguna prueba, sino que es evaluado y descrito tal como sucedieron los hechos.

Sin embargo, esta investigación también se sustenta en el diseño documental. Arias (ob. cit.) define la investigación documental como: “un proceso basado en la búsqueda recuperación, análisis crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales” (p. 27). En lo referente a la definición anterior se puede decir que la investigación documental es aquella que se sustenta por libros y otros trabajos realizados por otros autores, y se emplea en el estudio para un doble propósito: por una parte, describir la importancia que tiene la sociedad de la información en el desarrollo de las organizaciones modernas y de la generación de estrategias de innovación empresarial; y por otra, establecer un marco teórico, legal y conceptual que sustente la propuesta de un programa de gestión de documentos para la entidad municipal.

Nivel y Modalidad de Investigación

En concordancia con la clasificación de Danhke, citado por Hernández, Fernández y Baptista (2009), los estudios, de acuerdo a su nivel comprensivo, se clasifican en

exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos. Los autores referidos indican además que “esta clasificación es muy importante, debido a que según el tipo de estudio de que se trate varía la estrategia de investigación” (p. 69). De acuerdo con esta clasificación y al propósito del estudio, esta investigación se corresponde con una descriptiva. Arias (ob. cit.) la define como:

La caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o su comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere (p. 24)

Por lo tanto, el tipo de investigación es descriptiva por el análisis y la caracterización de los componentes del fenómeno estudiado, con la finalidad de medir y evaluar diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar, para diagnosticar la situación actual respecto a la gestión de documentos con base en las necesidades y carencias de la comunidad municipal y caracterizar los elementos que intervienen en la gestión eficiente de la documentación en una institución pública, de acuerdo con las Normas ISO 15486 haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo.

Del mismo modo, en cuanto a la modalidad aplicada, la presente investigación se realizará según los lineamientos metodológicos de un proyecto factible, pues la misma, según la definición de la Universidad Experimental Libertador, UPEL (2011), “Consiste en la elaboración de una propuesta de un modelo operativo viable, o una solución posible a un problema de tipo práctico para satisfacer necesidades de una institución o grupo social” (p. 16). Además, indica que la propuesta debe tener apoyo, bien sea en una investigación de campo o en una investigación documental; y puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. En tal sentido, se considera que el estudio es un proyecto factible porque a través de

su desarrollo se enfatizaría sobre una propuesta a un modelo operativo viable, o una solución posible a un fenómeno o problema, mediante el diseño de un programa de gestión de documentos como herramienta de innovación gerencial en la Alcaldía del Municipio Naguanagua.

Fases del Proyecto

La definición de las fases de la investigación consiste en la descripción del proceso metodológico que se debe cumplir para alcanzar los objetivos específicos propuestos en el estudio. en este sentido, Arias, (ob. cit.) indica que “es el conjunto de decisiones pasos, esquemas y actividades a realizar en el curso de la investigación, el procedimiento de la investigación no es más que el establecimiento del criterio según los cuales deben desarrollarse el curso de acción de una investigación” (p. 111). Además establece las funciones del diseño, se ocupa del abordaje de verificación que permite constatar hechos con teorías y sus formas.

En vista de lo anteriormente planteado, la presente investigación se realiza en tres fases: exploratoria o diagnóstico, procedimental y analítica. Las características de cada una de estas fases serán descritas brevemente a continuación.

Fase I. Exploratoria o Diagnóstico de Necesidades: Luego de detectar la presencia de un problema, es necesario plantearlo; Rodríguez, Gil y García (2009) indican al respecto que “plantear el problema es estructurar formalmente la propuesta del estudio requerido para resolver una necesidad. Un problema bien planteado es la primera respuesta a su solución” (p.32). Se dice que una buena pregunta es la mitad de la respuesta. Partiendo de esta conformación temática, se va a clarificar y determinar el tópico de interés y justificar las razones por las cuales se elige el tema.

Luego, el investigador a partir de su propia formación, intentará establecer el marco teórico-conceptual desde el cual parte la investigación; en esta actividad se describirán los enfoques teóricos y temáticos a través de la revisión de documentos que permitieron profundizar en la investigación para la comprensión de la sociedad de la información-sociedad del conocimiento y revolución tecnológica, las organizaciones que aprenden mediadas por la gestión del conocimiento, la gestión municipal en el marco de la Administración Pública, la gestión de documentos y la gestión empresarial como binomio para apoyar el sistema de gestión de calidad

Como tercera actividad de esta etapa, corresponde planificar las actuaciones respecto al diseño de la investigación, lo cual dará como resultado la definición de las estrategias metodológicas más apropiadas para el estudio según su naturaleza, la selección de la población y la muestra y la definición de las técnicas e instrumentos de recolección de datos en concordancia con cada uno de los objetivos específicos planteados.

Fase II. Procedimental: Consiste en la aplicación de los instrumentos de recolección de datos: Es importante destacar que los métodos de recolección de datos, se puede definir como al medio a través del cual el investigador se relaciona con los participantes para obtener la información necesaria que le permita lograr los objetivos de la investigación. De modo que para recolectar la información hay que tener presente los siguientes elementos: seleccionar un instrumento de medición el cual debe ser válido y confiable para poder aceptar los resultados, aplicar dicho instrumento de medición y organizar las mediciones obtenidas, para poder analizarlo.

Fase III: Analítica: En esta etapa se procede al análisis de datos y presentación de resultados: por una parte, se debe exponer desde cómo se tabularon y organizaron los datos, los respectivos cuadros y gráficos con su respectiva descripción de los resultados, los modelos estadísticos y/o programas que se utilizaron para su

exposición, la justificación del por qué se usaron y cómo se efectuaron las pruebas de hipótesis en el caso que se realice. Al respecto, Rodríguez, Gil y García (ob. cit.) explican que “el análisis de datos se produce en esta etapa, lo que implica distinguir una serie de actividades y operaciones concretas que son realizadas durante este análisis” (p. 75).

Unidades de Estudio

Población

La población o universo de una investigación consiste en el conjunto de individuos que pueden ser de utilidad para obtener información respecto a la temática estudiada. De acuerdo con Balestrini (2008:122), ésta “puede estar referida a cualquier conjunto de elementos de los cuales se pretende indagar y conocer sus características, o una de ellas, y para el cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación”. Por consiguiente, una población es el conjunto de todos los elementos que coinciden con una serie específica de elementos en común.

En tal sentido, al tratarse de un estudio sobre la gestión de documentos como herramienta de innovación gerencial en la Alcaldía del Municipio Naguanagua, se incluyó como población al personal que participa en el proceso de gestión de documentos de la institución sujeto de estudio como parte de la población, desde tres perspectivas y con base en los siguientes criterios (Cuadro No. 1):

- a) Responsable de la operación del área: para la identificación de elementos centrales en la administración de los recursos humanos que llevan a cabo la gestión de documentos en el área y la presencia del archivo, en la planificación, presupuesto y visión de desarrollo de la Unidad Administrativa.
- b) Responsable de la gestión de documentos: para la identificación de las competencias y funciones del personal relacionado con la gestión documental, y

evaluación de las condiciones de calidad, seguridad y gestión existente para el almacenamiento de los documentos en distintos tipos de soporte.

- c) Responsables de las Tecnologías de Comunicación e Información en la institución: para la identificación de sistemas automatizados para archivos y la infraestructura tecnológica presente en los archivos, así como la incorporación de herramientas tecnológicas que brindan soporte a la gestión documental.

Cuadro 1.
Distribución de la población y muestra por estratos

Cargo	Número de Personas
Dirección de Planificación y Control de Gestión	2
Dirección de Asesoría Legal	2
Dirección de Hacienda	2
Dirección de Administración	2
Dirección de Recursos Humanos	2
Dirección de Tesorería Municipal	3
Dirección de Salud	2
Dirección de Seguridad Ciudadana	2
Dirección Desarrollo Urbano	2
Dirección de Desarrollo Social	2
Oficina de Atención al Público	2
Oficina del Registro Civil	2
Oficina de Informática	2
Oficina de Atención a las Víctimas	2
Oficina de Control Urbano	2
Oficina de Catastro	3
Oficina de Liquidación y Solvencia	2
Oficina de Obras Públicas	2
Consejo Municipal de Derecho del Niño, Niña y Adolescente	2
TOTAL	39

Fuente: Departamentos tácticos y operativos de la estructura organizativa de la institución objeto de estudio (2016)

Muestra

Por su parte, se denomina muestra a una parte de la población a estudiar, la cual sirve para representarla. Ramírez (2005:41) explica que “una muestra representativa contiene las características relevantes de la población en las mismas proporciones que están incluidas en tal población”. Por lo tanto, la muestra consiste en tomar una porción de una población como subconjunto representativo de dicha población. En este sentido, el autor agrega además que para que la muestra, al menos teóricamente, sea representativa de la población, debe seleccionarse siguiendo un procedimiento que permita a cualquiera de todas las posibles muestras del mismo tamaño contenidas en la población, tener igual oportunidad de ser seleccionada.

Sin embargo, cuando la población es muy pequeña, como es el caso de la investigación que se llevó a cabo, es conveniente incluirla en su totalidad dentro de la muestra, por lo que ésta fue igual a las treinta y nueve (39) personas que forman parte de la población, por lo que no se aplicará un muestreo. Esto se conoce como muestra censal (Ver Cuadro No. 1).

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Técnicas de recolección de datos

Una vez obtenidos los indicadores de los elementos teóricos y definido el diseño de la investigación, será necesario definir las técnicas de recolección de datos para construir los instrumentos que permitan obtenerlos de la realidad. En este sentido, Sabino (2006) indica que “las técnicas de recolección de datos son las que permiten implementar, el tipo de diseño una vez obtenido” (p. 74). En el presente estudio las técnicas utilizadas serán el análisis de contenido y la encuesta.

En cuanto a las técnicas seleccionadas, Krippendorf, citado por Hernández, Fernández y Sampieri (ob. cit.) explica que el análisis de contenido es “una técnica de

investigación para hacer inferencias válidas y confiables de datos con respecto a su contexto” (p. 171). Desde otra perspectiva, Tamayo y Tamayo (2007:144), explica que esta técnica consiste en “la producción de generalizaciones de orden causal referidas a las relaciones entre las variables observadas en el marco de la investigación”. Por tanto, pueden dar lugar a la comprobación temporal o a la refutación de generalizaciones de orden causal. Con el uso de esta técnica se va clasificar, analizar y resumir toda la información documental o teórica que sustentan el estudio y sirve como referencia para la definición de las variables y los instrumentos de recolección de información.

Por otra parte, la encuesta, según Arias (ob. cit.), es “una estrategia cuyo propósito es obtener información acerca de un grupo o muestra de individuos, en relación con la opinión de estos sobre un tema específico” (p. 31). Este método consiste en obtener información de los sujetos de estudio. A través de esta técnica se va a diagnosticar la situación actual respecto a la gestión de documentos con base en las necesidades y carencias de la comunidad municipal y caracterizar los elementos que intervienen en la gestión eficiente de la documentación en una institución pública, de acuerdo con las Normas ISO 15486.

Instrumentos de recolección de datos

Para Sabino (ob. cit.), el instrumento de recolección de datos “es en principio cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información” (p. 43). Por consiguiente, el instrumento sintetiza en sí toda la labor previa de la investigación; resume los aportes del marco teórico al seleccionar datos que corresponden a los indicadores y por lo tanto, a las variables o conceptos utilizados. Además expresa todo lo específico de manera empírica del tema objeto de estudio, pues sintetiza el diseño concreto escogido para el trabajo. En concordancia con las técnicas seleccionadas, se definen los siguientes instrumentos:

Como instrumento de recolección de datos para el análisis de contenido, se selecciona el registro y clasificación de las categorías. Tamayo y Tamayo (2007:119) explica que es “la operación, o conjunto de operaciones, tendentes a representar el contenido de un documento bajo una forma diferente de la suya original a fin de facilitar su consulta o localización en un estudio ulterior”. De este modo, clasificar la documentación consiste en agruparla por conceptos o categorías dentro de una estructura jerárquica y lógica. Esta estructura es el cuadro de clasificación”. En otras palabras, es una estructura lógica de conceptos o categorías que sirve para clasificar o agrupar la documentación revisada en el proceso investigativo.

En el caso de la técnica de encuesta, el instrumento a utilizar fue el cuestionario. Arias (ob. cit.) lo define como “la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas” (p. 74). También se le denomina cuestionario auto administrado, porque debe ser llenado por el encuestado sin intervención del encuestador. La encuesta para obtener información precisa y confiable respecto al logro de los objetivos específicos presentan las siguientes características:

El tipo de cuestionario a aplicar consistió en una serie de preguntas cerradas politómicas, es decir, de opciones de respuesta de acuerdo con la naturaleza de la variable a investigar. Se subdivide en ocho secciones, en las cuales se evalúa la situación actual respecto a la gestión de documentos con base en las necesidades y carencias de la comunidad municipal y los elementos que intervienen en la gestión eficiente de la documentación en una institución pública, de acuerdo con las Normas ISO 15486, (ver Anexo A). Las ocho dimensiones incluidas en el documento son las siguientes:

a) Organización documental: Nivel de desarrollo de los Fondos documentales en las diferentes unidades de la Alcaldía.

b) Servicios y usuarios: Mecanismos de consulta; restricciones de acceso y difusión de la información

c) Transferencia y eliminación de documentos: Transferencia al Archivo Nacional; procedimientos de eliminación de documentos.

d) Infraestructura física: Atributos de los depósitos de archivo y condiciones de almacenamiento de los archivos.

e) Recursos humanos: Perfil Ocupacional; Competencias y cumplimiento de las políticas establecidas en la institución para la gestión de documentos.

f) Aspectos organizacionales: uso de la planificación Estratégica como herramienta de programación; presupuesto, coordinación interna.

g) Uso de las tecnologías de la información y la comunicación: Áreas o procesos automatizados; Características de Infraestructura.

h) Normativas y procedimientos: Legislación aplicada en archivos; Gestión de los documentos de archivos, Existencia de archivos centrales o intermedios.

Validez del instrumento de recolección de datos

El criterio de validez del instrumento de recolección de datos tiene que ver con la calidad del contenido y la validez de construcción del cuestionario, Tamayo y Tamayo (ob. cit.) lo explica diciendo que:

La validez establece un relación entre el instrumento diseñado con las variables que pretenden medir y, la validez de construcción relaciona los elementos del cuestionario aplicado con los fundamentos teóricos y los objetivos de la investigación para que exista consistencia y coherencia técnica (p. 178).

De esta forma, la validez del instrumento que se diseñó fue de contenido, determinado por la representatividad de éstos sobre el tema que se valida, en contraste con la teoría y un análisis lógico; la validez de contenido intenta evaluar la

capacidad del instrumento para recoger el contenido y el alcance del constructo y de la dimensión. Se determinó antes de la aplicación del instrumento sometiendo el mismo al juicio de tres expertos; dos especialistas en el área de Gerencia y un especialista en metodología de la investigación.

Por esta razón, el procedimiento de validación se realizó a partir de la entrega de la copia del planteamiento del problema, copia del cuadro de variables y su operacionalización, copia del instrumento y formato de la matriz de validación para que cada experto estudie y responda los siguientes aspectos: coherencia, correspondencia entre los ítems con los indicadores establecidos en el cuadro de variables y la redacción de instrucciones.

Técnicas de Análisis

Para la presentación de los resultados, se exponen dos formas de análisis, un análisis cuantitativo, una vez que se ha recopilado la información correspondiente (a través de la entrevista y el cuestionario propuesto en el apartado de instrumentos de recolección de datos) no sólo debe disponer de una forma de organización para analizar los resultados sino para presentarlos. Habitualmente se diseñan tablas con valores medios, número de casos y algún indicador de la variabilidad de los datos, se hace su representación gráfica, para luego mostrar los resultados de las pruebas estadísticas.

Para tal fin, la interpretación de los resultados es el producto de la aplicación del instrumento a la muestra del estudio de la investigación. Los datos serán procesados en primera instancia de forma manual, para después llevarlos electrónicamente a porcentual, porque el análisis e interpretación de los resultados dan los lineamientos para realizar luego la construcción de la propuesta. En este sentido, se presentarán gráficas circulares, de sectores o pastel, usadas fundamentalmente, para representar

distribuciones de frecuencias relativas (porcentuales) de una variable cualitativa o cuantitativa discreta.

Para alcanzar el análisis cualitativo (aplicable a la guía de observación y al análisis de las preguntas del cuestionario), se va a recurrir al análisis de contenido. El análisis de contenido de un estudio descriptivo resulta imprescindible para establecer inferencias causales de carácter general y para facilitar la comprensión de los casos específicos analizados. Por ello, el análisis comparativo proporciona guías para la realización de estudios sistemáticos sobre los fenómenos sociales no fácilmente cuantificables. Del mismo modo, una vez finalizada la etapa de recolección de la información, los mismos serán clasificados, organizados y agrupados para establecer las relaciones entre las variables de estudio.

Cuadro 2.

Cuadro Técnico Metodológico – Operacionalización de las variables

Objetivo general: Proponer un programa de gestión de documentos como estrategia de innovación gerencial en la Alcaldía del Municipio Naguanagua.				Técnica: Encuesta	
				Instrumentos: Cuestionario	
				Fuente: Trabajadores de la Alcaldía.	
Objetivo específico	Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Diagnosticar las debilidades y fortalezas que presenta el sistema de gestión de documentos actualmente, y su adecuación a las normas ISO 15486.	Debilidades y fortalezas que presenta el sistema de gestión de documentos	Se define como la evaluación de la aplicación de métodos de los mecanismos de consulta; restricciones de acceso y difusión de la información, así como los atributos de los depósitos de archivo y condiciones de almacenamiento de los archivos, y el recurso humano responsable de su manejo.	Servicios y usuarios Infraestructura física Recursos Humanos Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación	Normativa de seguridad Digitalización de los archivos Difusión de las funciones y servicios Tipo de usuarios Acceso a la documentación Forma de almacenamiento Estado físico de los documentos Condiciones estructurales Condiciones de almacenamiento Medidas de seguridad Nivel de capacitación profesional Nivel de conocimiento sobre software Políticas de personal Sistema integrado de gestión Procesos de gestión de documentos Disponibilidad de equipos	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16

Fuente: Instrumento aplicado a la muestra (2015)

Cuadro 2.

Cuadro Técnico Metodológico – Operacionalización de las variables

Objetivo general: Proponer un programa de gestión de documentos como estrategia de innovación gerencial en la Alcaldía del Municipio Naguanagua.				Técnica: Encuesta	
				Instrumentos: Cuestionario	
				Fuente: Trabajadores de la Alcaldía.	
Objetivo específico	Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Determinar la estructura organizativa, operativa y funcional del sistema gestión de documentos como estrategia de innovación gerencial en la Alcaldía del Municipio Naguanagua.	Estructura organizativa, operativa y funcional del sistema gestión de documentos	Se define como la evaluación del nivel de desarrollo de los Fondos documentales en las diferentes unidades de la Alcaldía, procedimientos de transferencia y eliminación de documentos, así como de los aspectos organizacionales.	Organización documental	Tipo de soporte de documentos	17
				Series documentales más utilizadas	18
				Sistema de ordenación	19
			Transferencia y eliminación de documentos	Planificación de las transferencias	20
				Procedimientos de eliminación	21
				Alcance de los procedimientos	22
			Aspectos organizacionales	Existencia de normas y políticas	23
				Indicadores de desempeño	24
				Debilidades del servicio	25
				Planes de desarrollo o iniciativas	26
			Normativas y procedimientos	Alcances de los instrumentos legales	27
				Tipo de cuadro de clasificación	28
				Conocimiento de las normativas	29
Tipo de archivos relacionados	30				

Fuente: Instrumento aplicado a la muestra (2015).

CAPÍTULO IV

DIAGNÓSTICO QUE SUSTENTA LA PROPUESTA

En este capítulo se presentan los resultados de la tabulación y el análisis de los datos obtenidos, en correspondencia con la aplicación de los instrumentos y de las técnicas seleccionadas para proponer un programa de gestión de documentos como estrategia de innovación gerencial en la Alcaldía del Municipio Naguanagua. Dichos resultados se van a presentar a través del diseño de cuadros y gráficos que permitan una visión más precisa del análisis. De esta forma, la aplicación de la metodología de la investigación seleccionada inicialmente por el autor de este Trabajo Especial de Grado va a permitir obtener resultados específicos que van a ser analizados, interpretados y confrontados con la información manejada en el marco documental con el fin de llegar a presentar las conclusiones y recomendaciones. Por lo tanto, el propósito del presente capítulo es mostrar los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

Diagnóstico de las debilidades y fortalezas que presenta el sistema de gestión de documentos actualmente, y su adecuación a las normas ISO 15486.

Esta sección del cuestionario elaborado para obtener información, sirvió para la evaluación de la aplicación de métodos de los mecanismos de consulta; restricciones de acceso y difusión de la información, así como los atributos de los depósitos de archivo y condiciones de almacenamiento de los archivos, y el recurso humano responsable de su manejo, cuyo resultado será la presentación de las debilidades y fortalezas que presenta el sistema de gestión de documentos actualmente, y su adecuación a las normas ISO 15486 . De esta forma, y a partir de la evaluación de las variables (servicios y usuarios, infraestructura física, recursos humanos y uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación), se realiza el siguiente diagnóstico:

Parte A. Ítems relacionados con el logro del objetivo 1, referente al diagnóstico de las debilidades y fortalezas que presenta el sistema de gestión de documentos actualmente, y su adecuación a las normas ISO 15486.

Dimensión I. Servicios y usuarios: Mecanismos de consulta; restricciones de acceso y difusión de la información

Ítem 1. En su institución, ¿se aplica alguna normativa de seguridad de la información que aborde la gestión de archivos?

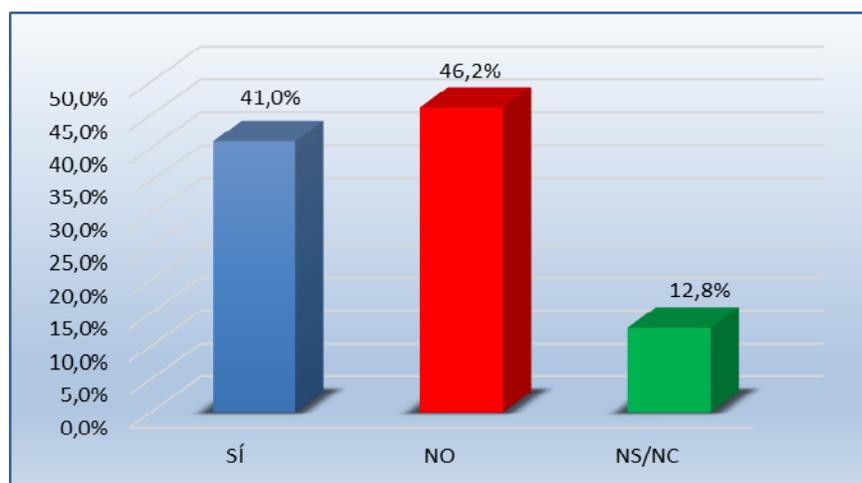
Tabla 1.

Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Servicios y usuarios y el indicador: aplicación de normativas de seguridad.

Opción de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Sí.	16	41,0%
No.	18	46,1%
No sabe/no contesta.	5	12,8%
Totales	39	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Gráfico 1. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Servicios y usuarios y el indicador: aplicación de normativas de seguridad.



Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Análisis de resultados: A partir de la información obtenida, se puede inferir que no existe entre los consultados un criterio unificado respecto a si se aplica alguna normativa de seguridad de la información que aborde la gestión de archivos. En este sentido, 46,1% de los encuestados respondió que tal normativa no se aplica, mientras que 41% respondió que sí y 12,8% no contestó. De estos resultados se puede entrever que la información respecto a normativas para la gestión documental no se está manejando en forma uniforme en todos los involucrados.

En relación con la importancia de tales normativas, García Morales (2011:65) expresa que “la aplicación de recursos tecnológicos para garantizar la seguridad de la información y la gestión documental es considerada un factor estratégico para alcanzar los objetivos trazados”, por lo que en toda planificación de sistemas archivísticos debe considerarse la integración de las ventajas de la informática, la telemática, la ofimática y las telecomunicaciones a las actividades que se desarrollan dentro de estos sistemas, para el incremento de su eficiencia.

Ítem 2. En su área de trabajo, ¿Se ha ejecutado, en los últimos cinco años, algún proyecto de digitalización de los archivos institucionales?

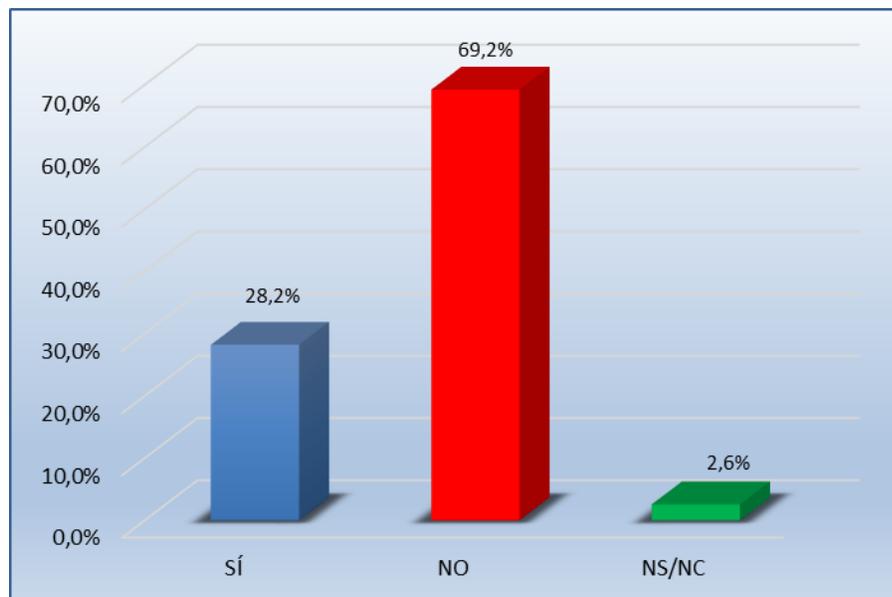
Tabla 2.

Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Servicios y usuarios y el indicador: digitalización de los archivos institucionales.

Opción de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Sí.	11	28,2%
No.	27	69,2%
No sabe/no contesta.	1	2,6%
Totales	39	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Gráfico 2. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Servicios y usuarios y el indicador: digitalización de los archivos institucionales.



Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Análisis de resultados: Con la información obtenida se puede determinar que la mayoría de las personas incluidas en la muestra opinan que no se han llevado a cabo en los últimos cinco años, algún proyecto de digitalización de los archivos institucionales. En este sentido, 69,2% respondió en forma negativa, mientras 28,2% respondió en forma afirmativa y 2,6% no contestó.

Respecto a estos resultados, es importante destacar lo expresado por Cruz Mundet (2006:75), que entre los objetivos que debe perseguir la implantación de todo sistema de Gestión de Documentos se debe incluir: asegurar y facilitar el acceso a los documentos, lo que implica recuperar los documentos verídicos y fiables entre las múltiples copias y versiones que pueden existir; garantizar el mantenimiento de los criterios de organización de los mismos; salvaguardar y preservar la evidencia de las actividades, conocimientos y transacciones de la empresa, y establecer una política racional de conservación y destrucción de documentos en función de las necesidades informativas de la empresa.

Asimismo, existe un factor estratégico que es complejo y que se escapa del control y manejo de la misma institución: la subjetividad y particularidad en el manejo de la información y de las comunicaciones, por tanto se busca integrar el sistema de información documental bajo un modelo de gestión, para que las relaciones en un evento o servicio no se vean fragmentadas de acuerdo a su especificidad o destinatario y se pueda tener el control del proceso documental en cada caso de uso propuesto.

Ítem 3. En su institución, ¿se realizan actividades de difusión de las funciones y servicios de los archivos?

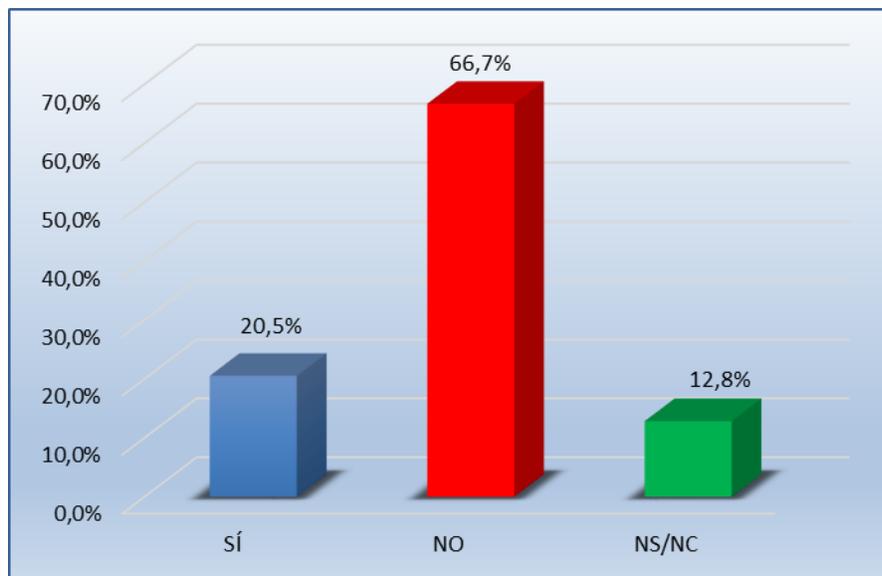
Tabla 3.

Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Servicios y usuarios y el indicador: actividades de difusión de funciones y servicios de los archivos.

Opción de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Sí.	8	20,6%
No.	26	66,6%
No sabe/no contesta.	5	12,8%
Totales	39	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Gráfico 3. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Servicios y usuarios y el indicador: actividades de difusión de funciones y servicios de los archivos.



Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Análisis de resultados: De acuerdo con la opinión de la mayoría de los encuestados, en la actualidad no se realizan actividades de difusión de las funciones y

servicios de los archivos, lo cual incide sobre la eficiencia de las labores que se llevan a cabo, en relación con la gestión documental en la Alcaldía del Municipio Naguanagua. En este sentido, 66,7% respondió en forma negativa, mientras 20,5% respondió en forma afirmativa y 12,8% no contestó.

Respecto a la importancia de la información en el proceso de gestión de documentos, las autoras Bustelo y Amarilla (2011:13) explican que “la Gestión de la Información se puede definir como el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar adecuadamente la información producida, recibida o retenida por cualquier organización en el desarrollo de sus actividades.” En este caso, la gestión se restringe al campo de la información manejada por una organización, separándola de los demás aspectos que abarca la Gestión del Conocimiento, como son los recursos humanos y la medición de los activos intangibles.

De esta forma, la Gestión de la Información se constituye en la vertiente más importante de la Gestión del Conocimiento, que abarca todos los procesos y actividades vinculadas a la generación, procesamiento, uso y transformación de los datos como fuentes futuras de información y posterior conocimiento.

Ítem 4. Indique el tipo de usuario de los archivos institucionales:

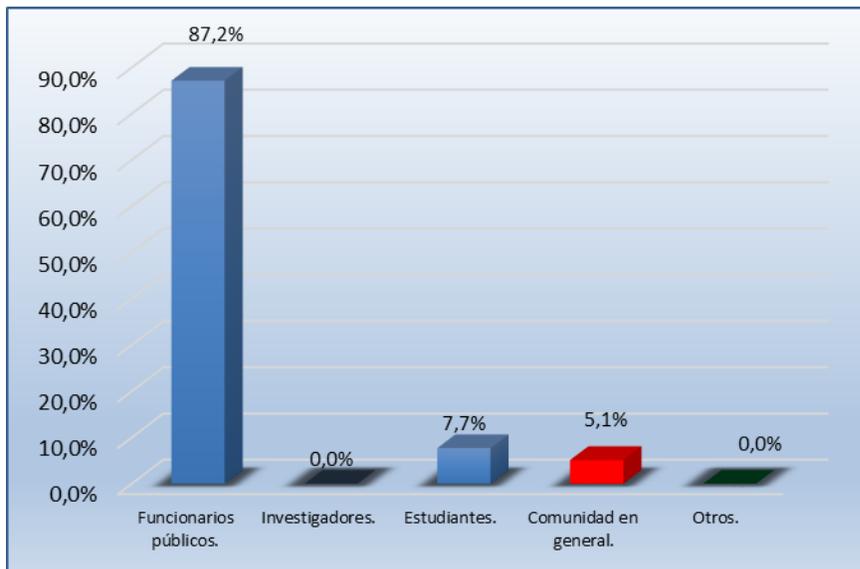
Tabla 4.

Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Servicios y usuarios y el indicador: tipo de usuario de los archivos institucionales.

Opción de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Funcionarios públicos.	34	87,2%
Investigadores.	-	-
Estudiantes.	3	7,7%
Comunidad en general.	2	5,1%
Otros.	-	-
Totales	39	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Gráfico 4. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Servicios y usuarios y el indicador: tipo de usuario de los archivos institucionales.



Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Análisis de resultados: A partir de la información recolectada mediante el instrumento, la mayoría de las personas que conforman la muestra consideran que el principal tipo de usuario de los archivos institucionales son los funcionarios públicos, con un 87,2%, seguido en menor importancia por los estudiantes (7,7%) y la comunidad en general. Estos resultados denotan por una parte, que la gestión documental de la Alcaldía del Municipio Naguanagua tiene una importancia vital como herramienta de gestión interna, y a su vez no se ha proyectado en la comunidad como fuente de consulta y acceso a documentos.

Para destacar la importancia de la gestión documental como herramienta gerencial, se hace referencia a la definición presentada por Mosquera (2011:22), quien indica que “es la parte del sistema de información desarrollada con el propósito de almacenar y recuperar documentos, que debe estar diseñada para coordinar y controlar todas aquellas funciones y actividades específicas”, lo que implica la creación, recepción, almacenamiento, acceso y preservación de los documentos, salvaguardando sus características estructurales, y contextuales, y garantizando su autenticidad y veracidad.

Asimismo, la autora citada vincula directamente esta actividad con la gestión de conocimiento, indicando que la Gestión Documental delimita su acción a los documentos, dejando de lado el conocimiento tácito que existe en una organización, y dedicándose a aquel conocimiento claramente expresado en diversos formatos y que se encuentra disponible gracias a la aplicación de los principios organizativos del sistema (conocimiento explícito).

Ítem 5. Indique las causas más frecuentes de denegación de acceso a los documentos:

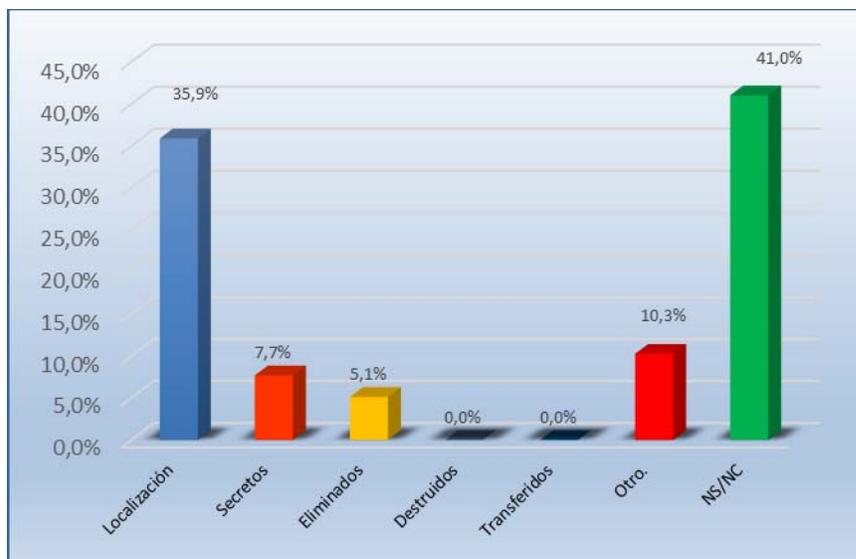
Tabla 5.

Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Servicios y usuarios y el indicador: causas más frecuentes de denegación de acceso a los documentos.

Opción de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Es imposible localizarlos.	14	35,9%
Son secretos o reservados.	3	7,7%
Fueron eliminados por procedimiento interno.	2	5,1%
Fueron destruidos por fuerza mayor.	-	-
Fueron transferidos al Archivo Nacional.	-	-
Otro.	4	10,3%
No sabe/No contesta.	16	41,0%
Totales	39	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Gráfico 5. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Servicios y usuarios y el indicador: causas más frecuentes de denegación de acceso a los documentos.



Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Análisis de resultados: Según los datos obtenidos, se puede inferir que entre la mayoría de los integrantes de la muestra existe la opinión de que la causas más frecuentes de denegación de acceso a los documentos es la imposibilidad de localizarlos (35,9%). Asimismo, en menor medida fueron mencionadas como causas el hecho de ser secretos o reservados (7,7%) o que fueron eliminados por procedimiento interno (5,1%). En cada una de las causas mencionadas se denotan las debilidades que subsisten en la gestión documental de la unidad de estudio y la necesidad de implementar mejoras para garantizar su eficiencia y aplicación como herramienta de innovación y conocimiento.

En este sentido, Mosquera (2011:81) indica que “los recursos técnicos y científicos están dados por la aplicación de los principios metodológicos de la ciencia archivística a la planificación, organización y gestión de un Sistema de Archivos”. Aquí la participación del profesional de archivos es de vital importancia, ya que son ellos quienes se encuentran capacitados para analizar los problemas y proponer las soluciones más adecuadas para que las personas u órganos de decisión puedan tomar las decisiones más correctas para la administración de estos sistemas.

Dimensión II. Infraestructura física: Atributos de los depósitos de archivo y condiciones de almacenamiento de los archivos.

Ítem 6. Indique la forma más frecuente de almacenamiento de los documentos de papel en la institución:

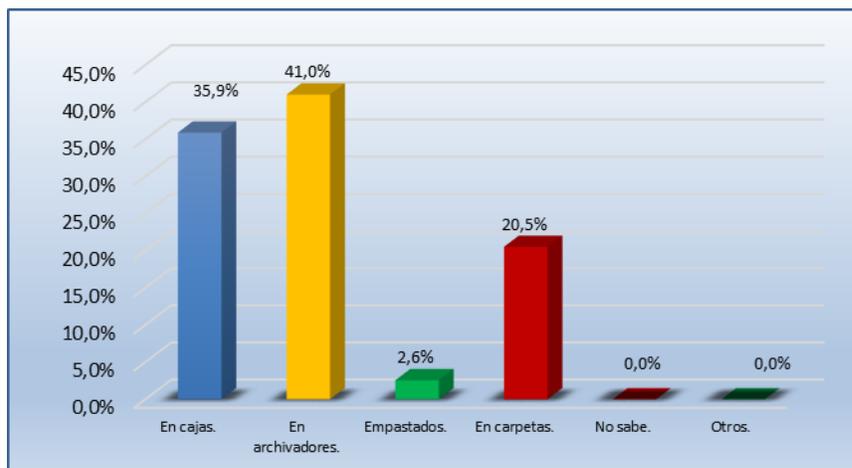
Tabla 6.

Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Atributos de los depósitos y condiciones de almacenamiento y el indicador: forma más frecuente de almacenamiento.

Opción de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
En cajas.	14	35,9%
En archivadores.	16	41,0%
Empastados.	1	2,5%
En carpetas.	8	20,6%
No sabe.	-	-
Otros.	-	-
Totales	39	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Gráfico 6. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Atributos de los depósitos y el indicador: forma más frecuente de almacenamiento.



Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Análisis de resultados: La opinión de la mayoría de las personas encuestadas es que forma más frecuente de almacenamiento de documentos es en archivadores (41,0%), seguido en frecuencia por cajas (35,9%), carpetas (20,6%) y en menor medida empastados (2,5%). Como parte de una estrategia de mejoramiento de gestión documental, se debe evaluar la forma más eficiente de almacenar los documentos para facilitar su accesibilidad.

Es por ello que los sistemas de información documental se han convertido en un activo estratégico para las organizaciones por la gran demanda de transferencia documental , lo que indica que se debe consolidar un modelo estratégico para el desarrollo cultural, el fortalecimiento de su talento humano, la modernización académica y administrativa, la prestación de servicios, para que las dependencias institucionales de la Alcaldía del Municipio Naguanagua respondan a estos nuevos retos del servicio con mayor habilidad, conocimiento y destreza en el uso de la tecnología y en la creación de nuevos modelos y procedimientos para el manejo de la información.

Ítem 7. Indique el estado físico de los documentos archivados en la institución:

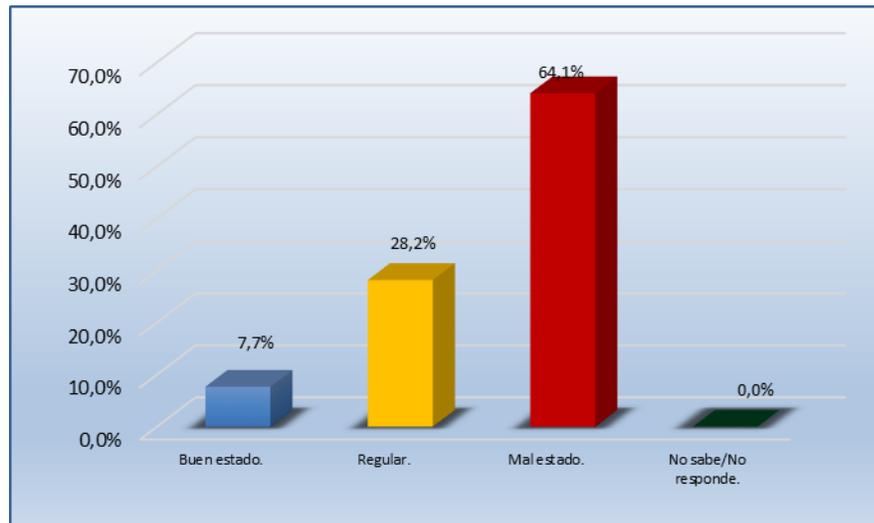
Tabla 7.

Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Atributos de los depósitos y condiciones de almacenamiento y el indicador: estado físico de los documentos archivados.

Opción de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Buen estado.	3	7,7%
Regular.	11	28,2%
Mal estado.	25	64,1%
No sabe/No responde.	-	-
Totales	39	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Gráfico 7. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Atributos de los depósitos y condiciones de almacenamiento y el indicador: estado físico de los documentos archivados.



Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Análisis de resultados: Considerando los puntos de vista de los integrantes de la unidad de estudio, se puede determinar que actualmente no existe satisfacción en el personal respecto al estado físico de los documentos archivados, ya que el 64,1% respondió que tales documentos están “en mal estado”; mientras que 28,2% respondió que están “regulares” y 7,7% “en buen estado”. Con relación a este importante aspecto de la gestión documental, hay que mencionar lo indicado por Cruz Mundet (2006:80) en el sentido de que “es responsabilidad del archivo evitar el deterioro de los documentos a fin de garantizar la transmisión futura de la información en forma íntegra”. El autor indica además lo siguiente:

La razón última de la conservación documental en los archivos es siempre una razón práctica y utilitaria, ya sea con fines jurídicos (como prueba de derechos y obligaciones), con fines administrativos o burocráticos (imposición legal de mantener ciertos documentos, apoyo documental para la gestión de la actividad o función) o con fines exclusivamente de información e investigación (principalmente de tipo histórico o de recuerdo de la actividad del pasado (p. 81).

Por tanto uno de los sistemas desarrollados para dar cumplimiento a los procesos mencionados por el autor es el sistema de información documental, el cual mediante la implementación tecnológica tiende a apoyar la transferencia de la información documental, cada vez más importante en todos los procesos sociales de la comunicación, la cual debe obedecer a principios de uso, destino, oportunidad de la información, actualidad y al sistema global de la información, que responda a una comunidad amplia de usuarios.

Ítem 8. Indique el estado de los siguientes elementos que conforman las condiciones estructurales de los depósitos de archivo de la institución:

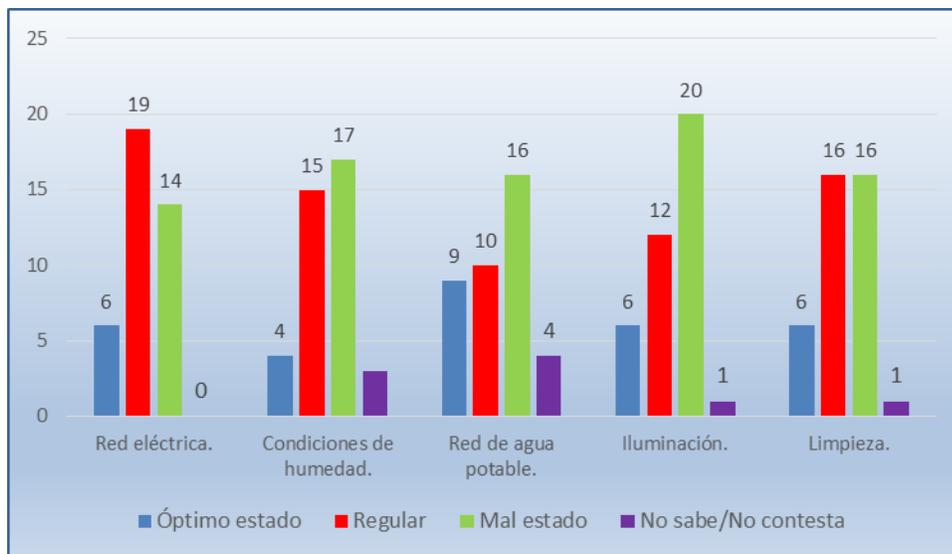
Tabla 8.

Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Atributos de los depósitos y condiciones de almacenamiento y el indicador: condiciones estructurales de los depósitos.

Opciones	Óptimo estado	Regular	Mal estado	No sabe/No contesta	Totales
Red eléctrica.	6	19	14	-	39
Condiciones de humedad.	4	15	17	3	39
Red de agua potable.	9	10	16	4	39
Iluminación.	6	12	20	1	39
Limpieza.	6	16	16	1	39
Totales	31	72	83	9	195
%	15,9%	36,9%	42,6%	4,6%	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Gráfico 8. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Atributos de los depósitos y el indicador: condiciones estructurales de los depósitos.



Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Análisis de resultados: Con relación a esta variable, la mayoría de las personas consultadas consideran que en líneas generales las condiciones estructurales de los depósitos, conformadas por aspectos como red eléctrica, condiciones de humedad, red de agua potable, iluminación y limpieza no son satisfactorias, ya que 42,6% opinó que están en mal estado, 36,9% en condiciones regulares y solamente 15,9% considera que están en buen estado, mientras 4,6% se abstuvo de contestar.

En este aspecto hay que destacar que los recursos del sistema lo constituyen la Infraestructura, el personal, los recursos técnicos y científicos y los recursos tecnológicos empleados en la planificación, organización y funcionamiento de todo Sistema de Archivo. En lo referente a la infraestructura se debe señalar la importancia de contar con edificios e instalaciones adecuados para conservar y proteger el fondo documental de la institución; así como, para brindar las comodidades mínimas indispensables al personal que labora en dichos locales.

Ítem 9. Indique las condiciones específicas de almacenamiento que se presenta actualmente en la institución:

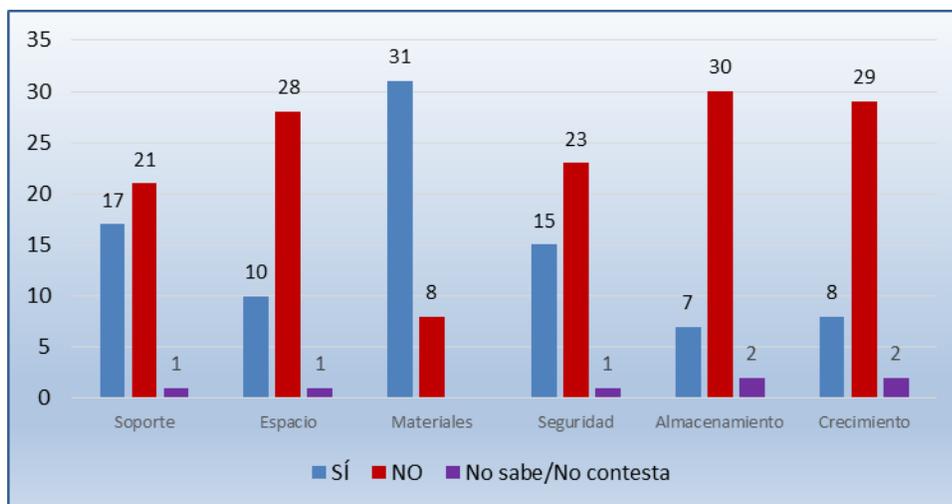
Tabla 9.

Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Atributos de los depósitos y condiciones de almacenamiento y el indicador: condiciones específicas de almacenamiento.

Opciones	SÍ	NO	No sabe/No contesta
Los estantes soportan el peso de los documentos.	17	21	1
Hay suficiente espacio para desplazarse entre las estanterías.	10	28	1
Las estanterías son metálicas.	31	8	-
Las estanterías están bien ancladas y fijas al piso y techo.	15	23	1
El depósito tiene suficiente espacio para la documentación acumulada.	7	30	2
Tiene suficiente espacio para el crecimiento de la documentación.	8	29	2
Totales – Frecuencia relativa	37,6%	59,4%	2,9%

Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Gráfico 9. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Atributos de los depósitos y el indicador: condiciones específicas de almacenamiento.



Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Análisis de resultados: Con la información obtenida se puede determinar que la mayoría de las personas incluidas en la muestra opinan respecto a las condiciones específicas de almacenamiento que se presenta actualmente en la institución lo siguiente:

- a) Se considera que en la actualidad los estantes no soportan el peso de los documentos, con 43,5% de respuestas negativas, 53,9% de respuestas afirmativas, y 2,6% de personas que se abstuvieron de contestar. Esta característica no contribuye con el buen estado de los documentos.
- b) Se considera mayoritario el uso el uso de estanterías metálicas, el cual es la forma más común para fabricar dichos dispositivos. 79,5% respondió en forma afirmativa y 20,5% en forma negativa.
- c) De igual forma, se considera que las estanterías no están bien ancladas y fijas al piso y techo, con 59% de respuestas negativas, 38,5% de respuestas afirmativas y 2,6% de personas que se abstuvieron de contestar.
- d) En cuanto a los aspectos a mejorar, se considera que el depósito no tiene suficiente espacio para la documentación acumulada, con 76,9% de respuestas negativas, 17,9% de respuestas afirmativas y 5,2% de personas que se abstuvieron de contestar.
- e) De igual forma, se considera que la Alcaldía Municipio Naguanagua carece del suficiente espacio para el crecimiento de la documentación, con 74,3% de respuestas negativas, 20,5% de respuestas afirmativas y 5,2% de personas que se abstuvieron de contestar.
- f) Finalmente, se considera que no hay suficiente espacio para desplazarse entre las estanterías, con 71,8% de respuestas negativas, 25,6% de respuestas afirmativas y 2,6% de personas que se abstuvieron de contestar.

Ítem 10. Indique las medidas de seguridad implementadas respecto de los depósitos de archivos en la institución:

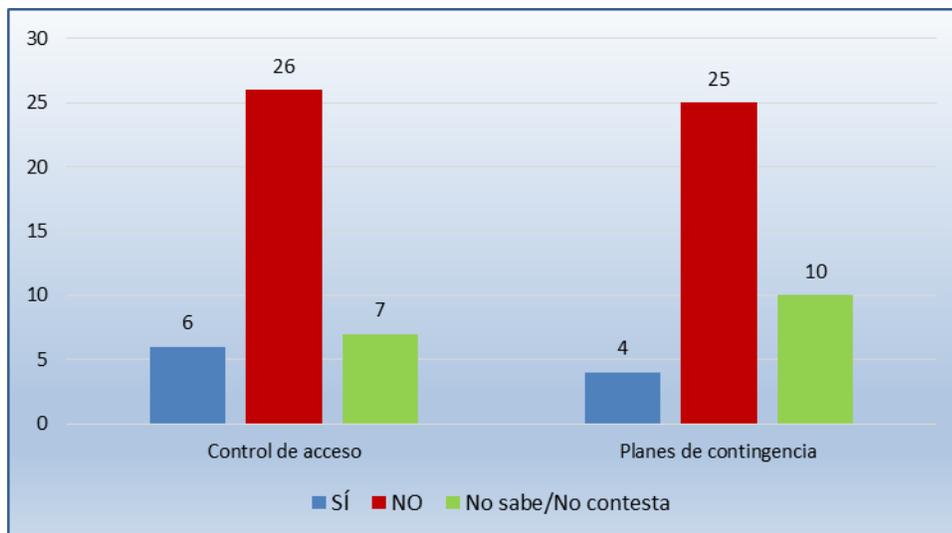
Tabla 10.

Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Atributos de los depósitos y condiciones de almacenamiento y el indicador: medidas de seguridad implementadas.

Opciones	SÍ	NO	No sabe/No contesta
Existen medidas de control de acceso al depósito.	6	26	7
Posee planes de contingencia por siniestro.	4	25	10
Totales	10	51	17
Frecuencias relativas	12,8%	65,4%	21,8%

Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Gráfico 10. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Atributos de los depósitos y el indicador: medidas de seguridad implementadas.



Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Análisis de resultados: De acuerdo con la opinión de la mayoría de los encuestados, en la actualidad se manifiestan debilidades en las medidas de seguridad implementadas respecto a los depósitos de archivos en la institución. Esta inferencia se puede respaldar con los siguientes resultados:

- a) 66,7% de las personas incluidas en el estudio consideran que no existen medidas de control de acceso al depósito; mientras 15,4% respondió en forma negativa y 17,9% se abstuvo de responder.
- b) 64,1% de las personas incluidas en el estudio consideran que la Alcaldía del Municipio Naguanagua no posee planes de contingencia por siniestro; mientras 10,3% respondió en forma afirmativa y 25,6% se abstuvo de responder.

En esta situación, mediante el sistema de información documental se busca que el destinatario de la comunicación, el usuario institucional; tenga el control de la información que recibe y entrega, durante todo el proceso documental. Es en este proceso que se deben tener en cuenta las características de la información, sus rasgos particulares, el tipo de información, donde las diferencias tanto de los atributos físicos como de contenido, afectan el tratamiento para cada unidad documental.

Dimensión III. Recursos humanos: Perfil Ocupacional; Competencias y cumplimiento de las políticas establecidas para la gestión de documentos.

Ítem 11. ¿Cuál es la capacitación y/o adiestramiento que ha recibido usted, como personal relacionado con la gestión de documentos en la organización?

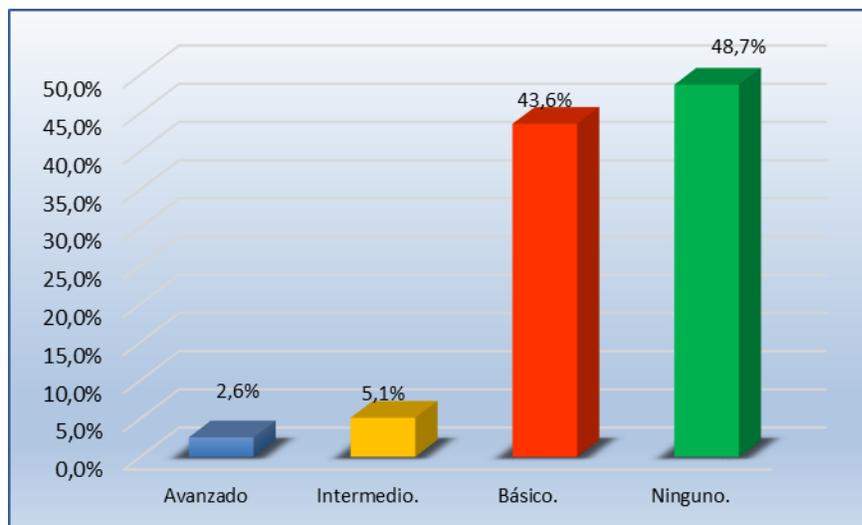
Tabla 11.

Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Competencias y cumplimiento de las políticas y el indicador: nivel de capacitación del personal.

Opción de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Avanzado	1	2,5%
Intermedio.	2	5,1%
Básico.	17	43,6%
Ninguno.	-	-
Totales	39	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Gráfico 11. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Competencias y cumplimiento de las políticas y el indicador: nivel de capacitación del personal.



Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Análisis de resultados: Respecto a la capacitación y/o adiestramiento que ha recibido el personal relacionado con la gestión de documentos en la organización, se obtuvo que el 48,8% no ha recibido ningún tipo de capacitación, 43,6% ha recibido capacitación básica, 5,1% a nivel intermedio y solamente 2,5% a nivel avanzado.

Con este indicador se buscaba establecer una relación entre la gestión documental y la gestión de conocimiento. En este sentido, Busquelo (2011:4) indica que Gestión del Conocimiento “es todo el conjunto de actividades realizadas con el fin de utilizar, compartir y desarrollar los conocimientos de una organización y de los individuos que en ella trabajan, encaminándolos a la mejor consecución de sus objetivos.” Como se puede deducir de este concepto, la Gestión del Conocimiento consiste en la integración de diversos elementos físicos y abstractos con el fin de realizar un eficiente manejo de los conocimientos disponibles dentro de una organización y de facilitar el trabajo de sus miembros en forma cooperativa, orientándolos a la consecución de los objetivos propuestos por la institución, sean estos de corto, mediano o largo plazo. Todo ello implica mejoras en la calidad de las comunicaciones y los recursos humanos; racionalización de los recursos económicos; y otras acciones complementarias.

De esta forma, las organizaciones recurren a la Gestión del Conocimiento a fin de obtener los mejores y mayores beneficios de la aplicación que sus miembros hagan del conocimiento explícito y tácito que poseen. Es así, que la Gestión del Conocimiento abarca tres aspectos básicos: la Gestión de la Información, la Gestión de los Recursos Humanos y la medición de los activos intangibles, esto último se refiere a los diversos métodos empleados para cuantificar y valorar el rendimiento del personal, la identificación del personal con los objetivos de la institución.

Ítem 12. ¿Cuál es el nivel de conocimiento sobre softwares que facilitan la gestión de documentos en la institución?

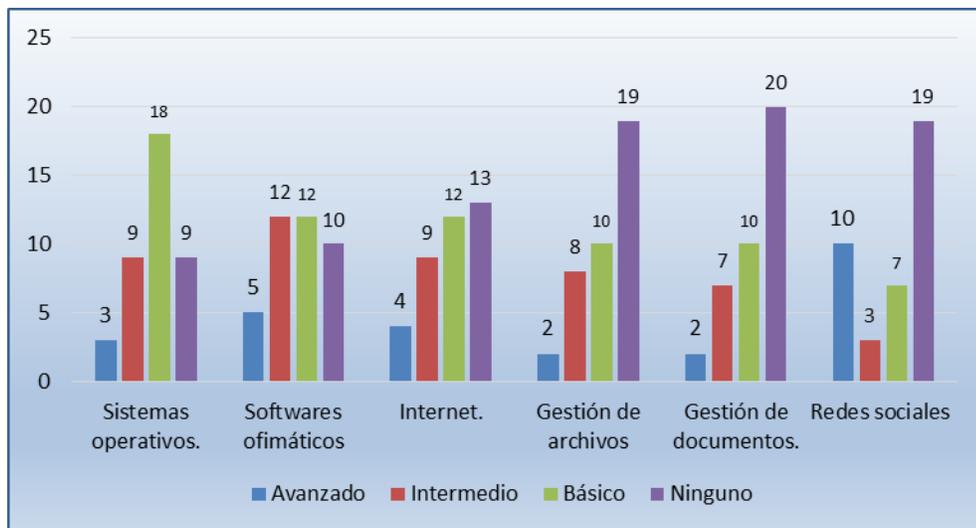
Tabla 12.

Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Competencias y cumplimiento de las políticas y el indicador: nivel de conocimiento sobre softwares que facilitan la gestión de documentos.

Software	Avanzado	Intermedio	Básico	Ninguno
Sistemas administrativos	3	9	18	9
Softwares ofimáticos	5	12	12	10
Internet.	4	9	12	13
Softwares de gestión de archivos.	2	8	10	19
Softwares de gestión de documentos.	2	7	10	20
Redes sociales 2.0	10	3	7	19
Totales	26	48	69	91
Frecuencias relativas	11,1%	20,5%	29,5%	38,9%

Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Gráfico 12. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Competencias y cumplimiento de las políticas y el indicador: nivel de conocimiento sobre softwares que facilitan la gestión de documentos.



Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Análisis de resultados: A partir de la información recolectada mediante el instrumento, la mayoría de las personas que conforman la muestra consideran que el nivel de conocimiento que poseen sobre softwares que facilitan la gestión de documentos en la institución es el siguiente:

- a) En relación con los sistemas para uso administrativo, 46,1% manifestó tener conocimiento básico, 23,1% considera tener conocimiento intermedio y 7,7% manifestó poseer conocimiento avanzado, mientras un importante 23,1% manifestó no tener ningún conocimiento al respecto.
- b) En relación con los softwares ofimáticos, tales como Word o Excel, 30,8% manifestó tener conocimiento básico, 30,8% considera tener conocimiento intermedio y 12,9% manifestó poseer conocimiento avanzado, mientras un importante 33,3% manifestó no tener ningún conocimiento.
- c) En lo que respecta a Internet, 30,8% manifestó tener conocimiento básico, 23% considera tener conocimiento intermedio y 10,2% manifestó poseer conocimiento avanzado, mientras un importante 33,3% manifestó no tener ningún conocimiento relacionado con internet.
- d) En cuanto al uso de Softwares de gestión de archivos, 25,6% manifestó tener conocimiento básico, 20,5% considera tener conocimiento intermedio y 5,1% manifestó poseer conocimiento avanzado, mientras un importante 48,8% manifestó no tener ningún conocimiento relacionado con esta herramienta.
- e) En cuanto al uso de softwares de gestión de documentos, 25,6% manifestó tener conocimiento básico, 17,9% considera tener conocimiento intermedio y 5,1% manifestó poseer conocimiento avanzado, mientras un importante 51,4% manifestó no tener ningún conocimiento relacionado con esta herramienta.
- f) Finalmente, en lo relacionado con el uso de softwares de gestión de documentos, 25,6% manifestó tener conocimiento avanzado, 17,9% considera tener conocimiento básico y 7,7% manifestó poseer conocimiento intermedio, mientras un importante 48,7% manifestó no tener ningún conocimiento relacionado con esta herramienta tecnológica.

Ítem 13. Indique cuáles de las siguientes políticas se han implementado con respecto al personal que se desempeña en la gestión de documentos:

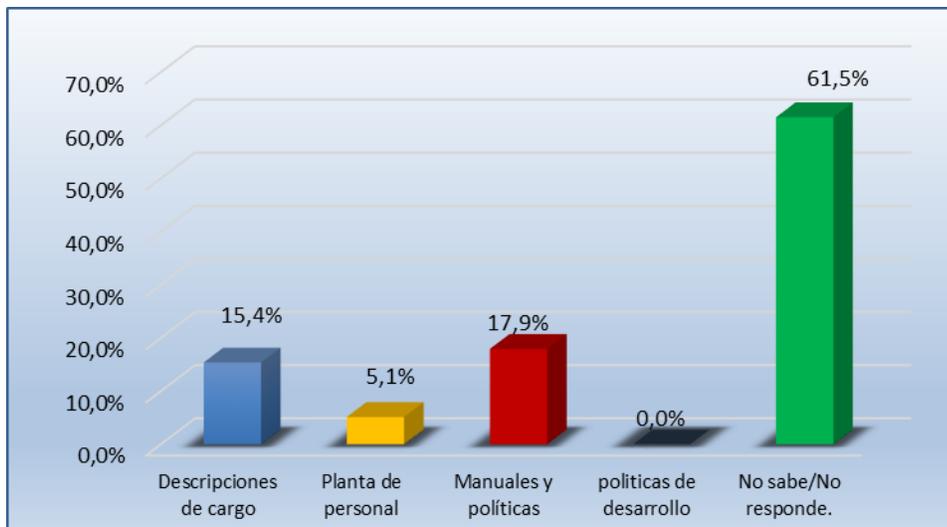
Tabla 13.

Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Competencias y cumplimiento de las políticas y el indicador: políticas respecto al personal que se desempeña en la gestión de documentos.

Opción de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Descripciones de cargo del personal.	6	15,4%
Planta de personal definida para los archivos.	2	5,2%
Manuales, políticas y procedimientos.	7	18,1%
Política de desarrollo de conocimientos.	-	-
No sabe/No responde.	24	61,5%
Totales	39	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Gráfico 13. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Competencias y cumplimiento de las políticas y el indicador: políticas respecto al personal que se desempeña en la gestión de documentos.



Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Análisis de resultados: Según los datos obtenidos, se puede inferir que entre la mayoría de los integrantes de la muestra existe la opinión de que en la actualidad, las políticas respecto al personal que se desempeña en la gestión de documentos más comunes son los manuales, políticas y procedimientos, con un 18,1% y las descripciones de cargo del personal, 15,4%, mientras la definición de una plantilla de personal para los archivos obtuvo 5,2%. Pero lo más significativo de los resultados es que 61,5% de los consultados no supo que responder o no contestó, lo que indica el bajo nivel de difusión de políticas relacionadas con la gestión de documentos.

Al respecto, Peña (2010:21) indica que en el proceso de creación de un Sistema de Gestión Documental “debe considerarse tres aspectos básicos: diseño y estructura conceptual flexibles a los cambios organizativos; una base procedimental que debe establecer las responsabilidades y actividades por parte de todos los implicados; y herramientas tecnológicas”. Cabe mencionar que el diseño de un Sistema de Gestión Documental implica además la determinación de los tipos documentales disponibles y la identificación y categorización de la producción documental de la organización.

Dimensión IV. Uso de las tecnologías de la información y la comunicación: Áreas o procesos automatizados; Características de Infraestructura.

Ítem 14. La institución, ¿tiene un sistema integrado de gestión de los archivos institucionales?

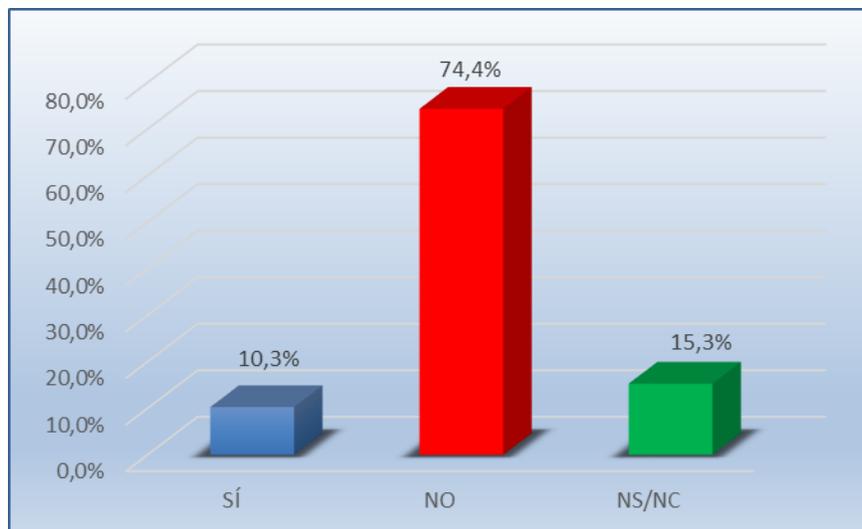
Tabla 14.

Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Uso de las tecnologías de la información y la comunicación y el indicador: existencia de un sistema integrado de gestión.

Opción de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Sí	4	10,3%
No	29	74,4%
No sabe/no contesta	6	15,3%
Totales	39	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Gráfico 14. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Uso de las tecnologías de la información y la comunicación y el indicador: existencia de un sistema integrado.



Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Análisis de resultados: La opinión de la mayoría de las personas encuestadas es que en la Alcaldía del Municipio Naguanagua no se ha implementado un sistema integrado de gestión de los archivos institucionales. Al respecto, 74,4% respondió en forma negativa y 10,3% se manifestó en forma afirmativa, mientras 15,3% se abstuvo de responder. Desde el punto de vista de Font, Ruiz y Mena (2012):

En la actualidad la gestión documental es entendida como un proceso global, corporativo e integral del proceso documental de una organización. Es por ello más acertado hablar de Sistemas de Gestión Integrada de la Documentación, los cuales controlan la producción, la circulación, el almacenamiento y la recuperación de cualquier tipo de información.

Loa autores citados agregan que las características principales de estos sistemas de Gestión Integral de la Documentación serían: responder de forma corporativa a las necesidades y problemas de la gestión de la información dentro de las organizaciones; tienen un carácter abierto y dinámico, evolucionando junto a la trayectoria de la organización; aportan soluciones que incluyen todo el ciclo vital de los documentos; contemplan y gestionan los diferentes soportes documentales existentes en la organización, y la gestión documental se incluye en un entorno más amplio dentro de la gestión de la calidad total de la organización.

Ítem 15. Indique cuáles procesos de gestión de documentos se encuentran automatizados en cada área de la institución:

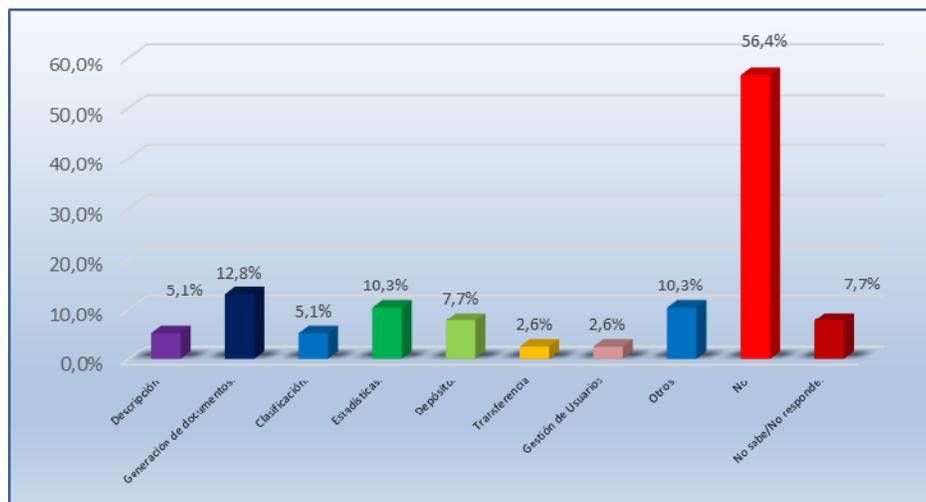
Tabla 15.

Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Uso de las TIC y el indicador: procesos de gestión de documentos automatizados.

Opción de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Descripción física de los documentos.	2	5,1%
Generación de documentos.	5	12,8%
Gestión del Sistema de Clasificación.	2	5,1%
Elaboración de Estadísticas.	4	10,3%
Gestión del depósito.	3	7,7%
Transferencia, eliminación, cambio.	1	2,6%
Gestión de Usuarios y Préstamos.	1	2,6%
Otros.	4	10,3%
No se encuentran automatizados.	22	56,4%
No sabe/No responde.	3	7,7%

Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Gráfico 15. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Uso de las tecnologías de la información y la comunicación y el indicador: procesos de gestión de documentos automatizados.



Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Análisis de resultados: Considerando los puntos de vista de los integrantes de la unidad de estudio, se puede determinar que actualmente, hay un bajo nivel de automatización en la gestión de documentos, ya que 56,4% respondió que no se encuentran automatizados y 7,7% se abstuvo de responder. Entre los procesos que se mencionan con cierto nivel de automatización son: generación de documentos, con 12,8%, elaboración de estadísticas con 10,3% y otros, con 10,3%. En menor medida, se mencionan la gestión del depósito con 7,7%, descripción física de los documentos, con 5,1%, gestión del sistema de clasificación con 5,1%, transferencia, eliminación, cambio con 2,6% y gestión de usuarios y préstamos con 2,6%.

Al respecto hay que indicar que gran parte de los profesionales suelen confundir la Gestión Documental con la aplicación de las últimas tecnologías al manejo de la información, cuando realmente esto es sólo un aspecto complementario. Esto lo ilustra mejor Mosquera (2011:45) al indicar que “... cuando se parte de la premisa de que se trata la gestión de la documentación como un simple conjunto de herramientas tecnológicas que permiten trabajar, producir y acceder mejor a los documentos, se está obviando todo el componente organizativo y funcional del sistema”. Este es el que permite sentar las bases para que todos esos documentos, sean un conjunto coherente que dé respuesta a las necesidades de la empresa a corto, mediano y largo plazo.

Ítem 16. Indique la disponibilidad de recursos de computación en su área de trabajo para la gestión de documentos:

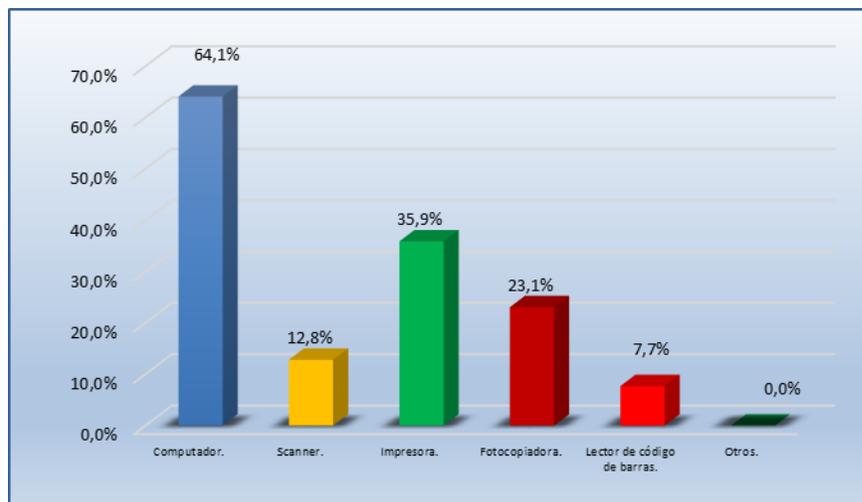
Tabla 16.

Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Uso de las tecnologías de la información y la comunicación y el indicador: disponibilidad de recursos de computación.

Opción de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Computador.	25	64,1%
Scanner.	5	12,8%
Impresora.	14	35,9%
Fotocopiadora.	9	23,1%
Lector de código de barras.	3	7,7%
Otros.	-	-

Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Gráfico 16. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Uso de las tecnologías de la información y la comunicación y el indicador: disponibilidad de recursos de computación.



Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Análisis de resultados: Con relación a esta variable, la mayoría de las personas consultadas consideran que los recursos de computación disponibles en el área de trabajo para la gestión de documentos son el computador (64,1%), impresoras (35,9), fotocopidora (23,1%) y con menos incidencia el scanner (12,8%) y el lector de códigos de barras (7,7%). En este aspecto hay que reconocer que existe una relación intrínseca entre los Sistemas de Gestión de Documentos (llamados también Programas de Gestión Documental) y las tecnologías de la información y de la comunicación, por lo cual, cualquier cambio en estos aspectos afecta directamente al sistema documental. Es esta relación la razón principal para que muchas personas confundan a los Programas de Gestión Documental con la aplicación de las tecnologías anteriormente mencionadas.

En forma de resumen de las tres dimensiones analizadas y en concordancia con el cumplimiento del primer objetivo del estudio, se presenta en el Cuadro 3 las debilidades y fortalezas que presenta el sistema de gestión de documentos de la Alcaldía del Municipio Naguanagua, y su adecuación a las normas ISO 15486.

Cuadro 3.

Debilidades y fortalezas que presenta el sistema de gestión de documentos de la Alcaldía del Municipio, y su adecuación a las normas ISO 15486.

Fortalezas	Debilidades
<p>Las condiciones estructurales de los depósitos, conformadas por aspectos como red eléctrica, condiciones de humedad, red de agua potable, iluminación y limpieza son aceptables.</p> <p>El personal cuenta con un nivel profesional y de conocimiento que le permitiría implementar un Sistema de Gestión Documental.</p> <p>El personal cuenta con el nivel de conocimiento que poseen sobre softwares que facilitan la gestión de documentos en la institución.</p>	<p>No se han llevado a cabo en los últimos cinco años, algún proyecto de digitalización de los archivos institucionales.</p> <p>No se realizan actividades de difusión de las funciones y servicios de los archivos.</p> <p>Actualmente no existe satisfacción en el personal respecto al estado físico de los documentos archivados.</p> <p>En cuanto a estructura, carece del suficiente espacio para el crecimiento de la documentación y no hay suficiente espacio para desplazarse entre las estanterías.</p> <p>Se manifiestan debilidades en las medidas de seguridad implementadas respecto a los depósitos de archivos en la institución.</p> <p>Existe bajo nivel de difusión de políticas relacionadas con la gestión de documentos.</p> <p>No se ha implementado un sistema integrado de gestión de los archivos institucionales.</p> <p>Hay un bajo nivel de automatización en la gestión de documentos.</p>

Fuente: Elaboración propia (2015).

Evaluación de la estructura organizativa, operativa y funcional del sistema gestión de documentos como estrategia de innovación gerencial en la Alcaldía del Municipio Naguanagua.

Esta sección del cuestionario elaborado para obtener información, sirvió para la evaluación del nivel de desarrollo de los fondos documentales en las diferentes unidades de la Alcaldía, procedimientos de transferencia y eliminación de documentos, así como de los aspectos organizacionales, cuyo resultado será la descripción de la estructura organizativa, operativa y funcional del sistema gestión de documentos como estrategia de innovación gerencial en la Alcaldía del Municipio Naguanagua. De esta forma, y a partir de la evaluación de las variables (organización documental, transferencia y eliminación de documentos, aspectos organizacionales y normativas y procedimientos), se realiza la siguiente evaluación:

Parte B. Ítems relacionados con el logro del objetivo 2, referente al tratamiento archivístico de los documentos en las primeras etapas de su ciclo de vida.

Dimensión V. Organización documental: Nivel de desarrollo de los Fondos documentales en las diferentes unidades de la Alcaldía.

Ítem 17. Indique el tipo de soporte de los documentos existentes en los archivos institucionales con mayor frecuencia.

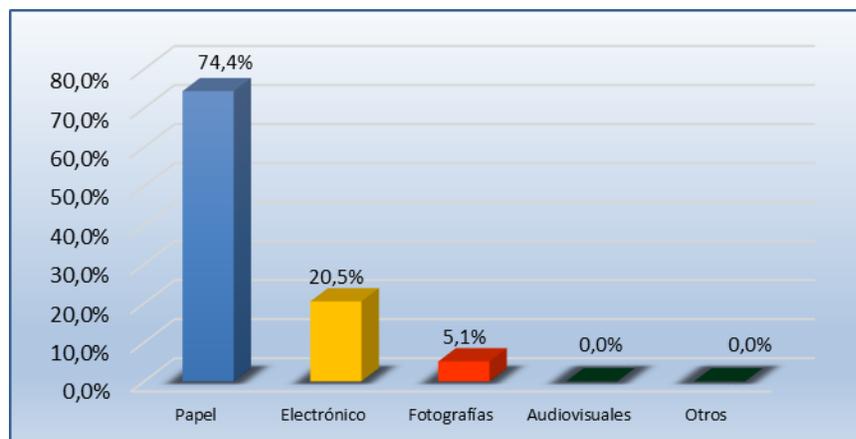
Tabla 17.

Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Nivel de desarrollo de los fondos documentales y el indicador: tipo de soporte de los documentos existentes en los archivos institucionales.

Opción de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Papel	29	74,3%
Electrónico	8	20,5%
Fotografías	2	5,1%
Audiovisuales	-	-
Otros	-	-
Totales	39	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Gráfico 17. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Desarrollo de los fondos documentales y el indicador: tipo de soporte de los documentos.



Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Análisis de resultados: Con la información obtenida se puede determinar que la mayoría de las personas incluidas en la muestra opinan que el tipo de soporte de los documentos existentes en los archivos institucionales con mayor frecuencia es el papel, con 74,3%, seguido de archivos electrónicos con 20,5% y fotografías con 5,1%. Estos resultados evidencian el bajo desarrollo de los procesos de digitalización de los documentos archivados en la institución.

El primer componente importante es que con la implementación del sistema de información, se busca facilitar y agilizar las actividades en el trámite de las comunicaciones internas y externas, de manera que su resultado sea la optimización y mejoramiento del servicio de la gestión documental en la institución. De igual manera, mediante el sistema de información se debe brindar al usuario, agilidad, oportunidad, fácil accesibilidad, trazabilidad e identificación de responsables, direccionamiento de tareas electrónicamente, inmediatez en la entrega, posibilidad de impresión, racionalización papel, agrupación de la documentación, estados de la correspondencia y tratamiento documental acorde a la dinámica de la institución y del sistema.

Ítem 18. Con respecto a las series documentales más utilizadas, se le solicita asignar un número en orden de importancia a las series documentales más utilizadas, donde 1 es la más importante y 10 la menos importante:

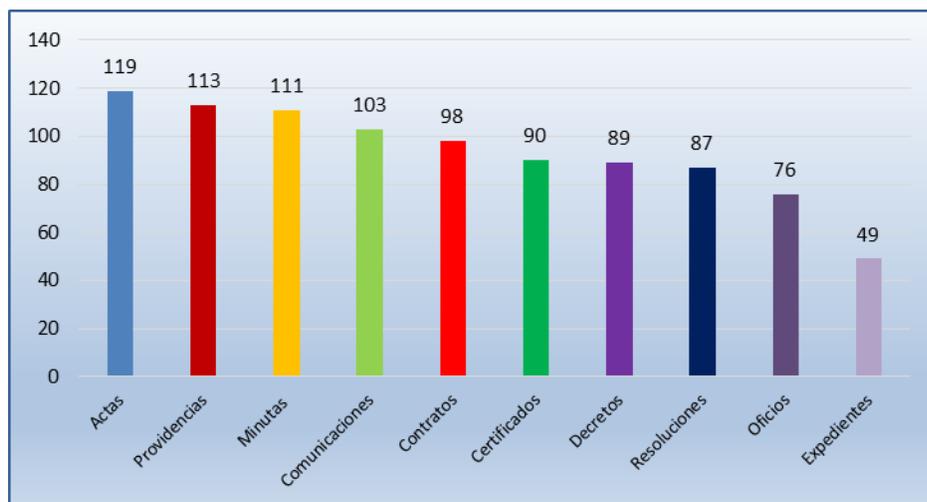
Tabla 18.

Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Nivel de desarrollo de los fondos documentales y el indicador: orden de importancia de las series documentales más utilizadas.

Tipo de serie documental	Totales	Orden de importancia
Actas	119	1
Providencias	113	2
Minutas o informes técnicos	111	3
Comunicaciones recibidas, como oficios, cartas.	103	4
Contratos	98	5
Certificados	90	6
Decretos	89	7
Resoluciones con Toma de Decisión	87	8
Oficios	76	9
Expedientes	49	10

Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Gráfico 18. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Fondos documentales y el indicador: disponibilidad de recursos.



Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Análisis de resultados: De acuerdo con la opinión de la mayoría de los encuestados, en la actualidad las series documentales más utilizadas son las actas, seguidas muy de cerca de las providencias, las minutas o informes técnicos, y las comunicaciones recibidas, como oficios, cartas. El orden de importancia del resto de los documentos incluye contratos, certificados, decretos, resoluciones con toma de decisión, oficios y expedientes.

Fuster (2009:15) expresa que existen dos clases de documentos: “de naturaleza exclusivamente jurídica, que engendran derechos y obligaciones, y de naturaleza administrativa, que no tienen naturaleza jurídica pero que sin embargo son documentos testimoniales, auténticos objetivos y, por tanto, verídicos o fehacientes.” Como es de notarse, esta diferenciación se basa principalmente en el uso y objetivo del documento, sin embargo, los documentos de archivo poseen características propias que lo diferencian de los demás documentos que se pueden encontrar disponibles en cualquier otra institución, y en dichas características es que se basa la diferenciación entre la Archivística y la Documentación.

Ítem 19. Indique el sistema de ordenación que se utiliza en la institución para el archivo de documentos

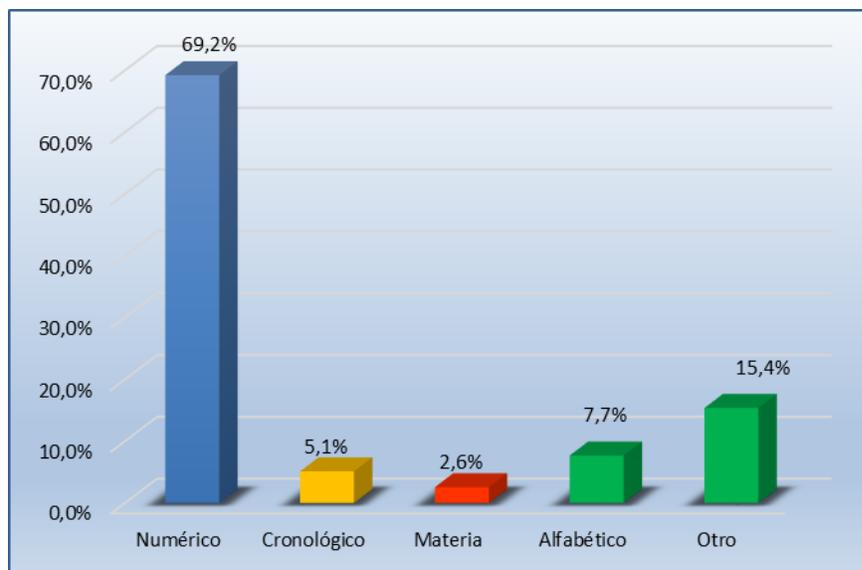
Tabla 19.

Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Nivel de desarrollo de los fondos documentales y el indicador: sistema de ordenación que se utiliza en la institución.

Opción de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Numérico	27	69,2%
Cronológico	2	5,1%
Materia	1	2,6%
Alfabético	3	7,7%
Otro	6	15,4%
Totales	39	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Gráfico 19. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Nivel de desarrollo de los fondos documentales y el indicador: sistema de ordenación.



Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Análisis de resultados: A partir de la información recolectada mediante el instrumento, la mayoría de las personas que conforman la muestra consideran que el sistema de ordenación que se utiliza en la institución para el archivo de documentos es el numérico, con 69,2% seguidos con menor importancia otro tipo de ordenación (alfanumérico o criterios específicos del departamento), con 15,4%, alfabético con 7,7%, cronológico con 5,1% y por materia, con 2,6%.

En esta parte del estudio hay que citar a Correa (2008:74), quien comenta que “el Documento de Archivo o Documento Archivístico tiene como característica principal el ser testimonio de una gestión, reflejando las funciones y actividades del hombre en forma objetiva, conservando un carácter seriado y un principio de procedencia”. Asimismo, es un documento único e irrepetible, producido en forma natural a través del trabajo habitual de la vida administrativa, pública o privada.

Por ello, el carácter seriado de un documento deviene de la necesidad de conservarse dentro de un conjunto orgánico, vinculado a los demás documentos de su misma especie por su origen, orden cronológico y de significación (valor del documento como parte de un todo). Se puede reconocer la existencia de familias documentales, llamadas así por estar producidas por un mismo organismo administrativo, una misma oficina, e incluso por un mismo funcionario o empleado.

Dimensión VI. Transferencia y eliminación de documentos: Transferencia al Archivo Nacional; procedimientos de eliminación de documentos.

Ítem 20. ¿Su institución, ¿realiza una planificación que establezca transferencias periódicas al Archivo General de la Nación?

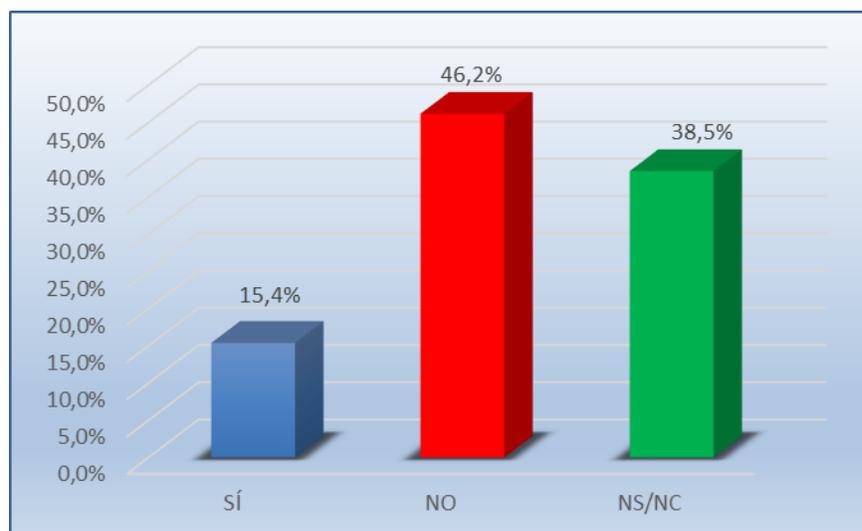
Tabla 20.

Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Transferencia y eliminación de documentos y el indicador: planificación de transferencias periódicas al Archivo General de la Nación.

Opción de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Sí	6	15,4%
No	18	46,2%
No sabe/no contesta	15	38,5%
Totales	39	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Gráfico 20. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Transferencia y eliminación de documentos y el indicador: planificación de transferencias periódicas al Archivo General de la Nación.



Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Análisis de resultados: Según los datos obtenidos, se puede inferir que entre la mayoría de los integrantes de la muestra existe la opinión de que en la actualidad no se realiza una planificación que establezca transferencias periódicas al Archivo General de la Nación, con un 46,2% de respuestas negativas y 15,4% de respuestas afirmativa. Sin embargo, un importante 38,5% se abstuvo de responder, lo que indica un alto nivel de desconocimiento o falta de información entre los miembros del personal.

En este sentido, de acuerdo a las necesidades actuales de la institución y acordes con el interés en implementar un Sistema de Gestión Documental y cumplir con los requisitos legales establecidos en la legislación archivística nacional, en sus componente programáticos para el logro de los objetivos estratégicos: mejorar las capacidades y competencias del talento humano y mejorar la capacidad tecnológica, es necesario entonces, la adopción de mejores prácticas, el mejoramiento de los procesos, el fortalecimiento del servicio de trazabilidad de las comunicaciones, la optimización del tiempo y del talento humano, además del conocimiento del estado de tránsito de las comunicaciones en cada caso de uso, los cual serán implementadas en el diseño del sistema de información, donde a través de la de la aplicación de un modelo de gestión para el manejo de este recurso institucional en relación con el usuario, se pueda garantizar un mejor desempeño de las actividades en la gestión de comunicaciones oficiales.

Ítem 21. ¿Se han establecido en su área procedimientos de eliminación de documentos en la institución?

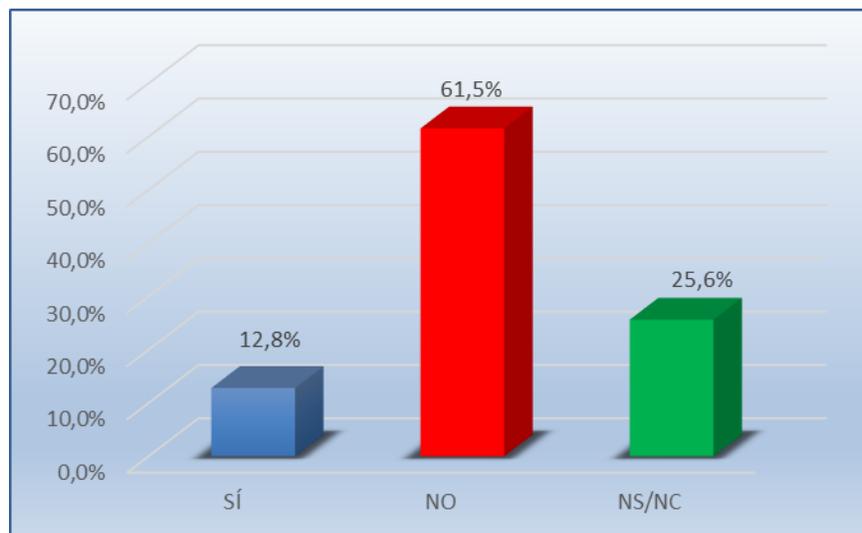
Tabla 21.

Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Transferencia y eliminación de documentos y el indicador: procedimientos de eliminación de documentos.

Opción de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Sí	5	12,8%
No	24	61,5%
No sabe/no contesta	10	25,6%
Totales	39	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Gráfico 21. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Transferencia y eliminación de documentos y el indicador: procedimientos de eliminación de documentos.



Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Análisis de resultados: La opinión de la mayoría de las personas encuestadas es que no se han establecido procedimientos de eliminación de documentos en la

institución, con un 61,5% de respuestas negativas y 12,8% de respuestas afirmativa. Sin embargo, un importante 25,6% se abstuvo de responder, lo que indica un alto nivel de desconocimiento o falta de información entre los miembros del personal respecto a este tipo de procedimientos.

Es necesario citar a Correa (2008:46), quien expresa que “todo sistema archivístico está regulado o debe estarlo por un conjunto de normas en las que, en principio, se deben distinguir dos clases”. La primera de ellas es la formada por el conjunto o elenco de normas legales que, imperativamente, hay que aplicar en la gestión del sistema, puesto obedecen al marco legal, jurídico y reglamentario del país o del Estado en que se halle el sistema archivístico. La segunda clase de normas se refiere a las normas técnicas para la organización y gestión del sistema archivístico, es decir, para el tratamiento archivístico del fondo.

Ítem 22. Indique el alcance de los procedimientos de eliminación de documentos en la institución:

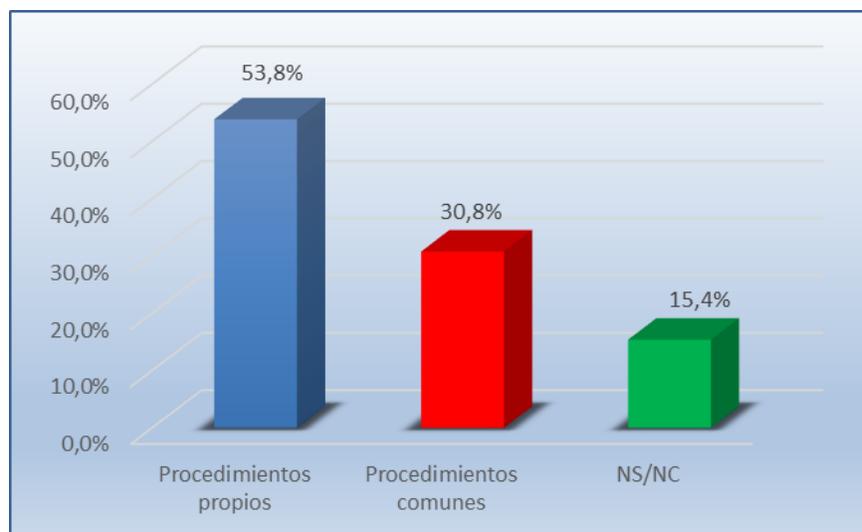
Tabla 22.

Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Transferencia y eliminación de documentos y el indicador: alcance de los procedimientos de eliminación de documentos.

Opción de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Procedimientos propios del área.	21	53,8%
Procedimientos comunes para todas las áreas, establecidos por la Dirección de Administración.	12	30,8%
Otros.	6	15,4%
Totales	39	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Gráfico 22. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Transferencia y eliminación de documentos y el indicador: alcance de los procedimientos de eliminación de documentos.



Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Análisis de resultados: Considerando los puntos de vista de los integrantes de la unidad de estudio, se puede determinar que actualmente, el alcance de los procedimientos de eliminación de documentos está orientado hacia la existencia de Procedimientos propios del área, con un 53,8% y en menor medida, Procedimientos comunes para todas las áreas, establecidos por la Dirección de Administración, con un 30,8%; mientras que 15,4% se abstuvo de contestar.

Como parte de la estrategia, Burgos (2011:60) recomienda que se debe presentar al Archivo Central, solicitud por escrito cada vez que se desee eliminar un tipo documental, debidamente razonada, dirigido al Comité Institucional de Selección y Eliminación de documentos, indicando los tipos documentales que desean eliminar, en caso de estar contemplados en las tablas de Plazo indicar su número, periodos que requieren eliminar, cantidad en metros lineales, caso contrario presentar la descripción del tipo documental de forma genérica, Unidad que lo produce, fechas extremas y cantidad en metros lineales debidamente enlistados.

Dimensión VII. Aspectos organizacionales: uso de los planes de desarrollo como herramienta de programación; presupuesto, coordinación interna.

Ítem 23. Indique la existencia de normas, políticas o instructivos creados específicamente por la institución que regulen los siguientes aspectos:

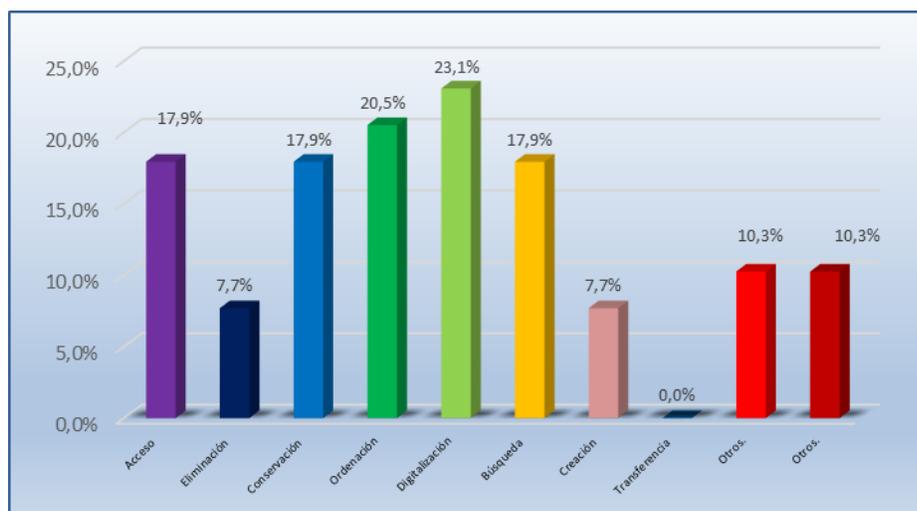
Tabla 23.

Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Aspectos organizacionales y el indicador: existencia de normas, políticas o instructivos.

Opción de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Acceso y seguridad de los documentos.	7	17,9%
Eliminación de documentos.	3	7,7%
Conservación documental.	7	17,9%
Criterios de ordenación de documentos.	8	20,5%
Digitalización de documentos.	9	23,1%
Búsqueda y recuperación de documentos.	7	17,9%
Creación y forma de transcribir de documentos.	3	7,7%
Otros.	4	10,3%

Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Gráfico 23. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Aspectos organizacionales y el indicador: existencia de normas, políticas o instructivos.



Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Análisis de resultados: Con relación a esta variable, la mayoría de las personas consultadas consideran que en la actualidad ninguna de las normas, políticas o instructivos creados específicamente por la institución para el control de la gestión documental es conocida masivamente por el personal que lleva a cabo las labores, tomando en cuenta los bajos porcentajes de reconocimiento de tales normas en la aplicación del instrumento: normas para digitalización de documentos (23,1%), Criterios de ordenación de documentos (20,5%), normas para Búsqueda y recuperación de documentos (17,9%), normas de conservación documental (17,9%) y normas de Acceso y seguridad de los documentos ((17,9%). En menor nivel aparecen normas para Eliminación de documentos y normas para la Creación y forma de transcribir de documentos, ambas con 7,7% cada una.

En relación con el indicador analizado, Peña (2010:6) los sistemas de Gestión Documental pretenden que: cada persona conozca qué documento tiene que guardar, cuando, como y donde; y cómo encontrar en poco tiempo los documentos adecuados cuando los necesita; facilitar que la información se comparta y se aproveche como un recurso colectivo, evitando que se duplique y se produzcan copias innecesarias, conservar la memoria de la organización y aprovechar el valor de los contenidos en los que queda plasmada la experiencia, evitando empezar de cero sobre aspectos con los que ya hay experiencia acumulada.

Ítem 24. Indique la existencia de los siguientes indicadores de desempeño relacionados con la gestión de documentos en su área de trabajo:

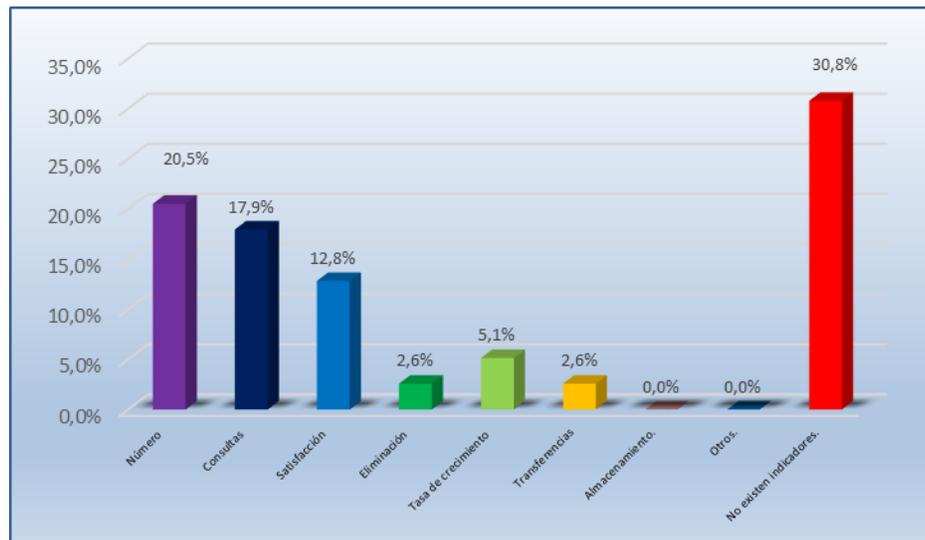
Tabla 24.

Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Aspectos organizacionales y el indicador: existencia de indicadores de desempeño.

Opción de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Número de documentos existentes.	5	12,8%
Número de consultas atendidas.	4	10,3%
Satisfacción de usuarios.	3	7,7%
Eliminación de documentos.	1	2,6%
Tasa de crecimiento de los documentos.	2	5,1%
Transferencias de documentos.	1	2,6%
Metros lineales de almacenamiento.	-	-
No existen indicadores.	23	59,0%

Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Gráfico 24. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Aspectos organizacionales y el indicador: existencia de indicadores de desempeño.



Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Análisis de resultados: Con la información obtenida se puede determinar que la mayoría de las personas incluidas en la muestra opinan que en la actualidad los siguientes son los indicadores de desempeño relacionados con la gestión de documentos más comunes en el área de trabajo: Número de documentos existentes (12,8%), número de consultas atendidas (10,3%), satisfacción de usuarios (7,7%), y con menos frecuencia tasa de crecimiento de los documentos (5,1%), eliminación de documentos (2,6%) y transferencias de documentos (2,6%). Por su parte, 59,0% de los consultados consideran que no existen indicadores, lo que evidencia que estas mediciones de la eficiencia y la gestión no han sido transmitidas en forma oportuna al personal.

Por tanto, es necesario contar con un sistema de información que permita tener el control de las comunicaciones, que contemple indicadores de tiempos de entrega, cantidad de comunicaciones recibidas y enviadas, documentos originales y públicos recibidos. Entiéndase como documento original; la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad y documento público, el producido o tramitado por el funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.

Ítem 25. Indique las principales debilidades del propio servicio en la gestión de documentos en la institución:

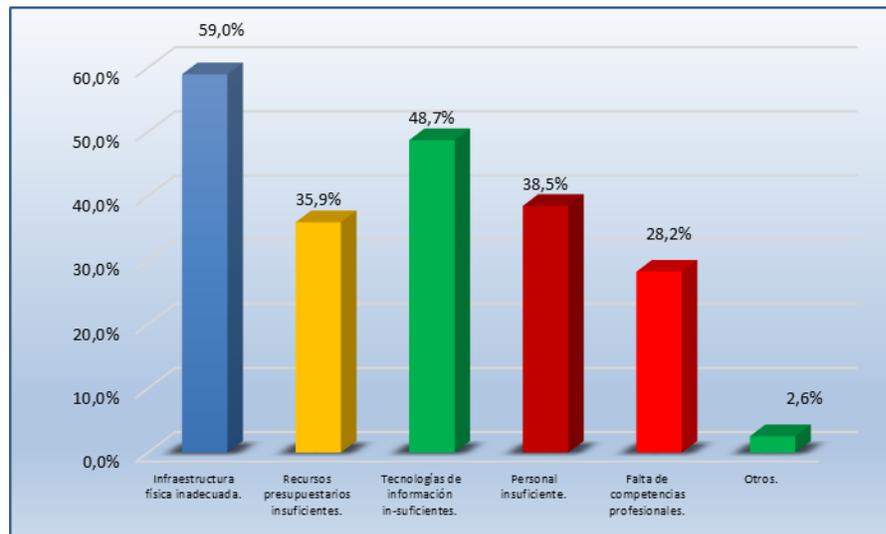
Tabla 25.

Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Aspectos organizacionales y el indicador: debilidades de la gestión de documentos.

Opción de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Infraestructura física inadecuada.	23	59,0%
Recursos presupuestarios insuficientes.	14	35,9%
Tecnologías de información insuficientes.	19	48,7%
Personal insuficiente.	15	38,5%
Falta de competencias profesionales.	11	28,2%
Otros.	1	2,6%

Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Gráfico 25. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Aspectos organizacionales y el indicador: debilidades de la gestión de documentos.



Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Análisis de resultados: De acuerdo con la opinión de los encuestados, las principales debilidades del propio servicio en la gestión de documentos en la institución son: Infraestructura física inadecuada, con un 59%, Tecnologías de información insuficientes con 48,7%; Personal insuficiente (38,5%), Recursos presupuestarios insuficientes (35,9%) y Falta de competencias profesionales (28,2%). Hay que indicar que el total de estos valores absolutos supera el 100% porque cada encuestado podía escoger más de una debilidad.

En este sentido, para la implantación de un modelo de gestión documental, es importante desarrollar un modelo conceptual del sistema que sirva de punto de partida y de base para planificar las actividades que se llevarán a cabo, las herramientas que serán necesarias y las políticas a corto, mediano y largo plazo que se aplicarán. La administración de este Sistema de Gestión de Documentos, en palabras de Correa (2008:46) implica el “desempeño de una serie de funciones con respecto a los documentos en sus diferentes etapas de vigencia por parte de los distintos elementos y personas de la organización relacionadas con la producción, uso, almacenamiento y eliminación de los documentos.”

Ítem 26. Indique los planes de desarrollo o iniciativas relativas a la gestión de archivos contemplados para los dos próximos años:

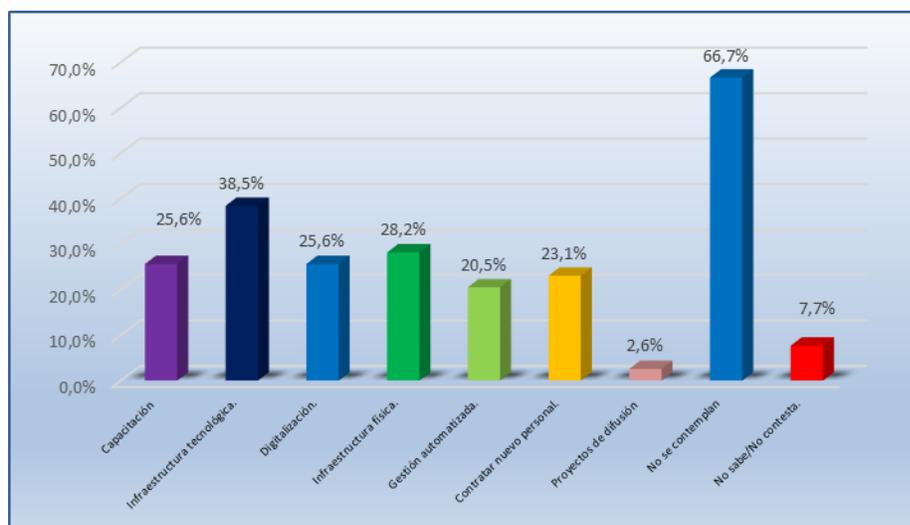
Tabla 26.

Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Aspectos organizacionales y el indicador: planes de desarrollo o iniciativas relativas a la gestión de archivos.

Opción de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Capacitación del personal.	10	25,6%
Mejorar infraestructura tecnológica.	15	38,5%
Proyectos de digitalización.	10	25,6%
Implementar / ampliar infraestructura física.	11	28,2%
Implementar un sistema de gestión automatizada.	8	20,5%
Contratar nuevo personal.	9	23,1%
Proyectos de difusión y vinculación con el medio.	1	2,6%
No se contemplan planes en el futuro.	14	66,7%
No sabe/No contesta.	3	7,7%

Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Gráfico 26. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Aspectos organizacionales y el indicador: planes de desarrollo de la gestión de archivos.



Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Análisis de resultados: A partir de la información recolectada mediante el instrumento, la mayoría de las personas que conforman la muestra consideran que no se contemplan planes de desarrollo para el futuro, con un 66,7%. Asimismo, los planes de desarrollo o iniciativas relativas a la gestión documental contemplados para los dos próximos años más importantes son: mejorar infraestructura tecnológica (38,5%), ampliar infraestructura física (28,2%) capacitación del personal (25,6%), y proyectos de digitalización (25,6%). En menor grado fueron mencionadas contratar nuevo personal (23,1%), la implementación de un sistema de gestión automatizada (20,5%) e implementar gestión automatizada. Asimismo, 7,7% se abstuvo de contestar. Hay que indicar que el total de estos valores absolutos supera el 100% porque cada encuestado podía escoger más de una acción.

En este sentido, para Burgos (2011:9), la persona que asuma la responsabilidad de administrar el Sistema de Gestión Documental debe orientar sus funciones hacia la coordinación y supervisión de las actividades relacionadas con: la producción de los documentos, en lo referente a la estandarización de la producción; conservación, archivamiento y eliminación de los documentos, a través de la determinación de una política clara en la materia; la preservación de la integridad de los documentos de valor para la empresa.

Dimensión VIII. Normativas y procedimientos: Legislación de archivos; Gestión de documentos, Existencia de archivos centrales o intermedios.

Ítem 27. Indique si posee conocimiento respecto al alcance de los siguientes instrumentos legales relacionados con la gestión de documentos en la institución Ley de Archivos Nacionales.

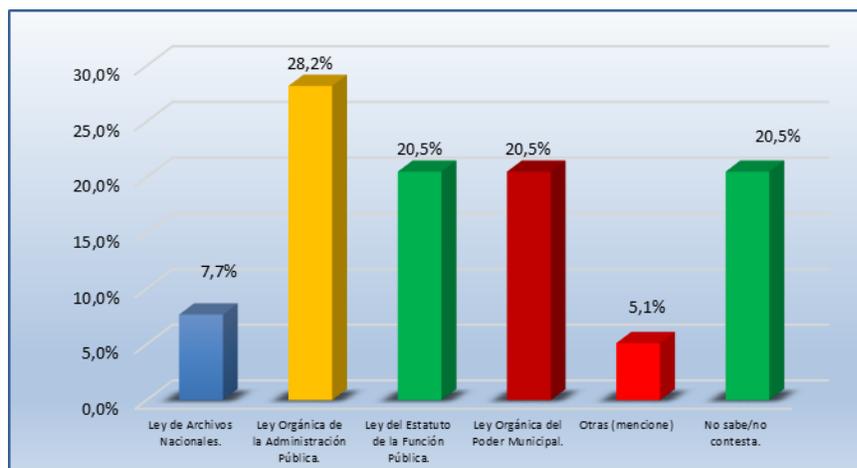
Tabla 27.

Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Normativas y procedimientos y el indicador: conocimiento respecto al alcance de los instrumentos legales.

Opción de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Ley de Archivos Nacionales.	3	7,7%
Ley Orgánica de la Administración Pública.	11	28,2%
Ley del Estatuto de la Función Pública.	8	20,5%
Ley Orgánica del Poder Municipal.	8	20,5%
Otras (mencione)	2	5,1%
No sabe/no contesta.	8	20,5%

Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Gráfico 27. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Normativas y procedimientos y el indicador: conocimiento respecto al alcance de los instrumentos legales.



Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Análisis de resultados: Según los datos obtenidos, se puede inferir que entre la mayoría de los integrantes de la muestra existe un bajo nivel de conocimiento con respecto al alcance de los instrumentos legales que se deben manejar en la gestión documental de una institución del Poder Municipal. En este sentido, 28,2% mencionó la Ley Orgánica de la Administración Pública, 20,5% la Ley del Estatuto de la Función Pública, 20,5% la Ley Orgánica del Poder Municipal, y 7,7% la Ley de Archivos Nacionales. Por su parte, 20,5% se abstuvo de responder.

En este sentido, el rol que juega el marco legal sobre el desempeño del personal profesional y técnico en el desarrollo de todo Sistema de Gestión Documental es señalado por Núñez (2009) cuando dice que “lo que realmente articula un sistema de archivos el personal y su conocimiento, tanto en los puestos de decisión como en los de ejecución. Tanto el diseño como la planificación de un sistema archivístico debe correr a cargo de especialistas, profesionales o expertos en la materia, es decir, de archiveros” Asimismo, reconoce la importancia de brindar una capacitación constante a los equipos humanos –técnicos y no técnicos- respecto al alcance de los instrumentos legales haciéndolos partícipes de un trabajo coordinado y cooperativo con el fin de cumplir con los objetivos comunes institucionales y archivísticos.

Ítem 28. Indique el tipo de cuadro de clasificación usado por los archivos de las distintas áreas de la institución:

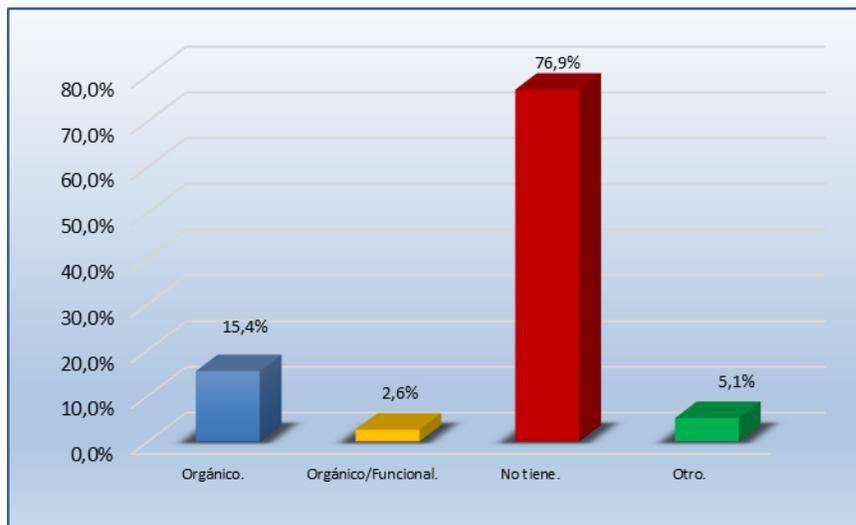
Tabla 28.

Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Normativas y procedimientos y el indicador: tipo de cuadro de clasificación usado por los archivos.

Opción de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Orgánico.	6	15,4%
Orgánico/Funcional.	1	2,6%
No tiene.	30	76,9%
Otro.	2	5,1%
Totales	39	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Gráfico 28. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Normativas y procedimientos y el indicador: tipo de cuadro de clasificación usado por los archivo.



Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Análisis de resultados: La opinión de la mayoría de las personas encuestadas es que en la actualidad, el tipo de cuadro de clasificación usado por los archivos de las distintas áreas de la institución con más frecuencia es el orgánico, con 15,4%, mientras que el cuadro Orgánico/Funcional obtuvo 2,6%. Sin embargo, lo más significativo de los resultados es que el 76,9% opina que la entidad carece de un tipo de cuadro de clasificación.

Las estrategias de clasificación de documentos, de acuerdo lo regulado por el Archivo General de la Nación, como parte integral de un programa de gestión documental, centralizan y normalizan, de manera integral, los servicios de recepción, radicación, distribución y trámite de las comunicaciones, de tal manera que contribuyan al programa de gestión documental. Estas unidades de correspondencia, además deben contar con el talento humano capacitado y de los medios necesarios que permitan recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones oficiales, bajo la observancia de los principios de la administración pública.

Ítem 29. Indique si posee conocimiento respecto al alcance de las siguientes normativas relacionadas con la gestión de documentos en la institución:

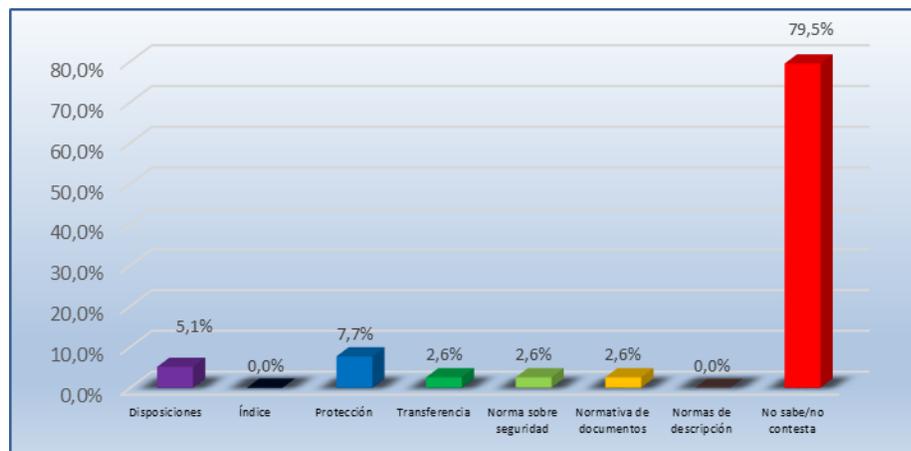
Tabla 29.

Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Normativas y procedimientos y el indicador: conocimiento de normativas relacionadas con la gestión de documentos.

Opción de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Disposiciones referentes a eliminación de documentos	2	5,1%
Índice de documentos calificados como reservados	-	0,0%
Protección de datos de carácter personal	3	7,7%
Transferencia al Archivo Nacional	1	2,6%
Norma sobre seguridad y confidencialidad de los documentos electrónicos	1	2,6%
Normativa de documentos y firma electrónica	1	2,6%
Normas de descripción archivística.	-	0,0%
No sabe/no contesta	31	79,5%
Totales	39	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Gráfico 29. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Normativas y procedimientos y el indicador: conocimiento de normativas relacionadas con la gestión de documentos.



Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Análisis de resultados: Considerando los puntos de vista de los integrantes de la unidad de estudio, se puede determinar que actualmente, la mayoría carece de conocimiento respecto al alcance de las normativas relacionadas con la gestión de documentos en la institución, ya que 79,5% se abstuvo de contestar. Sin embargo, 7,7% hizo referencia a Protección de datos de carácter personal, 5,1% mencionó las Disposiciones y recomendaciones referentes a eliminación de documentos, y aspectos como Transferencia al Archivo Nacional, Norma sobre seguridad y confidencialidad de los documentos electrónicos y Normativa de documentos electrónicos y firma electrónica obtuvieron 2,6% cada uno. En este sentido, Núñez (2009) hace referencia a lo explicado por Alonso (2002), cuando señala las claves para la construcción de un buen sistema de gestión documental, lo cual vale la pena tener en consideración:

- a) Un marco legal o normativo mínimo que establezca la estructura, los principios de transferencia de una edad a otra, el régimen de servicio en cada fase y el régimen funcional de los profesionales de archivos que atienden el sistema.
- b) Unos recursos humanos y materiales suficientes para que el sistema funcione óptimamente. En especial, una plantilla de profesionales, capacitados y bien formados, para llevar a cabo las tareas de organización y servicio del sistema.
- c) Normalización de principios y coordinación de tareas y objetivos entre los distintos centros archivísticos del sistema. Desde esta perspectiva, archiveros y archivos no son compartimentos estancos sino engranajes de un sistema que funciona armonizadamente para lograr unos objetivos muy concretos.

Ítem 30. Indique los tipos de archivos con el que está relacionado su trabajo en la institución:

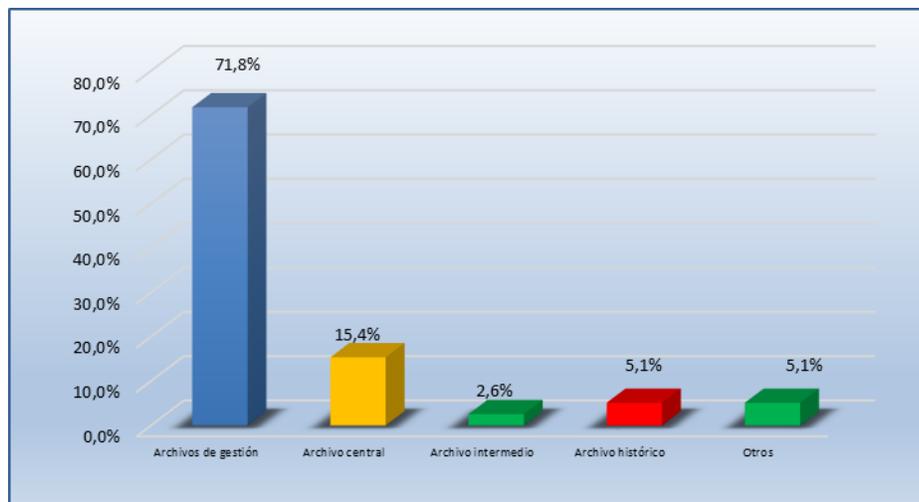
Tabla 30.

Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Normativas y procedimientos y el indicador: tipos de archivos con el que está relacionado el trabajo.

Opción de respuesta	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Archivos de gestión	28	71,8%
Archivo central	6	15,4%
Archivo intermedio	1	2,6%
Archivo histórico	2	5,1%
Otros	2	5,1%
Totales	39	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Gráfico 30. Frecuencia de resultados relacionados con la dimensión: Normativas y procedimientos y el indicador: tipos de archivos con el que está relacionado el trabajo.



Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado a la muestra (2015).

Análisis de resultados: Con relación a esta variable, la mayoría de las personas consultadas consideran que los tipos de archivos con el que está relacionado su trabajo en la institución son los Archivos de gestión, con 71,8%. En menor grado, fueron mencionados Archivo central, con 15,4%, Archivo histórico con 5,1% y Archivo intermedio, con 2,6%. En este sentido, es necesario reconocer que un Sistema de Archivos se encuentra estrechamente relacionado con los conceptos archivísticos de “Ciclo Vital del Documento“ y “Fondo Documental”, en base a ello se intentará definirlo como un conjunto de procesos orientados a organizar y gestionar el conjunto orgánico de documentos producidos por una institución, desde el momento en que son generados, luego tramitados y enriquecidos a través de su uso, y hasta finalmente ser eliminados o conservados en forma definitiva; por esta razón lo integran los diversos archivos que responden al Ciclo Vital de los Documentos.

Para finalizar esta sección del capítulo, y en cumplimiento del objetivo planteado, se presentan en el cuadro 4, los aspectos más relevantes relacionados con la estructura organizativa, operativa y funcional del sistema gestión de documentos como estrategia de innovación gerencial en la Alcaldía del Municipio Naguanagua.

Cuadro 4

Aspectos más relevantes relacionados con la estructura organizativa, operativa y funcional del sistema gestión de documentos como estrategia de innovación gerencial en la Alcaldía del Municipio Naguanagua.

Indicador	Aspectos a considerar
Nivel de desarrollo de los fondos documentales	El tipo de soporte de los documentos existentes en los archivos institucionales con mayor frecuencia es el papel, con bajo impacto de la digitalización de los documentos.
	Las series documentales más utilizadas son las actas, seguidas muy de cerca de las providencias, las minutas o informes técnicos, y las comunicaciones recibidas, como oficios, cartas.
	Sistema de ordenación que se utiliza en la institución para el archivo de documentos es el numérico
Transferencia y eliminación de documentos.	No se realiza una realiza una planificación que establezca transferencias periódicas al Archivo Nacional.
	No se han establecido procedimientos de eliminación de documentos en la institución.
	No se han establecido procedimientos de eliminación de documentos en la institución
	El alcance de los procedimientos de eliminación de documentos está orientado hacia la existencia de Procedimientos propios del área.
Uso de los planes de desarrollo como herramienta de programación; presupuesto, coordinación interna	Ninguna de las normas, políticas o instructivos creados específicamente por la institución para el control de la gestión documental es conocida masivamente por el personal que lleva a cabo las labores.
	Los indicadores de desempeño relacionados con la gestión de documentos más comunes en su área de trabajo: Número de documentos existentes, número de consultas atendidas y satisfacción de usuarios

Fuente: Elaboración propia (2015).

Cuadro 4

Aspectos más relevantes relacionados con la estructura organizativa, operativa y funcional del sistema gestión de documentos como estrategia de innovación gerencial en la Alcaldía del Municipio Naguanagua.

Indicador	Aspectos a considerar
	Las principales debilidades del propio servicio en la gestión de documentos en la institución son: Infraestructura física inadecuada, Tecnologías de información insuficientes, Personal insuficiente, Recursos presupuestarios insuficientes y Falta de competencias profesionales.
	Los planes de desarrollo o iniciativas relativas a la gestión documental contemplados para los dos próximos años más importantes son: capacitación del personal, mejorar infraestructura tecnológica y proyectos de digitalización.
Normativas y procedimientos: Legislación aplicada en archivos; Gestión de los documentos de archivos, Existencia de archivos centrales o intermedios.	Existe un bajo nivel de conocimiento con respecto al alcance de los instrumentos legales que se deben manejar en la gestión documental de una institución del Poder Municipal
	La entidad carece de un tipo de cuadro de clasificación común para todas las áreas.
	La mayoría del personal carece de conocimiento respecto al alcance de las normativas relacionadas con la gestión de documentos en la institución
	Los tipos de archivos con el que está relacionado su trabajo en la institución son los Archivos de gestión.

Fuente: Elaboración propia (2015).

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE PROGRAMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS COMO ESTRATEGIA DE INNOVACIÓN GERENCIAL EN LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO NAGUANAGUA

Identificación de la organización y su contexto

Los primeros intentos de otorgar carácter de entidad municipal a la ciudad de Naguanagua datan del año 1964, cuando La comunidad naganaguense solicitó la creación del Distrito Naguanagua. Esta solicitud fue negada y en su lugar se procedió a reformar la Ley de División Político-Territorial del Estado, para injustamente, sumar a Naguanagua al área urbana de la ciudad de Valencia. No fue sino para el 21 de diciembre del año 1993, cuando la Asamblea Legislativa del Estado Carabobo, presidida por Winston Guevara, decreta la reforma de la Ley de División Político-Territorial del Estado, para la creación de cuatro nuevas entidades denominadas municipios, entre ellas Naguanagua. Finalmente, El 14 de enero el gobernador del Estado Carabobo, Henrique Salas Römer, le puso el ejecútese a la Ley de División Político-Territorial del Estado Carabobo, mediante la cual se crea el Municipio Naguanagua. Su perfil institucional es el siguiente:

Misión

Lograr que el Municipio Naguanagua desarrolle sus potencialidades productivas y tecnológicas, a través de servicios públicos de calidad, que permita la optimización de los sistemas de participación ciudadana, para elevar la calidad de vida de sus habitantes y de su entorno, con la formación de una sociedad democrática, crítica, innovadora, productiva y generadora de conocimiento, convirtiendo al Municipio en referencia Nacional.

Visión

Garantizar la satisfacción de las necesidades del Municipio de Naguanagua prestando un servicio de calidad, oportuno, eficiente y eficaz, con un personal competitivo, capaz de generar y administrar los recursos de la comunidad bajo un criterio de desarrollo sustentable, que permita el crecimiento sostenido del Municipio.

Valores

Juega Limpio: Es hablar de valores como honestidad, respeto, compromiso y trabajo en equipo lo que puede verse plasmado en la gestión llevada a cabo en el Municipio. Servir a la comunidad se ha convertido en el norte de esta organización, donde la mística y el amor por lo que se hace se ve reflejado en quienes día a día se esfuerzan por dar los mejores resultados. Apertura e inclusión sin distinciones se hacen necesarias para convertirnos en personas ejemplares y cumplir con nuestras obligaciones, hombres y mujeres integrales, orgullosos de ser naganaguenses para hacer que este Municipio este a la vanguardia.

Respeto al Ciudadano: Los ciudadanos son personas responsables, conscientes, dedicadas, que merecen recibir un trato digno y respetuoso.

Descentralizar: La fuerza ciudadana y el empoderamiento del vecino, acercando el poder a la gente y facilitando su toma de decisiones es uno de los valores singulares del ejercicio de esta administración. Los ciudadanos son dueños de su propio destino.

Despartidizar: La administración Municipal no distingue de colores políticos, los ciudadanos tienen derecho a poseer ideas divergentes de los conductores de la administración, sin que ello conlleve perjuicio a sus intereses. La administración Municipal sirve por igual a todos los vecinos.

Desmarginalizar: El vecino tiene derecho a condiciones de vidas dignas, de modo que en correspondencia con las obligaciones y competencias, la administración Municipal es garante de su calidad de vida.

Confianza y Apoyo: La Organización Municipal se caracteriza por la confianza en el futuro, la autenticidad, la apertura a las tecnologías y la inversión.

Participación y Compromiso: Para el Municipio es imprescindible la participación ciudadana y la contraloría social. El compromiso es compartido con el vecino en la toma de decisiones, dirigidas fundamentalmente en procura de la estabilidad, pero también, a los cambios que requiera la organización Municipal.

La Gente: La Alcaldía del Municipio Naguanagua, reconoce al funcionario público como el recurso más importante y valioso, por ello le ofrece oportunidades de crecimiento profesional y personal. Asimismo, reconoce y respeta a la comunidad, a los contribuyentes, a los proveedores y relacionados, garantizando el cumplimiento de las obligaciones, y condiciones convenidas, ofreciendo servicios de calidad.

La Ética: Hacer de las palabras hechos, es la fuerza moral que guía a la organización, lo que se expresa en el comportamiento integro de sus trabajadores, apegados a los principios morales y legales del entorno.

La Excelencia: Alcanzar la excelencia a través del mejoramiento continuo de la calidad de las actividades, procesos y servicios que se prestan al vecino del Municipio Naguanagua, siendo extendidamente solidarios con las comunidades cercanas a la ciudad de Naguanagua.

Ecología y Ambiente: El ambiente y la preservación sustentable son temas transversales de la gestión Municipal. Cada área de la gestión ejecutiva en Naguanagua, lleva este componente de modo primordial.

Estructura Organizacional de la Alcaldía del Municipio Naguanagua.

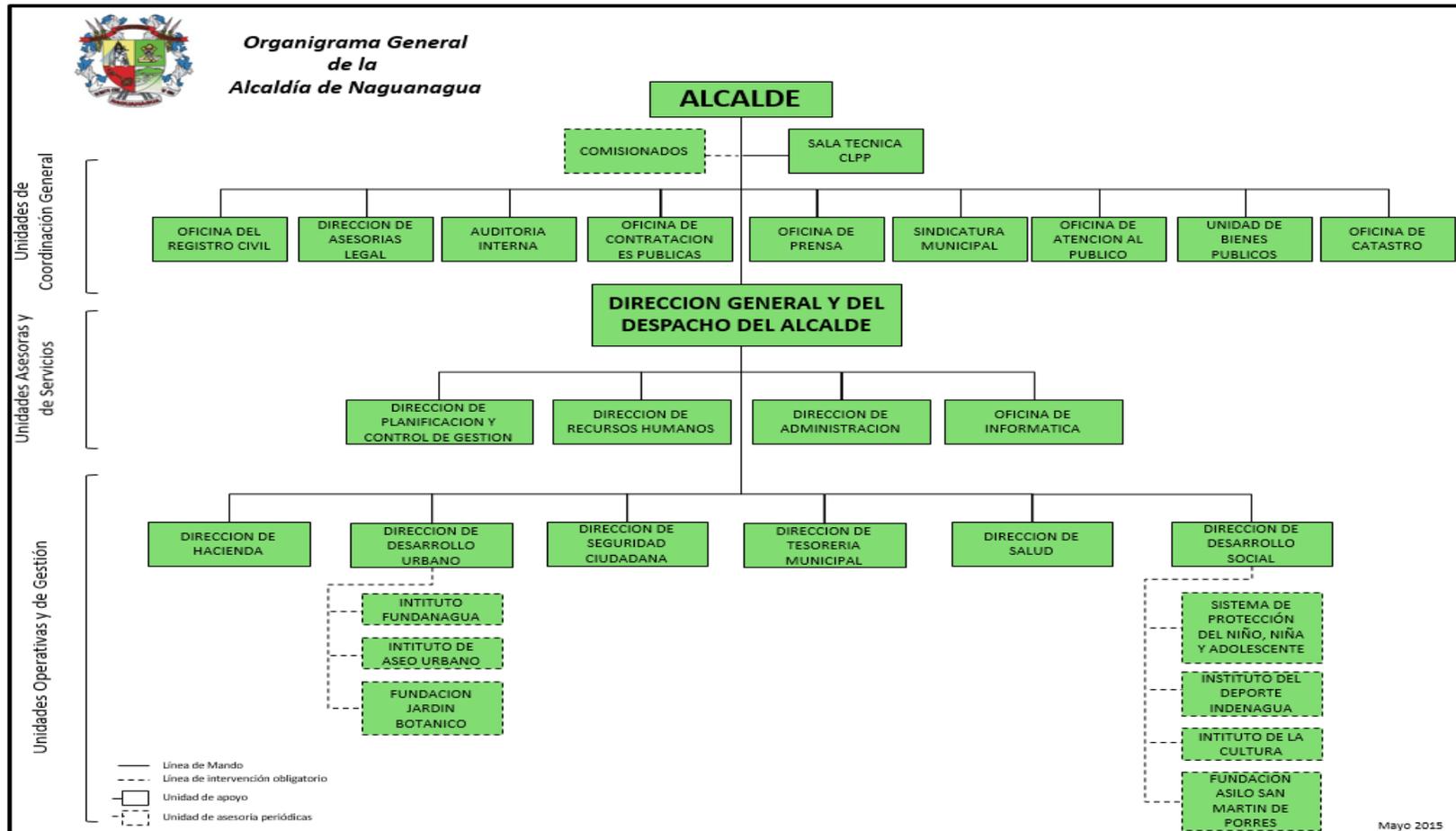
En la figura 1 se muestra la estructura funcional de la institución, la cual apunta hacia la horizontalidad, coordinados por la Dirección General y despacho de la Alcaldía. Los principales componentes de esta estructura, y que son claves para el desarrollo de un Programa de gestión Documental son los siguientes:

Despacho de la Alcaldía: El Alcalde es el jefe de la rama ejecutiva del Municipio, ejerciendo las atribuciones, funciones y deberes que le atribuyen la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, las leyes, las ordenanzas y demás instrumentos jurídicos. Responderán y atenderán directamente al Alcalde las Direcciones, Unidades y Oficinas en forma colateral e indirectamente según la estructura organizativa de la administración municipal, la cual se concibe como un modelo organizacional y funcional basado en tres unidades:

1. Unidades de Coordinación General
2. Unidades Asesoras y de Servicios
3. Unidades Operativas y de Gestión

1.- Las Unidades de Coordinación General, las integran: Sala Técnica-CLPP, Oficina de Registro Civil, Dirección de Asesoría Legal, Auditoría Interna, Oficina de Contrataciones Públicas, Oficina de Prensa, Sindicatura Municipal, Oficina de Atención al Público, Unidad de Bienes Públicos y Oficina de Catastro.

Figura 1. Estructura Organizacional de la Alcaldía del Municipio Naguanagua



Fuente: Departamento de la institución objeto de estudio (2016).

2.- **Las Unidades Asesoras y de Servicios las integran:** Dirección General y del Despacho del Alcalde, Dirección de Planificación y Control de Gestión, Dirección de Recursos Humanos, Dirección de Administración y Oficina de Informática

3.- **Las Unidades Operativas y de Gestión las integran:** Dirección de Hacienda, Dirección de Desarrollo Urbano, Dirección de Seguridad Ciudadana, Dirección de Tesorería Municipal, Dirección de Salud y Dirección de Desarrollo Social, la cual asume la adscripción y tutela del Sistema de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes.

Sala Técnica del Consejo Local de Planificación Pública: Dentro de este programa el Consejo Local de Planificación Pública, como órgano encargado de integrar al gobierno municipal y a las comunidades organizadas, ejecuta actividades orientadas a la planificación e instrumentación del desarrollo integral del Municipio. Por tal motivo, el objetivo del consejo local de planificación pública es establecer normas, orientar e impulsar la creación y participación ciudadana para llevar a cabo la descentralización de competencia y lograr la inversión de los recursos disponibles en el bien común de los habitantes del Municipio.

Todo ello de acuerdo a lo establecido en la ley orgánica del poder público municipal, en concordancia con la ley de los consejos locales de planificación pública, la ordenanza municipal y demás reglamentos. Su misión, es incorporar la participación ciudadana al proceso de la gestión pública, organizar talleres, elaborar proyectos de interés municipal, dirigidos a los entes centralizados y descentralizados, ofrecer asesoría técnica y profesional para el desarrollo de las comunidades.

Oficina del Registro: La oficina del registro civil del Municipio Naguanagua fue creada por el ciudadano Alcalde, a través del decreto n° 049-2002, publicado en la gaceta Municipal n° 80 extraordinario, de fecha 19 de diciembre de 2002, y tiene

como finalidad llevar el registro del estado civil de las personas, vale decir todos los actos relativo a la materia que ocurra en esta jurisdicción.

Dirección de Asesoría Legal: La Dirección de Asesoría Legal constituye una dirección de apoyo que presta asistencia y asesoría en materia jurídica al despacho del Alcalde, Direcciones y oficinas de la alcaldía. Sus principales actividades son: resolver los planteamientos que sean elevados a su consideración, validación o recomendación; elaborar los proyectos de resoluciones, decretos, y demás instrumentos jurídicos que le sean solicitados, supervisar los procedimientos de tipo fiscal y urbanístico a que haya lugar y resolver los recursos de reconsideración, jerárquicos que sean presentados ante la administración.

Unidad de Auditoría Interna: Tiene como función salvaguardar los recursos y verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa; promover la eficiencia, economía y calidad en sus operaciones, estimular la observancia de las políticas prescritas y lograr el objetivo de su misión objetivos y metas.

Oficina de Contrataciones Públicas: Organiza y ejecuta los procesos de contrataciones de acuerdo a las solicitudes realizadas por las dependencias de la alcaldía para la contratación de adquisición, obras y servicios, aplicando la normativa legal vigente, a objeto de asegurar la transparencia en las actuaciones de la administración activa.

Oficina de Atención al Público: Basándose en los principios de justicia y responsabilidad social, entre tantos otros consagrados en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y desarrollados en el ordenamiento jurídico vigente, la Oficina de Atención al Público se plantea como norte además de las atribuciones y obligaciones de ley, prestará asesoramiento a los ciudadanos de escasos recursos del Municipio en materia legal.

Unidad de Bienes Municipales: La Unidad de Bienes Municipales tiene como función coordinar el registro y control de los bienes muebles e inmuebles del Municipio y depende directamente del Alcalde delegando en La Dirección De Administración La Coordinación de las funciones de la unidad.

Oficina de Catastro: Coordinar y supervisar el manejo y control del catastro municipal, y avalúos con fines fiscales, recaudación de información con fines catastrales del municipio, según lo contemplado en el registro de inmuebles urbanos. Cumplir con los procedimientos administrativos previstos en las leyes y ordenanzas aplicables a la materia catastral y desarrollar las actividades relacionadas con la aplicación del ordenamiento jurídico de inmuebles urbanos.

Dirección de Planificación y Control de Gestión: La Dirección de Planificación y Control de Gestión es la unidad asesora del Alcalde o Alcaldesa, de las unidades centralizadas, de las Parroquias y de los entes descentralizados del Municipio, en materia de formulación, coordinación de la ejecución, control y evaluación del plan de Gestión Municipal, y del presupuesto Municipal; así como en todo lo referente a organización y métodos, seguimiento y control de Gestión.

Dirección de Recursos Humanos: La Dirección de Recursos Humanos se encarga de determinar y atender los requerimientos de personal de las unidades administrativas de la Alcaldía, fundamentándose en los objetivos y estrategias planteadas para la óptima Gestión Municipal. Asimismo, orienta sus esfuerzos al logro de relaciones laborales equitativas, flexibles e integradas que propicien: aumentar la productividad, mejorar la eficacia, crear cultura organizacional y asegurar el cumplimiento de objetivos sociales de la alcaldía, para elevar la calidad de vida del recurso humano.

Dirección de Administración: El objetivo principal del programa está orientado a la dirección y coordinación de las funciones administrativas, contables y control financiero de la ejecución presupuestaria, así mismo, garantizar el desenvolvimiento y operatividad de las Direcciones, oficinas y unidades adscritas a la Alcaldía del Municipio, mediante la administración, registro y control de los recursos asignados a cada una. Adicionalmente, se asocia a este programa las actividades dirigidas a asegurar mantenimiento de la sede de la Alcaldía y sus dependencias, reproducción de documentos, dotación de materiales de oficina, Suministro y control de combustible, mantenimiento del parque automotor, entre otros.

Oficina de Informática: La Oficina de servicios de informática, tiene como principal objetivo proveer el servicio de procesamiento de datos, generación de información, administración y control de comunicaciones de la alcaldía del Municipio Naguanagua. Las principales actividades programadas para cumplir con estos objetivos, son las siguientes: realizar el mantenimiento a los programas instalados en la Alcaldía, realizar las implementaciones de nuevos programas según los requerimiento, garantizar el buen funcionamiento de la plataforma (red) tecnológica del organismo, controlar y mantener el sistema de comunicaciones (voz y datos), y Intercambiar información y planear estrategias conjuntas con entes externos a nivel nacional acerca del procesamiento de información.

Dirección de Hacienda: La Dirección de Hacienda, se orienta a la planificación y ejecución de las actividades relacionadas con el área tributaria y hacendística del Municipio, por lo cual sus objetivos son los siguientes: cumplir y hacer cumplir las ordenanzas y reglamentos sobre hacienda y tributos Municipales, aplicar los estudios sobre ordenanzas fiscales a fin de lograr el equilibrio de las cuentas, y hacer más; efectivos y económicos los sistemas administrativos para la fijación, liquidación y recaudación de los tributos y otros ingresos municipales; dirigir y controlar las actividades inherentes a la inspección y fiscalización de los contribuyentes.

Resultados del diagnóstico de la situación actual de la gestión de documentos en la Alcaldía del Municipio Naguanagua.

Los resultados obtenidos en el diagnóstico de la situación actual de la gestión de documentos en la Alcaldía del Municipio Naguanagua a través de la aplicación del cuestionario fueron resumidos en el cuadro 5 y presentados gráficamente en el Diagrama Causa y Efecto mostrado en la figura 2.

Cuadro 5.
Diagnóstico de la situación actual de la gestión de documentos en la Alcaldía del Municipio Naguanagua.

CAUSAS ASOCIADAS CON LA INFRAESTRUCTURA	
Variable	Situación encontrada
Estado físico de los documentos archivados	Actualmente no existe satisfacción en el personal respecto al estado físico de los documentos archivados.
Condiciones estructurales de los depósitos	Se manifiestan fallas en condiciones de humedad, red de agua potable, iluminación y limpieza.
Condiciones específicas de almacenamiento.	Se evidencia la necesidad de mejorar las condiciones de las estanterías y los archivadores.
Medidas de seguridad implementadas.	Se manifiestan debilidades en las medidas de seguridad implementadas respecto a los depósitos de archivos en la institución.
CAUSAS ASOCIADAS CON RECURSOS HUMANOS	
Variable	Situación encontrada
Nivel de capacitación del personal	Existe un bajo nivel de capacitación del personal relacionado con la gestión de documentos.
Uso de softwares por parte del personal.	Hay un bajo nivel de conocimiento sobre softwares que facilitan la gestión de documentos en la institución.
Políticas respecto al personal	No se han desarrollado políticas respecto al personal que se desempeña en la gestión de documentos.

Fuente: Elaboración propia (2016).

Cuadro 5.**Diagnóstico de la situación actual de la gestión de documentos en la Alcaldía del Municipio Naguanagua.**

CAUSAS ASOCIADAS CON LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	
Variable	Situación encontrada
Sistema integrado de gestión de los archivos institucionales.	No se ha implementado un sistema integrado de gestión de los archivos institucionales
Gestión de documentos automatizados	Hay un bajo nivel de automatización en la gestión de documentos.
Aplicación de normativas de seguridad	No se aplican normativas de seguridad para el resguardo de los documentos.
Digitalización de los archivos institucionales	No se han llevado a cabo en los últimos cinco años, algún proyecto de digitalización de los archivos institucionales.
CAUSAS ASOCIADAS CON LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS	
Variable	Situación encontrada
Disposición final de documentos	No existe un procedimiento de eliminación de documentos.
Existencia de indicadores de desempeño.	No existen indicadores de desempeño para la gestión documental.
Planes de desarrollo o iniciativas relativas a la gestión de archivos	No se contemplan planes de desarrollo para el futuro.
Cuadro de clasificación usado por los archivos.	La entidad carece de un tipo de cuadro de clasificación de documentos.

Fuente: Elaboración propia (2016).

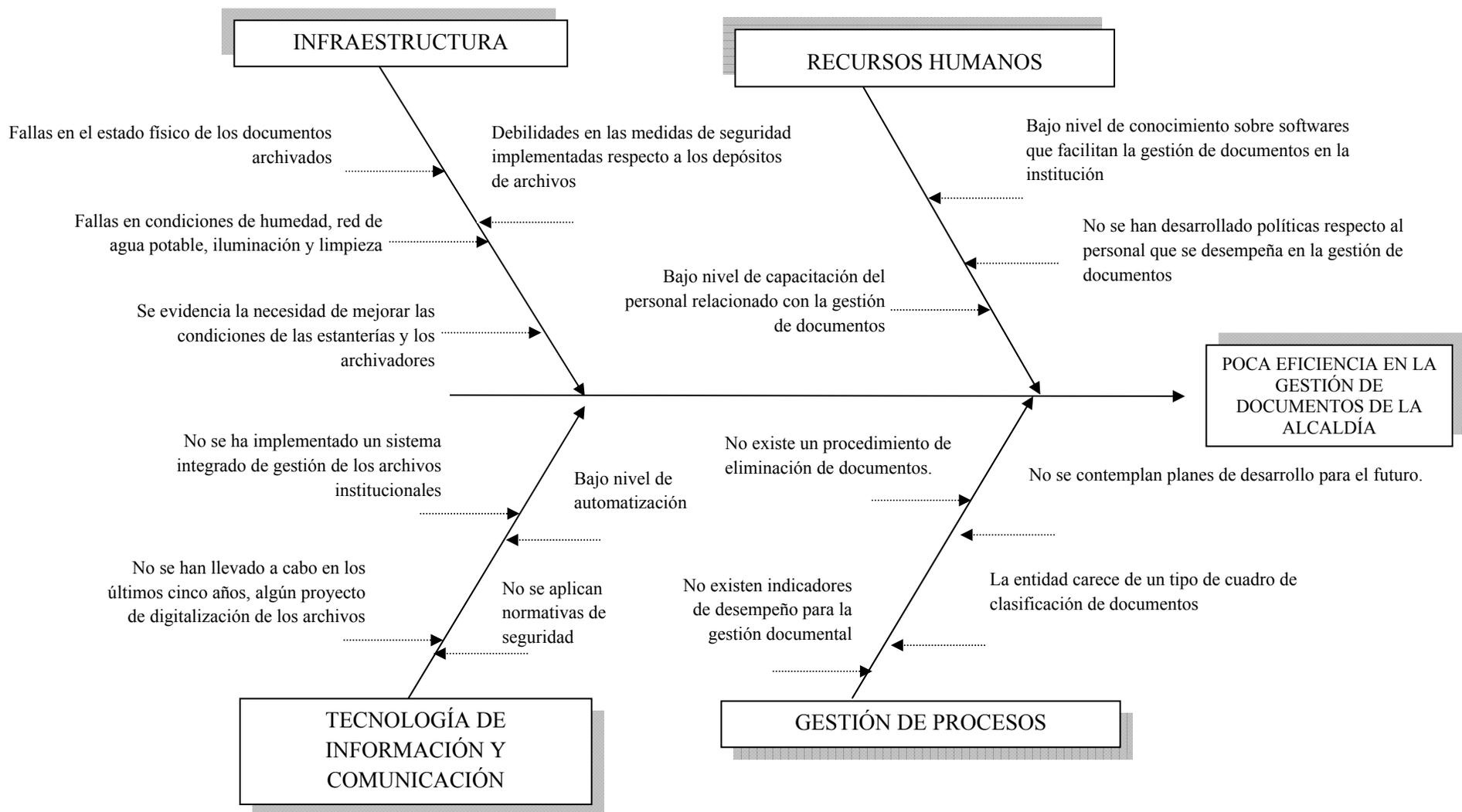


Figura 2. Diagrama de Causa y Efecto de los problemas existentes en los procesos de gestión de documentos.
Fuente: Elaboración propia (2016).

Justificación de la Propuesta

Un Programa de Gestión Documental en la Alcaldía del Municipio Naguanagua, surge a partir de las múltiples actividades que se dan por la generación y el uso de la información, sumado a los procesos de intermediación y acceso, desde la fuente al receptor. Este desarrollo metodológico permitirá a los usuarios institucionales el acceso a la información, sería un medio para transmitir y gestionar datos, información y conocimiento de forma organizada y oportuna.

En este sentido, la gestión documental es una actividad que tiene repercusión desde el surgimiento del documento, es parte de la actividad administrativa, en la que se recibe, utiliza y conserva, con el fin de que sea evidencia de la realidad y podría llegar a convertirse en documento histórico. A través de las fases del ciclo de vida se garantiza la mayor eficiencia y eficacia del trabajo, que se traduce en organización, agilidad, rentabilidad. Es por ello que se requiere del estudio constante del Sistema de Gestión Documental, o algunos de sus procesos, para conocer en una institución, empresa u organismo, el estado en que se encuentra y así constatar la realidad y poder desarrollar programas que mejoren la situación.

Por tanto, si los documentos no se organizan y mantienen adecuadamente en las instancias de la Alcaldía del Municipio Naguanagua, de modo que puedan ser recuperados con facilidad, no tienen ninguna función útil, lo que repercute sobre la calidad de la toma de decisiones, rendición de cuentas y capacidad de la entidad del Poder Municipal para cumplir con sus obligaciones, con los ciudadanos, el personal y otros usuarios. En vista de ello, todos los documentos creados y mantenidos por la administración, las facultades y departamentos académicos, deben ser gestionados según un sistema de gestión documental.

Asimismo, los documentos de archivo contienen información que constituye un recurso valioso y un activo importante de la organización. La adopción de un criterio

sistemático para la gestión de documentos de archivo resulta esencial a fin de proteger y preservar los documentos. Un sistema de gestión de documentos de archivo se convierte en una fuente de información sobre las actividades de la organización que puede servir de apoyo a posteriores actividades y toma de decisiones, al tiempo que garantiza la asunción de responsabilidades frente a las partes interesadas presentes y futuras.

De este modo, los documentos, aunado a muchos otros aspectos, permiten a las organizaciones realizar sus actividades de una manera ordenada, eficaz y responsable, respaldar y documentar la creación de políticas y la toma de decisiones a nivel directivo, proporcionar coherencia, continuidad y productividad a la gestión y a la administración, garantizar la continuidad en caso de catástrofe, proporcionar evidencia acerca de actividades personales, culturales y de la organización, proteger los intereses de la organización, apoyar y documentar las actividades en el seno de esa organización.

Cuando no existen sistemas unificados de gestión, se produce un mal uso y aprovechamiento de los recursos, se aplican prácticas de archivos que tienen como única base la intuición o el criterio personal, o, simplemente se siguen prácticas heredadas, sin plantearse su idoneidad, y siempre sujetos a las opiniones cambiantes de los responsables de cada área, en ocasiones con consecuencias irremediables. Es el departamento administrativo el primer interesado en contar con el mejor sistema posible de gestión documental, correctamente implementado.

Por lo anterior y buscando que el sistema de información documental, esté alineado y pueda estar bajo control, se propone un modelo de gestión a acuerdo a los objetivos estratégicos de la institución, que integre los elementos que hacen parte del contexto organizacional y de los recursos, la gestión de contenidos y de calidad, los soportes tecnológicos y los formatos de la información y del conocimiento.

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Proponer un programa de gestión de documentos como estrategia de innovación gerencial en la Alcaldía del Municipio Naguanagua.

Objetivos Específicos

Describir el marco normativo y legal bajo el cual se elabora el programa de gestión de documentos como estrategia de innovación gerencial en la Alcaldía del Municipio Naguanagua.

Definir los componentes del modelo de gestión documental a aplicar como estrategia de innovación gerencial en la Alcaldía del Municipio Naguanagua.

Caracterizar cada una de las actividades y procesos que componen el programa de gestión de documentos como estrategia de innovación gerencial en la Alcaldía del Municipio Naguanagua.

Desarrollo de la Propuesta

Marco normativo y legal bajo el cual se elabora de programa de gestión de documentos como estrategia de innovación gerencial en la Alcaldía del Municipio Naguanagua.

Venezuela posee una legislación archivística que con el tiempo se ha ido dispersando en función a las necesidades propias de las instituciones y que ha carecido en su elaboración del asesoramiento técnico por parte de los profesionales especializados en el área de archivo (archivólogos), así como de los gremios y las

universidades, por lo que muchas de las leyes, decretos, resoluciones y normas relacionadas con este tema contradicen la teoría y práctica archivística internacional; este problema requiere de una revisión y modificación urgente en medio de un panorama que en la actualidad pareciera ser positivo para los archivos venezolanos.

De igual forma, en el país no existe un sistema de información que facilite a los ciudadanos acceder a la legislación nacional y que permita realizar búsquedas por el tipo de ley, su estado actual, fecha y número de gaceta de publicación, así como su contenido. Este problema, incide en el ejercicio de los profesionales de la información venezolanos que en muchos casos desconocen la aprobación, derogación, modificación, y otros datos de la legislación que ha de utilizarse en el desempeño de sus funciones, por lo que resulta de vital importancia el establecer un esquema que permita conocer los datos más significativos de los estamentos legales del sector archivístico.

Respecto al marco legal, la propia Constitución de la República Bolivariana de Venezuela publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.453 del 24-03-2000 se refiere al tema del acceso a la información y el derecho de los ciudadanos de buscar, recibir y difundir información como un derecho fundamental. El Artículo 28 de esta Constitución reseña que:

Toda persona tiene el derecho de acceder a la información y a los datos que sobre sí misma o sobre sus bienes consten en registros oficiales o privados, con las excepciones que establezca la ley, así como de conocer el uso que se haga de los mismos y su finalidad, y de solicitar ante el tribunal competente la actualización, la rectificación o la destrucción de aquellos, si fuesen erróneos o afectasen ilegítimamente sus derechos. Igualmente, podrá acceder a documentos de cualquier naturaleza que contengan información cuyo conocimiento sea de interés para comunidades o grupos de personas. Queda a salvo el secreto de las fuentes de información periodística y de otras profesiones que determine la ley.

El Artículo 99 establece que el Estado garantizará la protección y preservación, enriquecimiento, conservación y restauración del patrimonio cultural, tangible e intangible, y la memoria histórica de la Nación. Los bienes que constituyen el patrimonio cultural de la Nación son inalienables, imprescriptibles e inembargables. La Ley establecerá las penas y sanciones para los daños causados a estos bienes.

El Artículo 143 determina que los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a ser informados e informadas oportuna y verazmente por la administración pública, sobre el estado de las actuaciones en que estén directamente interesados e interesadas, y a conocer las resoluciones definitivas que se adopten sobre el particular. Asimismo, pueden acceder a los archivos y registros administrativos, sin perjuicio de los límites aceptables dentro de una sociedad democrática en materias relativas a seguridad interior y exterior, a investigación criminal y a la intimidad de la vida privada, de conformidad con la ley que regule la materia de clasificación de documentos de contenido confidencial o secreto. No se permitirá censura alguna a los funcionarios públicos o funcionarias públicas que informen sobre asuntos bajo su responsabilidad.

La Ley de Archivos Nacionales, del 26 de junio de 1945 publicada en Gaceta Oficial N° 21.760, se encuentra estructurada en dieciséis (16) artículos, en donde se decreta de utilidad pública la guarda, conservación y estudio de los documentos y archivos históricos de la República pertenecientes a las entidades políticas, eclesiásticas, culturales o personas privadas a quienes correspondan según la naturaleza de ellos o porque los hayan adquirido legítimamente.

Esta ley refiere que la Nación ha de propender a la mejor organización de todos los archivos del país, por medio de los organismos y funcionarios competentes, centralizando los documentos históricos de la Nación y los expedientes de la Administración Central en el Archivo General de la Nación, en el Archivo del Congreso Nacional y en los Archivos parciales de los Departamentos del Ejecutivo,

en las Oficinas de Registro Público y en los Archivos Especiales determinados por el Ejecutivo Federal.

Asimismo, se establecen las funciones principales del Archivo General de la Nación tanto para la concentración y tratamiento documental, como en lo referido a la formación y preparación del personal de los Archivos Públicos, apoyando las labores investigativas y de cultura histórica. Se hace referencia, al personal del archivo y sus funciones, así como de la Junta Superior de Archivos, cuerpo colegiado encargado de elaborar los reglamentos de los Archivos del Ejecutivo y de los archivos estatales; servir de grupo asesor; elaborar los programas de capacitación; inspeccionar los archivos de la República; formar los catálogos generales de fondos e informar al Ejecutivo sobre el estado y funcionamiento de los archivos de la república.

Sin embargo, la Ley de Archivos de 1945, no compila los principios esenciales de la archivística que ameritan considerarse en este importante documento legal. En una primera aproximación no expresa cuál es su objeto por lo que su primer artículo sólo refiere la “utilidad pública de la guarda, conservación y estudio de los documentos y archivos históricos de la República”, en detrimento de los documentos que se encuentren en fases anteriores del ciclo vital de los documentos.

En este sentido, una ley de archivos de un país no puede estar suscrita sólo para la salvaguarda de los documentos históricos, ya que son también importantes aquellos documentos que están en su fase de producción, tramitación activa, intermedia, siendo éstos relacionados con su manejo y organización, uno de los mayores problemas que poseen las organizaciones modernas. A partir de este contexto, en el cuadro 6 se hace una identificación de riesgos asociados a la creación del programa de gestión de documentos como estrategia de innovación gerencial en la Alcaldía del Municipio Naguanagua.

Cuadro 6.

Identificación de riesgos asociados a la creación del programa de gestión de documentos como estrategia de innovación gerencial en la Alcaldía del Municipio Naguanagua.

Riesgos asociados a la creación del programa de gestión de documentos
<ul style="list-style-type: none">• Obsolescencia de una Ley Nacional o General de Archivos y de Reglamentos específicos que establezcan lineamientos y pautas para la consolidación efectiva del Sistema Nacional de Archivos, aún ausente en Venezuela.• Bajo perfil del Archivo General de la Nación de los Colegios y Asociaciones de Profesionales y Técnicos.• Inexistencia de un Plan Nacional de Desarrollo Archivístico.• Desactualización de los pensum de estudio de las instituciones de educación superior que imparten la carrera de archivología.• Escasa vinculación entre las instituciones archivísticas y de educación superior venezolanas con otras homólogas internacionalmente que permita la consolidación de convenios cooperativos.• Carencia de una terminología archivística oficializada de alcance internacional para ser aplicada de forma normalizada en los archivos de las instituciones públicas venezolanas.• Bajas asignaciones presupuestarias para los archivos y mal funcionamiento de la administración pública nacional, debido entre otros problemas, a la ausencia de sistemas de archivos internos.

Fuente: Elaboración propia (2016).

Definición de principios y políticas de gestión documental aplicables a la Alcaldía del Municipio Naguanagua.

La gestión de documentos en la Alcaldía del Municipio Naguanagua pública se regirá por los siguientes principios y políticas (Ver Cuadro 7):

Cuadro 7.

Principios y políticas de gestión documental aplicables a la Alcaldía del Municipio Naguanagua.

Principios	Políticas
Planeación.	La creación de los documentos debe estar precedida del análisis legal, funcional y archivístico que determine la utilidad de estos como evidencia, con miras a facilitar su gestión. El resultado de dicho análisis determinará si debe crearse o no un documento.
Eficiencia.	Las entidades deben producir solamente los documentos necesarios para el cumplimiento de sus objetivos o los de una función o un proceso.
Economía.	Las dependencias deben evaluar en todo momento los costos derivados de la gestión de sus documentos buscando ahorros en los diferentes procesos de la función archivística.
Control y seguimiento.	Las entidades deben asegurar el control y seguimiento de la totalidad de los documentos que produce o recibe en desarrollo de sus actividades, a lo largo de todo el ciclo de vida.
Oportunidad	Las entidades deberán implementar mecanismos que garanticen que los documentos están disponibles cuando se requieran y para las personas autorizadas para consultarlos y utilizarlos.
Disponibilidad.	Los documentos deben estar disponibles cuando se requieran independientemente del medio de creación
Agrupación.	Los documentos de archivo deben ser agrupados en clases o categorías (series, subseries y expedientes), manteniendo las relaciones secuenciales dentro de un mismo trámite.

Fuente: Elaboración propia (2016).

Cuadro 7.

Principios y políticas de gestión documental aplicables a la Alcaldía del Municipio Naguanagua.

Principio	Descripción
Vínculos archivísticos.	Los documentos resultantes de un mismo trámite deben mantener el vínculo entre sí, mediante la implementación de sistemas de clasificación, sistemas descriptivos y metadatos de contexto, estructura y contenido, de forma que se facilite su gestión como conjunto
Protección del medio ambiente.	Las entidades deben evitar la producción de documentos impresos en papel cuando este medio no sea requerido por razones legales o de preservación histórica, dada la longevidad del papel como medio de registro de información, registro de información.
Coordinación y acceso.	Las áreas funcionales actuarán coordinadamente en torno al acceso y manejo de la información que custodian para garantizar la no duplicidad de dicciones frente a los documentos de archivo y el cumplimiento de la misión de estos.
Cultura archivística.	Los funcionarios que dirigen las áreas funcionales colaborarán en la sensibilización del personal a su cargo, respecto a la importancia y valor de los archivos de la institución.
Modernización.	La alta gerencia pública junto con el Archivo Institucional propiciará el fortalecimiento de la función archivística de la entidad, a través de la aplicación de las más modernas prácticas de gestión documental al interior de la entidad, apoyándose para ello en el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones.
Orientación al ciudadano.	El ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos y operaciones, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades, debe ser una premisa de las entidades del Estado.

Fuente: Elaboración propia (2016).

Componentes del modelo de gestión documental a aplicar como estrategia de innovación gerencial en la Alcaldía del Municipio Naguanagua.

El modelo propuesto está basado en el Modelo de Desarrollo y Gestión de Contenidos Digitales de Juan Carlos Camus (2006), tiene como objetivo mostrar que en éste ámbito, la sola creación de los contenidos no permite entender todos los elementos que son relevantes para el esfuerzo de crearlos ni tampoco para la organización de profesionales y técnicos que aparece tras ellos y eso es necesario establecer el conjunto total de relaciones para comprender todos los aspectos a tener en cuenta al desarrollar en una gestión documental.

Por tanto las instituciones públicas basadas en el aprendizaje que soportan su desarrollo en la gestión de información, son por excelencia organizaciones de conocimiento, que aprenden con sentimientos de pertenencia, de colectivo, que perfeccionan su cultura como organización, independientemente de su aplicabilidad, competitividad y ganancia, que se reinventan así mismas mediante la creación de conocimientos. En la gestión del conocimiento existen factores comunes, imprescindibles para el progreso de cualquier institución, entre los cuales se identifican la innovación, la capacidad de respuesta y la productividad.

El modelo se representa a través de seis elementos o áreas de trabajo, cada una de ellas con sus tareas y su contribución al área siguiente. El concepto implícito es que cada uno de los elementos se transforma en una contribución al área siguiente, lo que a su vez condiciona y aporta para que los contenidos sean más adecuados. Así mismo, por el hecho de que cada una de las áreas o elementos se transforma en una contribución al área siguiente, es importante llevar a cabo los pasos que se plantean. De esta manera se podrá obtener el aporte que cada una realiza al siguiente paso con el objetivo de potenciar las características del modelo. En el cuadro 8 se presentan cada una de estas actividades:

Cuadro 8.**Componentes del modelo de gestión documental a aplicar como estrategia de innovación gerencial en la Alcaldía del Municipio Naguanagua.**

Actividad	Descripción
Definir	Es la etapa inicial del ciclo abarcado por el modelo y es la que permite determinar cuáles son las características básicas del producto que se creará, para este caso el sistema de información, a partir de los objetivos que se desean alcanzar con el mismo y de las necesidades que se haya detectado por parte de los usuarios, como también del contexto o de la plataforma utilizada, que desean ser cubiertas por el proyecto o producto a realizar.
Crear	Se refiere a la búsqueda, detección, preparación e incorporación de nuevos contenidos al proceso. En esta etapa se da inicio a la generación propiamente tal de los contenidos de diverso tipo y soporte que se incorporarán al mismo.
Mediatizar	Mediatizar: consiste en las acciones que permiten recopilar, elaborar y preparar aquellos contenidos que se ofrecerán en el programa. Junto a lo anterior se determinan las características de acceso de los contenidos con el fin de cumplir las normas de accesibilidad para personas con capacidades diferentes.
Interactivar	Es la etapa en que se define la interacción que tendrá el programa que se construye y se elaboran las propuestas de acción que se ofrecerán a partir de los contenidos que se hayan generado en las etapas previas.
Publicar	Corresponde al momento de la publicación y por tanto es la etapa en que se pone a disposición de los usuarios todo lo que se ha preparado a través de las etapas anteriores. Incluye el desarrollo de las diferentes pruebas orientadas a minimizar y abordar los errores que se pudieran producir en la operación.
Gestionar	Gestionar: es la etapa final del modelo y consiste en la revisión de lo realizado a la luz de las estadísticas de visitas, que se producirán a partir del uso que le den los usuarios al sistema de información. La información que produzca permitirá influir concretamente en el programa de información documental, debido a que a partir de ella se podrá repetir, nuevamente la ejecución de las etapas anteriores del modelo generando retroalimentación directa de aquello que está ocurriendo o no.

Fuente: Elaboración propia (2016).

Caracterización de las actividades y procesos que componen el programa de gestión de documentos como estrategia de innovación gerencial en la Alcaldía del Municipio Naguanagua.

A continuación se describe el conjunto de instrucciones en las que se detallan las operaciones para el desarrollo de los procesos de la gestión documental al interior de cada entidad, tales como producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos, con el propósito de desarrollar una herramienta que permita resaltar la importancia de los documentos y la Entidad, como lenguaje para el funcionamiento de los elementos necesarios para la participación ciudadana, apoyo decisivo para la transferencia y control de los mismos; facilitando la recuperación de la información rápida y oportuna, la racionalización del papel y control de producción de documentos y trámites administrativos.

Asimismo, se pretende con este programa unificar los criterios de trabajo respecto a cada una de los procesos que intervienen en la gestión documental de la entidad tomando en cuenta los principios del modelo descrito en la fase anterior. En este sentido, la aplicación de la norma ISO 15489 sobre gestión documental en una organización viene enmarcada en un cambio organizacional que tiene por objeto implementar un modelo de calidad sustentado en la gestión de los procesos de la empresa, a fin de controlar las disfunciones, simplificar y optimizar los trámites tanto internos como externos, agilizando de esta forma todas las transacciones que se realizan.

Es innovación ya que se establecen planes y proyectos que tienen impacto en la cultura de la organización y en su recurso humano, al prepararlos para trabajar de una nueva forma que trae a su vez consigo la sensibilización hacia la importancia de la realización de sus actividades como parte de la gestión empresarial y de los

documentos, fomentando la responsabilidad social corporativa, la generación de ideas y el compromiso, cumpliendo con los estándares normativos nacionales e institucionales.

En este programa intervienen, el funcionario responsable de la administración de los documentos, apoyado en todos los estamentos ejecutivos, directivos, profesionales, técnicos y operativos de la institución para garantizar su funcionalidad. Un sistema integral de gestión de documentos se ocupa de todo lo que sucede a los documentos de una entidad u organización a través de su ciclo vital, es decir desde su nacimiento pasando por su vida activa y productiva en cumplimiento de unas funciones hasta su destino final que puede ser la eliminación una vez cumplida su finalidad administrativa o la incorporación en el archivo histórico si posee valores que justifiquen su conservación.

La gestión de documentos genera innovación al estar vinculada a un proceso institucional de cambio tecnológico para mejorar los tiempos de respuesta en la búsqueda y almacenamiento de la información, sobre todo de los metadatos de los documentos que posibilitan servir de sustento para la interoperabilidad de todos los sistemas de gestión de la organización. Es así como se desarrollan servicios y productos tecnológicos a partir de la solvencia de las necesidades y requerimientos de información documental de los clientes internos y externos (Ver Cuadro 9).

Cuadro 9

Relación de los procesos a incluir y describir en el programa de gestión documental de la Alcaldía del Municipio Naguanagua.

Proceso	Premisas
Producción de Documentos.	<p>La entidad y sus dependencias en el cumplimiento de sus funciones con supervisión de las directivas deben crear, diseñar, adoptar o adaptar un formato de documento; por lo que deben seguir las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none">• Identificación del documento a elaborar, para dar paso a su creación.• Diseñar o adoptar un formato.• Determinar el soporte del documento (papel, archivo digital, microfilm, entre otros).• Determinar la forma de producción y reproducción de los documentos (hardware, software).• Normalizar los formatos.• Definir los tipos documentales y las dependencias que los manejarán (Ver Figura 3).
Recepción de Documentos Externos.	<p>Los documentos externos se pueden recibir vía fax, correo postal, correo interno o correo electrónico. Se debe hacer una revisión de la información del documento, como quien lo remite, cual es el destinatario, confirmación de firmas, preguntarse si el documento es competencia de la dependencia y si está completo (Ver Figura 4)</p>
Recepción de Documentos Internos.	<p>La entidad debe contar con una unidad de correspondencia que controle el despacho y recibo de la documentación, y este proceso debe quedar registrado en una planilla o en una base de datos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nombre de la persona y/ o entidad remitente o destinataria.• Nombre y código de la dependencia competente• Número de radicación• Nombre del funcionario responsable del trámite entre otros (Ver Figura 5)

Fuente: Elaboración propia (2016).

Cuadro 9

Relación de los procesos a incluir y describir en el programa de gestión documental de la Alcaldía del Municipio Naguanagua (Continuación).

Proceso	Premisas
Distribución de Documentos Recibidos.	<p>La distribución de documentos recibidos cumple con las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none">• Registrar los documentos en la planilla de distribución de documentos recibidos.• Clasificarlos documentos por dependencias.• Dependiendo de las políticas de la unidad de correspondencia, ubicar los documentos en casilleros o distribuir los documentos a las dependencias.• Registro y control de entrega de documentos en la planilla de registro de comunicaciones recibidas Ver Figura 6)
Distribución de Documentos Internos.	<p>La Alcaldía debe contar con una política de distribución de documentos internos. Las siguientes pueden ser posibilidades para aplicar a la distribución de documentos internos:</p> <p>Entrega manual de correspondencia: Se asigna a un empleado para distribuir la correspondencia interna, el tendrá tulas o carpetas por dependencia y entregará los documentos en un horario establecido.</p> <p>Electrónicamente: La Alcaldía cuenta con una base de datos a la cual los empleados pueden acceder gracias a la intranet. La unidad de correspondencia digitaliza todos los documentos que llegan físicamente, y los envía a un archivo centralizado; los empleados reciben un correo electrónico de alerta que le avisa de la llegada de correspondencia y el empleado consulta sus documentos en forma electrónica y les da tramite. (Ver Figura 7)</p>

Fuente: Elaboración propia (2016).

Cuadro 9

Relación de los procesos a incluir y describir en el programa de gestión documental de la Alcaldía del Municipio Naguanagua (Continuación).

Proceso	Premisas
Distribución de Documentos Enviados.	<p>La Alcaldía debe determinar las políticas de distribución de los documentos a enviar. Luego, la oficina de correspondencia debe ser el medio encargado de enviar los documentos y respuestas internas a través de la mensajería.</p> <p>Asimismo, la oficina de correspondencia debe controlar y dar cumplimiento a las políticas que el manual de procedimientos establece; verificando el documento, sus firmas, sus anexos, entre otros. Se debe contemplar para tal fin:</p> <ul style="list-style-type: none">• Registro en planilla de distribución de documentos enviados• Gestión del correo tradicional: Normal, certificado, especial.• Control y firma de guías y planillas de entrega.• Control de devoluciones.• Organización mensajería externa.• Registro de control de envío de documentos. (Ver Figura 8)
Trámite de Documentos.	<p>De acuerdo con la normatividad existente en la entidad, se deben tener en cuenta los tiempos máximos establecidos para el trámite oportuno de las comunicaciones. El trámite de documentos tiene tres actividades principales:</p> <ul style="list-style-type: none">• Un usuario hace una solicitud y la alcaldía recibe la solicitud.• La alcaldía o dependencia procesa el trámite• La alcaldía partiendo de los períodos asignados le da respuesta al trámite (Ver Figura 9)

Fuente: Elaboración propia (2016).

Cuadro 9

Relación de los procesos a incluir y describir en el programa de gestión documental de la Alcaldía del Municipio Naguanagua (Continuación).

Proceso	Premisas
Archivos de Documentos de Gestión.	<p>LA Alcaldía para la organización de los archivos de gestión debe tener en cuenta las siguientes pautas:</p> <p>Clasificación documental: Partiendo del organigrama y las funciones de la Alcaldía se identifican y asignan series para los fondos, secciones y subsecciones. Identificarlas dependencias y sus unidades que las componen - Aplicar las Tablas de Valoración y/o Retención documental. Organizar por series y subserie documental. Identificar los tipos documentales</p> <p>Ordenación documental: es la ubicación física de los documentos, teniendo en cuenta los principios de procedencia y el orden original de los documentos se debe ordenar teniendo en cuenta los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ordenación Numérica: ordinal y cronológico.• Ordenación Alfabética: Onomástico, toponímico,• Temático.• Sistemas de ordenación mixtos : alfanuméricos• y de orden cronológico (Ver Figuras 10).
Archivo Central.	<p>El Archivo de Gestión por medio de la transferencia primaria remite los documentos que deben ser almacenados en el Archivo Central.</p> <ul style="list-style-type: none">• Estos expedientes deben llegar al Archivo Central debidamente organizados, foliados, inventariados y con acta de entrega. Para que posteriormente se ubiquen físicamente para su futura consulta.•El Archivo Central debe desarrollar los procesos y políticas establecidas por la alcaldía en la organización de los archivos siguiendo lo establecido en el procedimiento. (Ver Figura 11)

Fuente: Elaboración propia (2016).

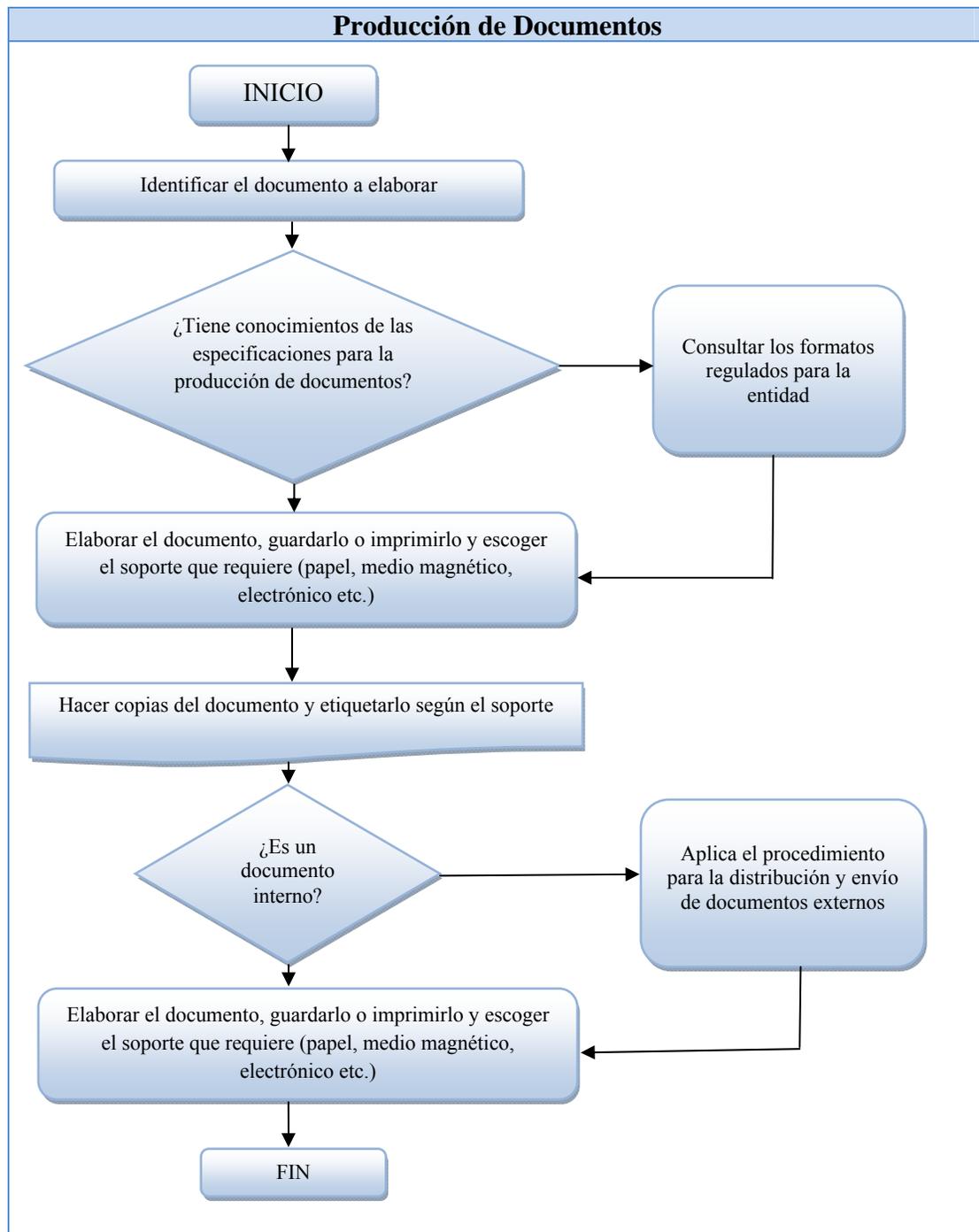
Cuadro 9

Relación de los procesos a incluir y describir en el programa de gestión documental de la Alcaldía del Municipio Naguanagua (Continuación).

Proceso	Premisas
Archivo Histórico.	<p>El Archivo Central por medio de la transferencia secundaria remite los documentos que por sus valores científico, cultural e histórico establecidos en las normas y procedimientos, deben almacenarse permanentemente en el Archivo Histórico.</p> <p>Estos expedientes deben llegar al Archivo Histórico debidamente organizados, foliados, inventariados y con acta de entrega. Para que posteriormente se ubiquen físicamente para su futura consulta.</p> <p>El Archivo Histórico al igual que el Archivo Central y de Gestión debe desarrollar los procesos y políticas establecidas por la alcaldía en la organización de los archivos siguiendo lo establecido en el Archivo de Gestión (Ver Figura 12).</p>
Consulta de Documentos.	<p>La consulta de la documentación deberá regirse por un reglamento del archivo que establezca el perfil del usuario, los documentos que se pueden acceder y cuáles tienen restricciones, el manejo documental y el cuidado de conservación documental.</p> <p>Es necesario evaluar el procedimiento de consulta para cada serie, subserie y tipo documental también, ya que alguna información puede tener el estatus de confidencial y restringir la consulta a cierto tipo de usuarios.</p> <p>Es importante aclarar también en las políticas de consulta que el usuario debe tener máxima cautela a la hora de consultar el expediente o caja, para no alterar el orden de los documentos y no consentir la señalización o numeración en los mismos (Ver Figura 13).</p>

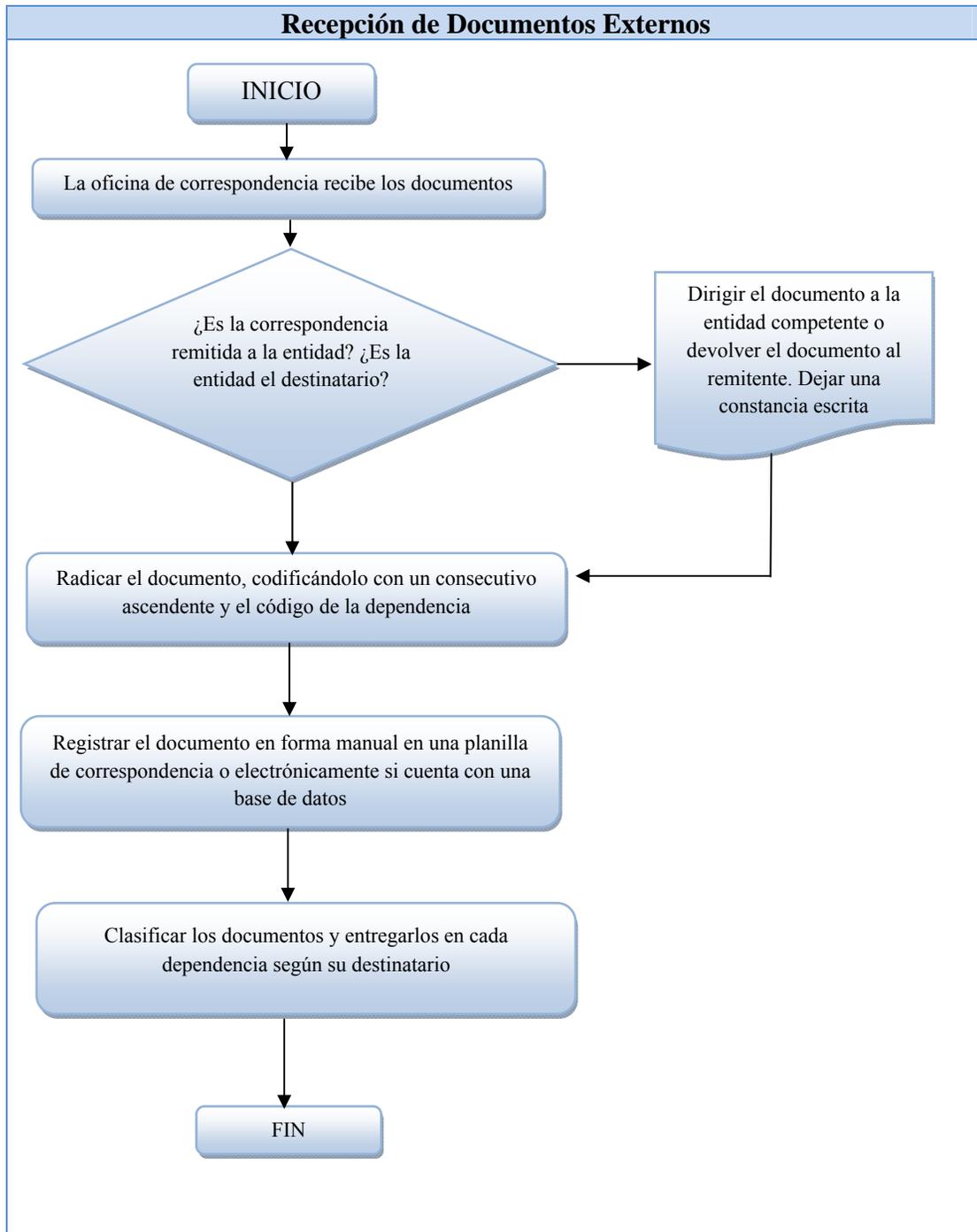
Fuente: Elaboración propia (2016).

Figura 3. Descripción del proceso y actividades relacionadas con la Producción de Documentos.



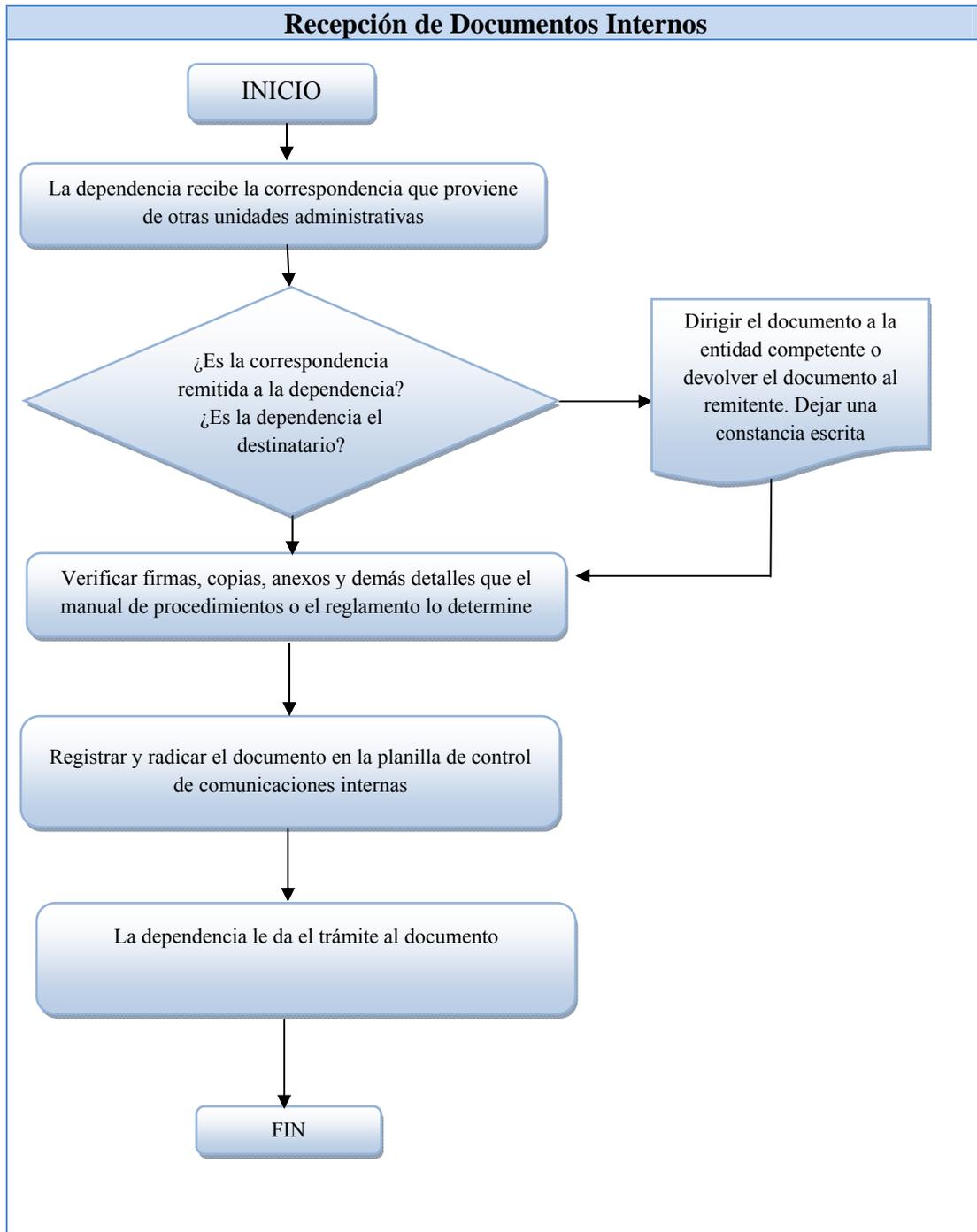
Fuente: Elaboración propia (2016).

Figura 4. Descripción del proceso y actividades relacionadas con la Recepción de Documentos Externos.



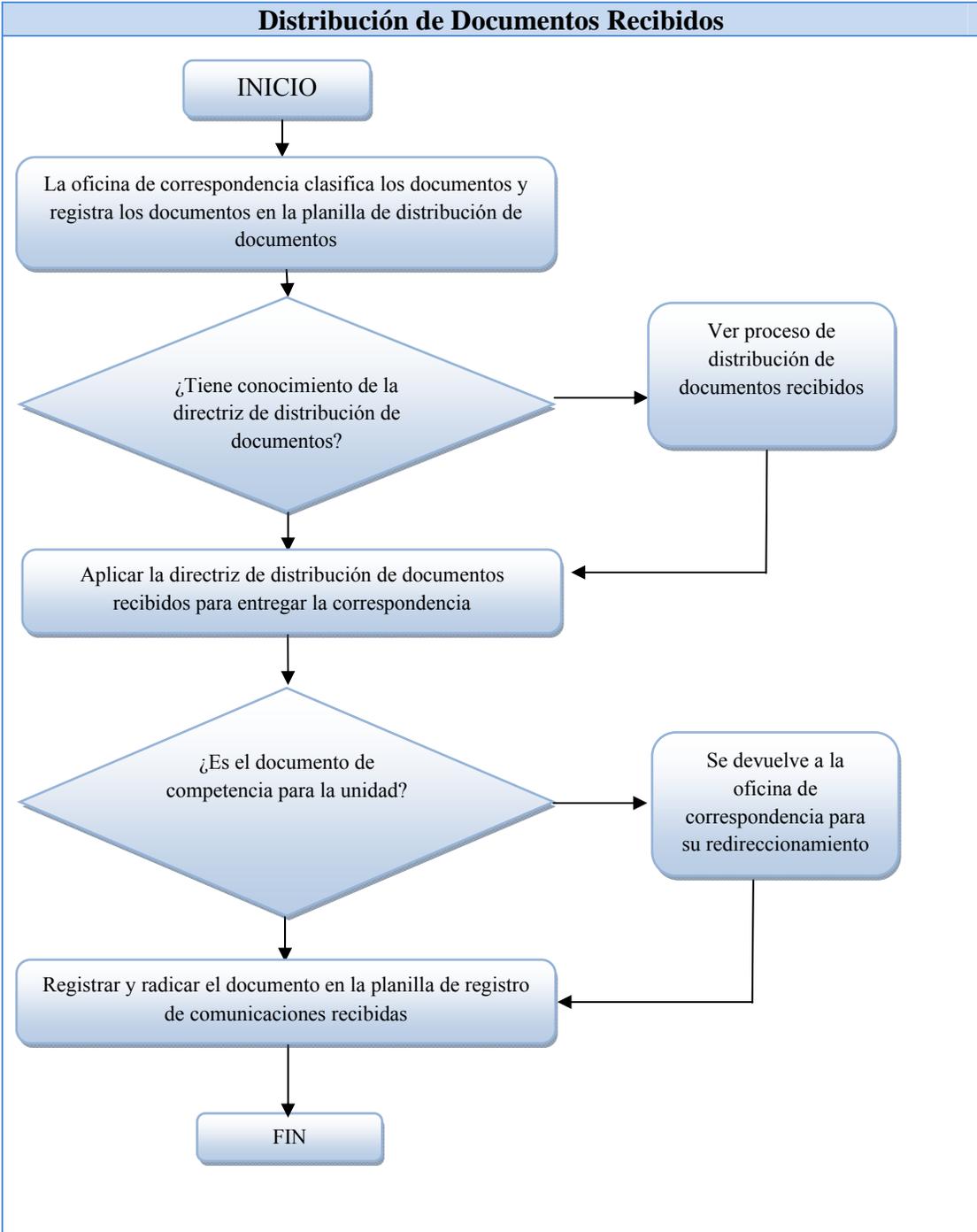
Fuente: Elaboración propia (2016).

Figura 5. Descripción del proceso y actividades relacionadas con la Recepción de Documentos Internos.



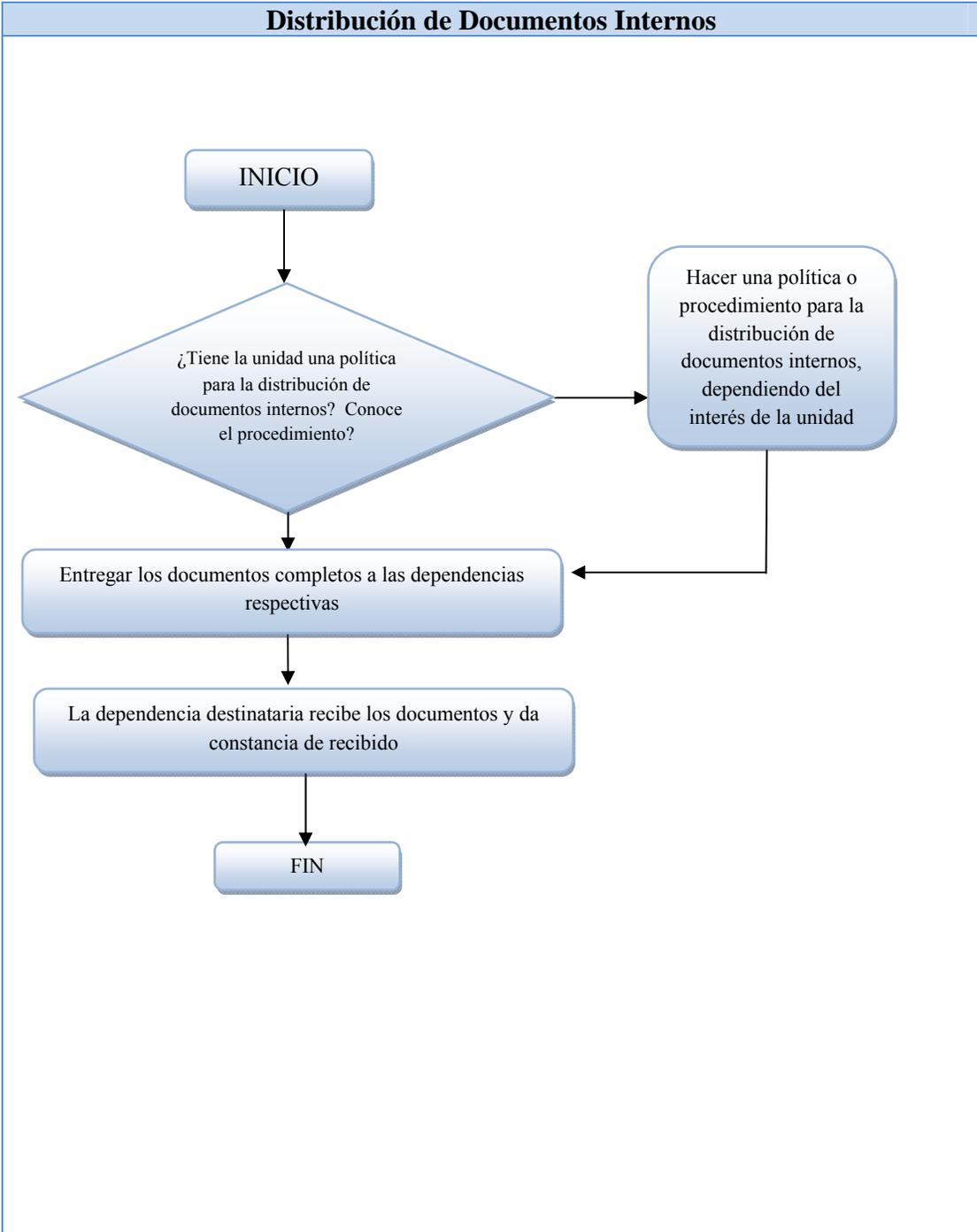
Fuente: Elaboración propia (2016).

Figura 6. Descripción del proceso y actividades relacionadas con la Distribución de Documentos Recibidos.



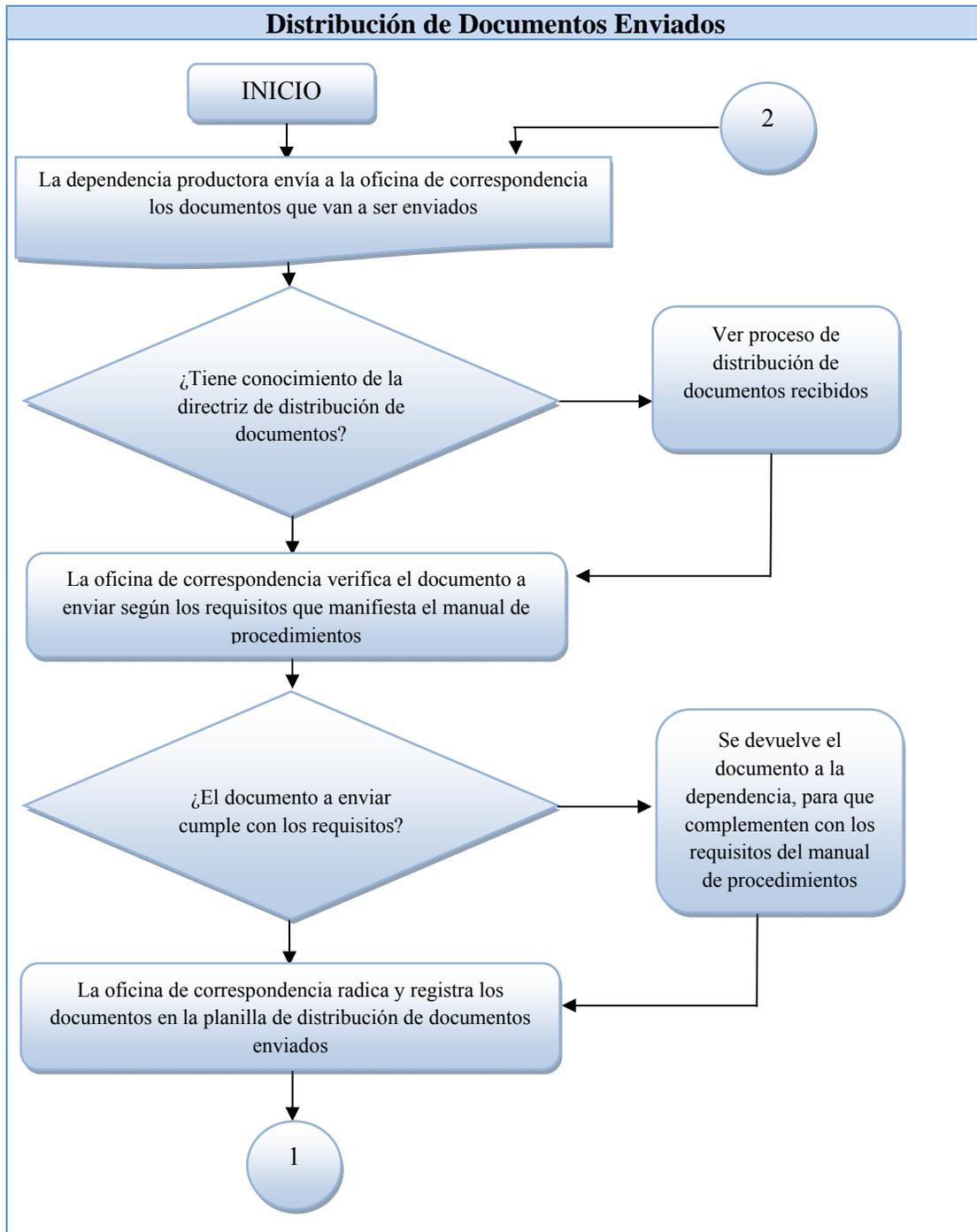
Fuente: Elaboración propia (2016).

Figura 7. Descripción del proceso y actividades relacionadas con la Distribución de Documentos Internos.



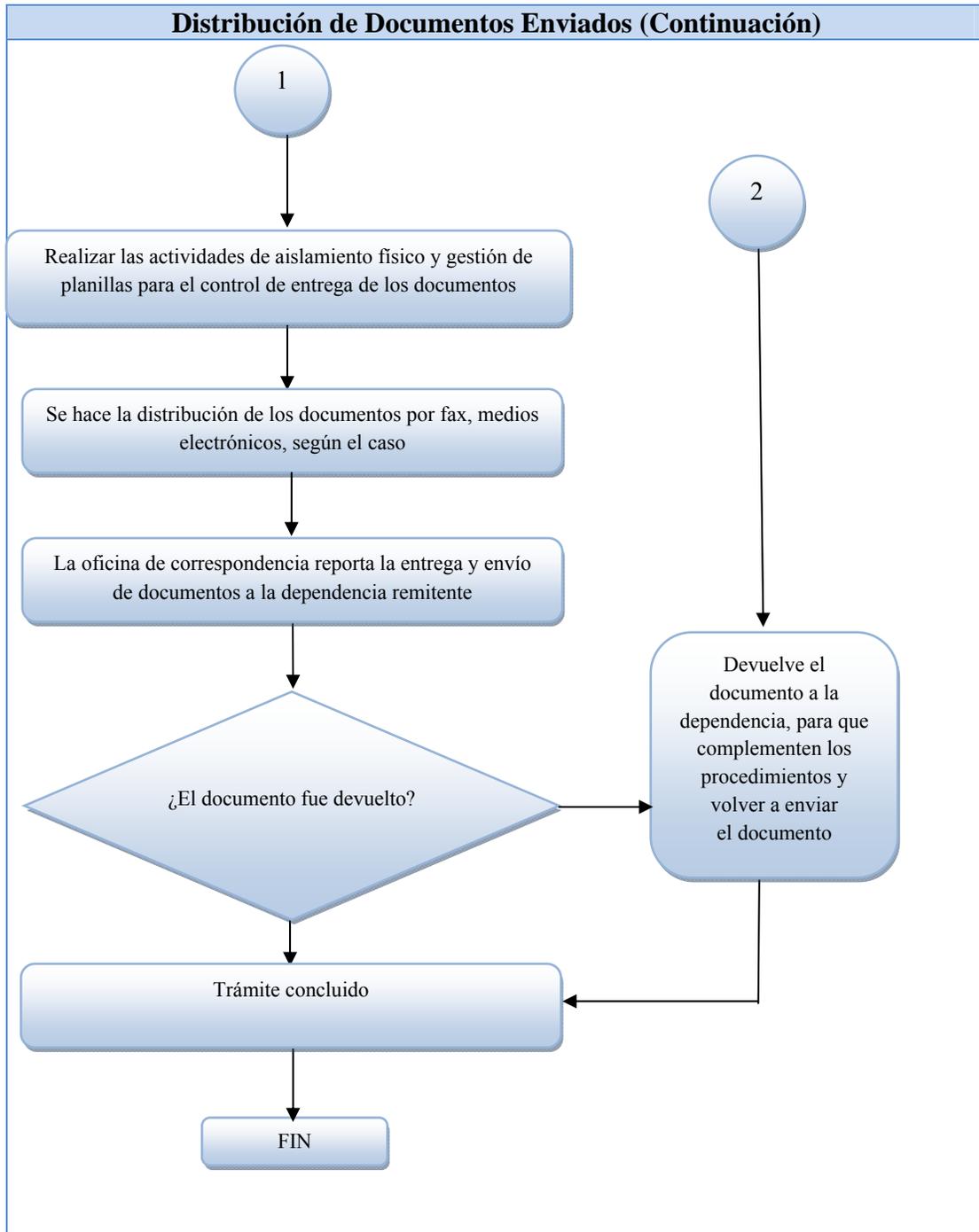
Fuente: Elaboración propia (2016).

Figura 8. Descripción del proceso y actividades relacionadas con la Distribución de Documentos Enviados



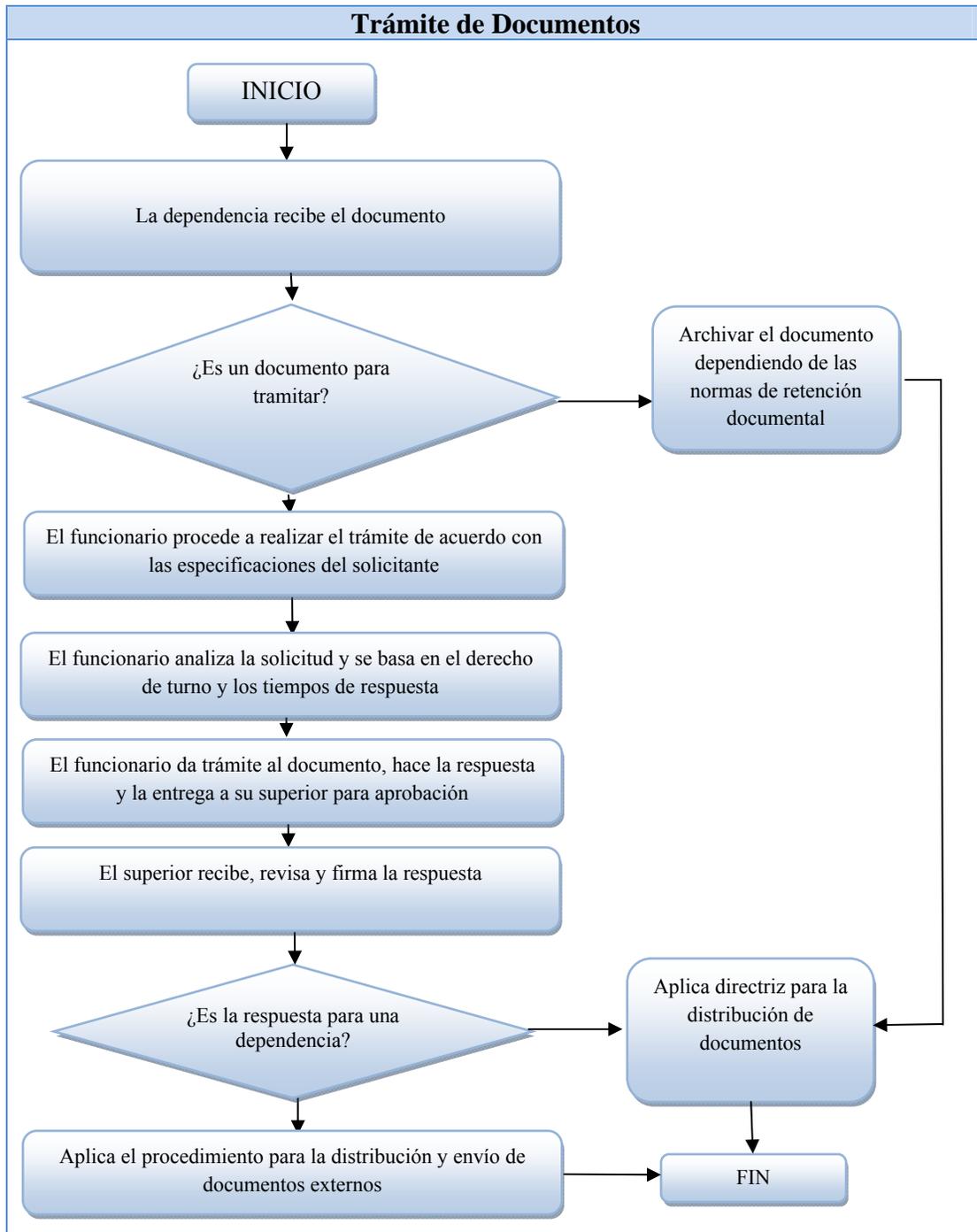
Fuente: Elaboración propia (2016).

Figura 8. Descripción del proceso y actividades relacionadas con la Distribución de Documentos Enviados (Continuación)



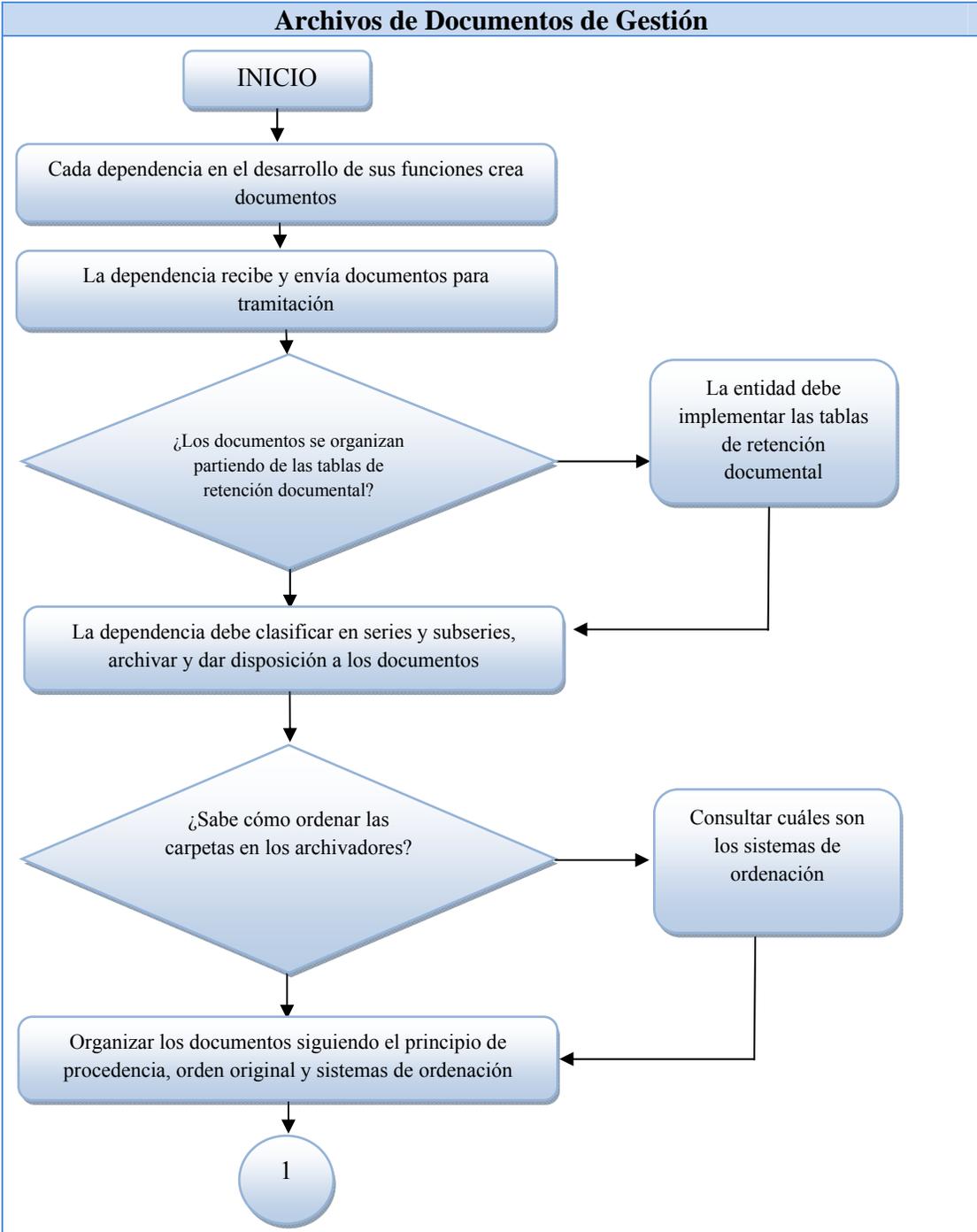
Fuente: Elaboración propia (2016).

Figura 9. Descripción del proceso y actividades relacionadas con el Trámite de Documentos.



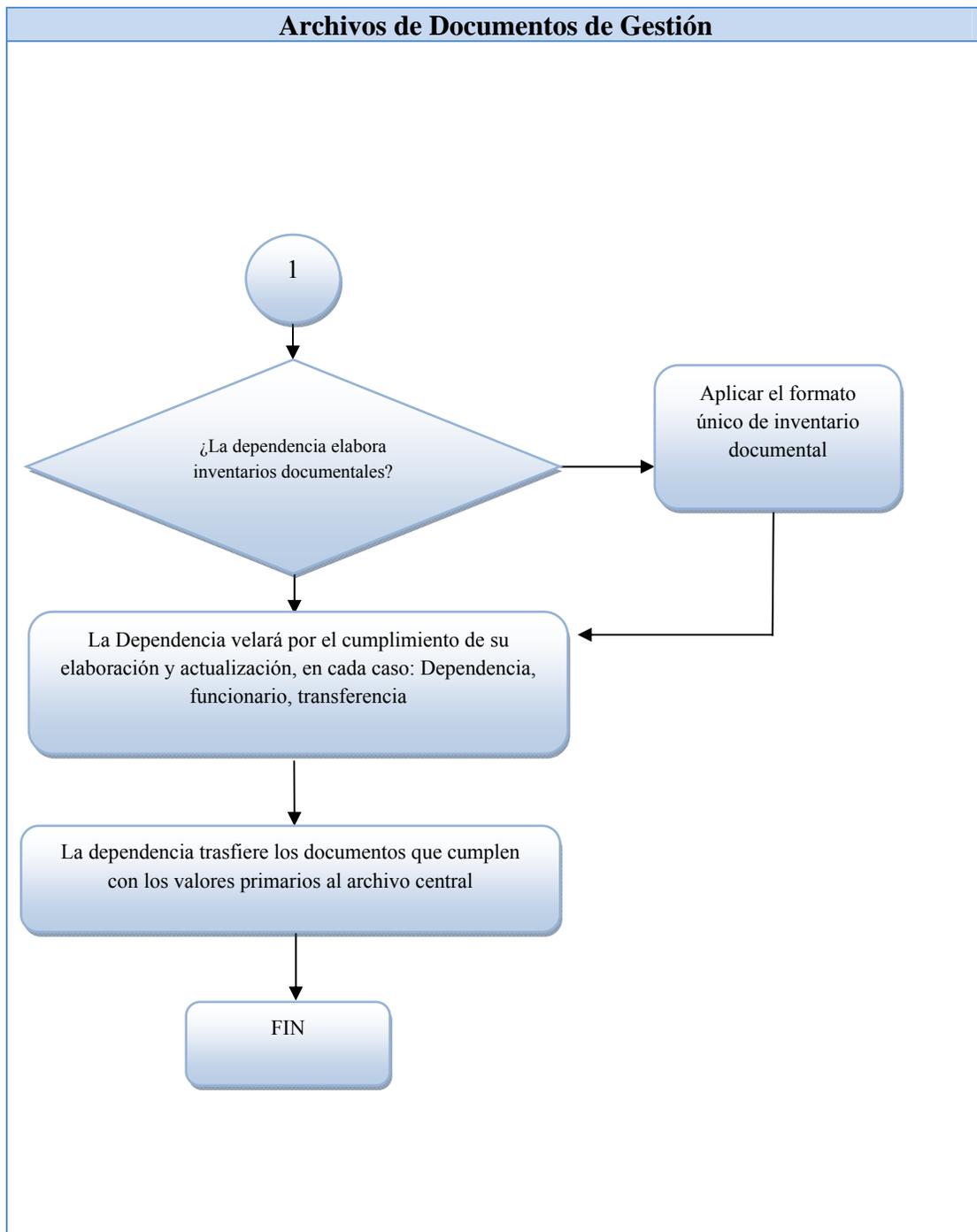
Fuente: Elaboración propia (2016).

Figura 10. Descripción del proceso y actividades relacionadas con los Archivos de Documentos de Gestión



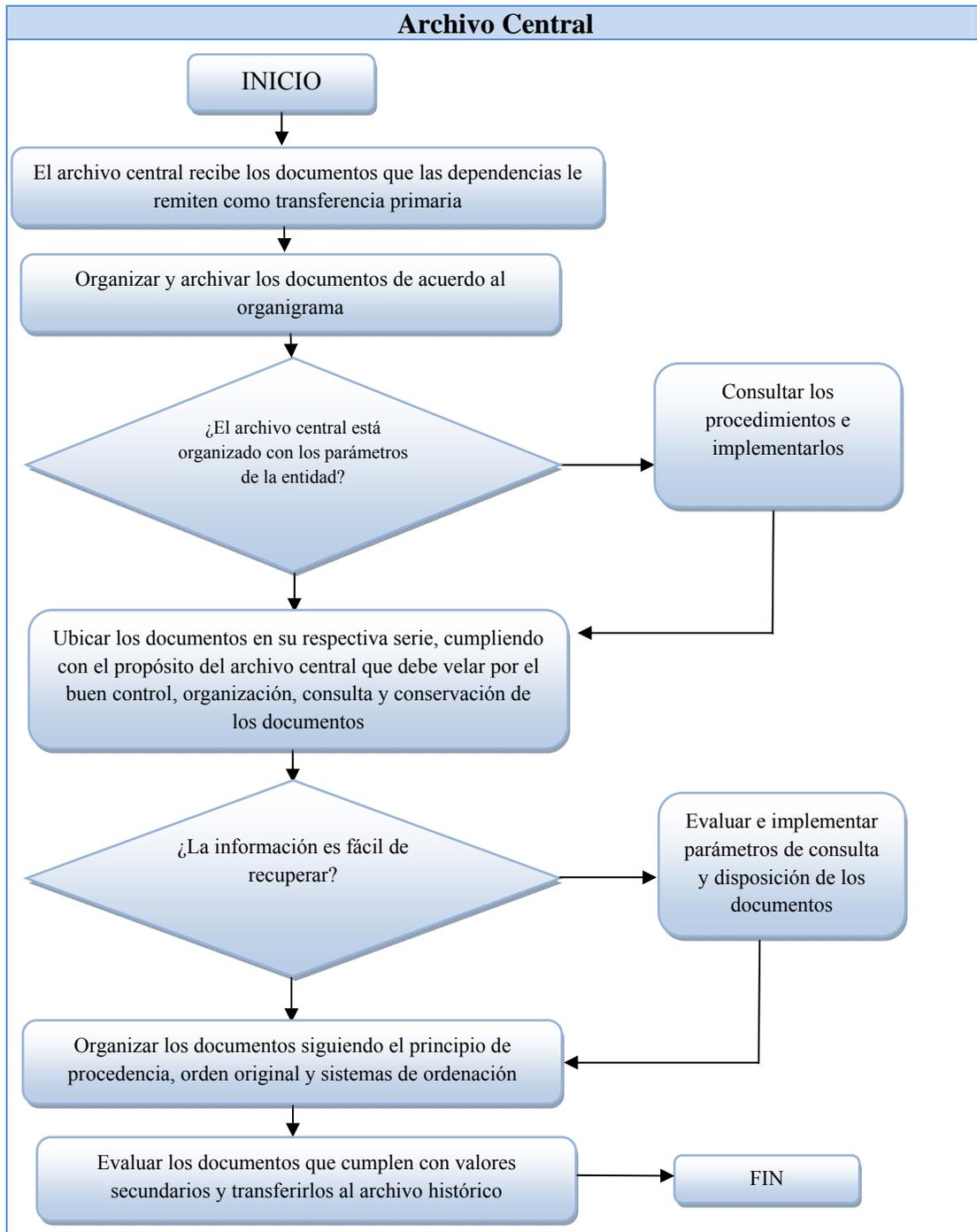
Fuente: Elaboración propia (2016).

Figura 10. Descripción del proceso y actividades relacionadas con los Archivos de Documentos de Gestión (Continuación).



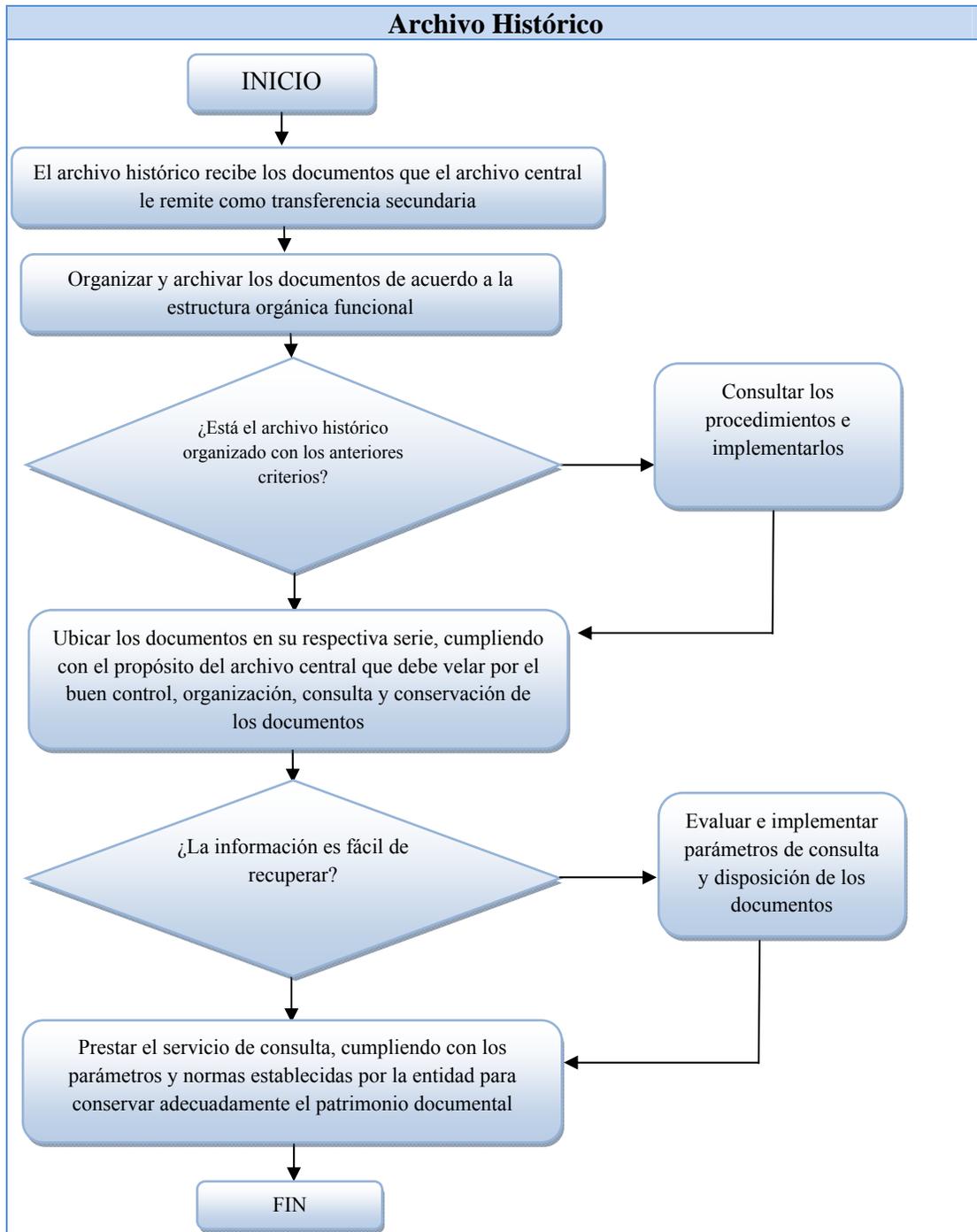
Fuente: Elaboración propia (2016).

Figura 11. Descripción del proceso y actividades relacionadas con el Archivo Central.



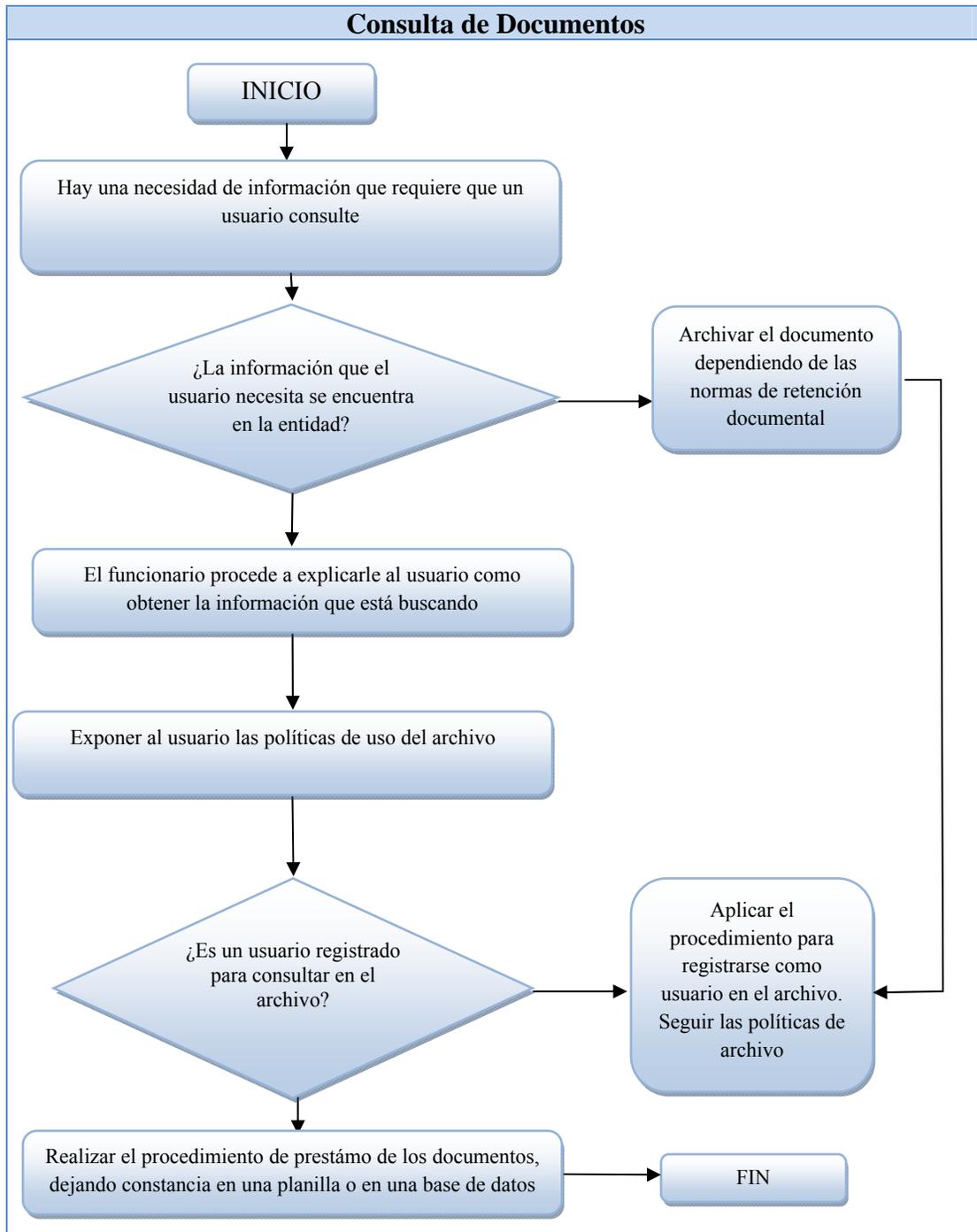
Fuente: Elaboración propia (2016).

Figura 12. Descripción del proceso y actividades relacionadas con el Archivo Histórico.



Fuente: Elaboración propia (2016).

Figura 13. Descripción del proceso y actividades relacionadas con la Consulta de Documentos.



Fuente: Elaboración propia (2016).

Desarrollo de un plan de formación del recurso humano en materia de Gestión de Documentos.

Los planes de formación de la Alcaldía de Naguanagua están sustentados en un estudio de necesidades de capacitación y adiestramiento elaborado por el Departamento de Recursos Humanos. En el caso de la gestión de documentos, este se justifica en el hecho de que los documentos y la información son el lenguaje empleado por las organizaciones, y todos sus actos administrativos están registrados en los documentos, cualquiera que sea su soporte y medio. Asimismo, para dar cumplimiento a los componentes del programa, es necesario la actualización del conocimiento del personal, tal y como se propone en el cuadro 10.

Cuadro 10.

Plan de formación del recurso humano en materia de Gestión de Documentos.

Presentación
<p>El desarrollo de un Programa de Gestión Documental en la Alcaldía de Naguanagua motiva a que se presente el PROGRAMA DE FORMACIÓN EN GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y TECNOLOGÍA PARA ARCHIVOS, que brindará las herramientas necesarias para el manejo del acervo documental de la institución, tanto en soporte tradicional (papel) y soporte electrónico, en aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).</p> <p>Este programa de formación, será un espacio (teórico – práctico), que posibilitará desarrollar las competencias del personal vinculado a la gestión de documentos y archivos, facilitando a las organizaciones la implantación de la metodología institucional de Archivos, en concordancia con la normatividad archivística nacional e internacional.</p>

Fuente: Elaboración propia (2016).

Cuadro 10.

Plan de formación del recurso humano en materia de Gestión de Documentos.

Objetivo
Lograr que los participantes cuenten con instrumentos teórico prácticos relacionados a la gestión documental, teniendo como base normatividad archivística del país, que les permita desarrollar los procesos técnicos archivísticos que optimicen el servicio de los archivos hacia los usuarios
Perfil del Programa
Los participantes al concluir el curso deben encontrarse en condiciones de: <ul style="list-style-type: none">▪ Manejar la terminología técnica básica sobre la archivística.▪ Conocer la normatividad básica de archivo.▪ Implementar un Sistema Institucional de Archivos.▪ Establecer criterios uniformes para el tratamiento técnico de los archivos.▪ Formular documentos de gestión archivística.▪ Aplicar recursos tecnológicos en la gestión de archivos.
Competencias a mejorar
<ul style="list-style-type: none">• Manejar la terminología técnica básica sobre la archivística.• Conocer la normatividad básica de archivo.• Capacidad de integridad de las funciones orientadas a la misión institucional.• Cambio de conducta en relación al valor de los documentos de archivo como patrimonio cultural.• Formación del hábito de organización de los documentos desde el momento en que se generan (gestión documental).• Criterio para la valoración de los documentos de archivo como único testimonio del cumplimiento de las funciones y actividades realizadas.• Conocimiento del uso de los recursos tecnológicos en la gestión documental.

Fuente: Elaboración propia (2016).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Los sistemas de información documental se han convertido en un activo estratégico para las organizaciones por la gran demanda de transferencia documental, por tanto la Alcaldía del Municipio Naguanagua, en el marco de un proyecto de innovación de la gestión municipal, consolida un modelo estratégico para el desarrollo cultural, el fortalecimiento de su talento humano, la modernización administrativa y la prestación de servicios a la comunidad, tiende a que sus dependencias institucionales respondan a estos nuevos retos del servicio con mayor habilidad, conocimiento y destreza en el uso de la tecnología y en la creación de nuevos modelos y procedimientos para el manejo de la información. Debido a ello, surgió en el presente estudio el interés en proponer un programa de gestión de documentos como estrategia de innovación gerencial en la Alcaldía del Municipio Naguanagua, del cual se extraen las siguientes conclusiones:

En relación con las debilidades y fortalezas que presenta el sistema de gestión de documentos actualmente, y su adecuación a las normas ISO 15486, se puede concluir que bajo los parámetros de trabajo actuales no se ha alcanzado una gestión documental eficiente, ya que no se realizan actividades de difusión de las funciones y servicios de los archivos; no se han llevado a cabo en los últimos cinco años, algún proyecto de digitalización de los archivos institucionales y no existe satisfacción en el personal respecto al estado físico de los documentos archivados. En cuanto a estructura, carece del suficiente espacio para el crecimiento de la documentación y no hay suficiente espacio para desplazarse entre las estanterías.

Por otra parte, se manifiestan debilidades en las medidas de seguridad implementadas respecto a los depósitos de archivos en la institución; existe bajo nivel de difusión de políticas relacionadas con la gestión de documentos, no se ha implementado un sistema integrado de gestión de los archivos institucionales y hay un bajo nivel de automatización en la gestión de documentos. En líneas generales, la gestión documental y de archivos debe verse desde la creación del documento y todos los integrantes del departamento, o unidad organizativa, están implicados; directivos, secretarías, técnicos, porque en todos los departamentos se manejan documentos, tanto en formato tradicional como electrónico, y dichos documentos son los que evidencian la realidad, dan prueba de lo hecho, y pueden llegar a tener determinados valores permanentes en el tiempo.

Por tanto, el responsable de los archivos en la entidad debe intervenir desde el propio surgimiento de los documentos, su labor deberá tenerse en cuenta por los responsables de las entidades. Con una adecuada gestión documental se mantendrá un buen dominio del sistema para la toma de decisiones, se protegerán y preservarán los documentos permitiendo a las organizaciones trabajar de forma ordenada, lo cual redundará en la mejor eficiencia y eficacia del trabajo. Es necesario el funcionamiento del subsistema de archivos y poseer y aplicar, todas las herramientas de la gestión documental: las funcionales, las normativas y las operativas.

Con relación al marco teórico, conceptual y legal que oriente la propuesta, se concluye que se basa en la Norma ISO 15489 de Gestión de Documentos, la cual define a esta práctica gerencial como el ámbito de la gestión administrativa responsable del control eficiente y sistemático en la creación, recepción, mantenimiento, uso y eliminación de los documentos, incluyendo procesos para capturar y mantener la prueba y la información de las actividades y transacciones en forma de documentos, pero no desde el Archivo como unidad administrativa, sino

desde la organización misma, sea esta pública o privada, como soporte de todo el sistema de gestión de la calidad, basado en la norma ISO 9001.

Asimismo, se concluye al revisar el marco legal que en el país no existe un sistema de información que facilite a los ciudadanos acceder a la legislación nacional y que permita realizar búsquedas por el tipo de ley, su estado actual, fecha y número de gaceta de publicación, así como su contenido. Este problema, incide en el ejercicio de los profesionales de la información venezolanos que en muchos casos desconocen la aprobación, derogación, modificación, y otros datos de la legislación que ha de utilizarse en el desempeño de sus funciones, por lo que resulta de vital importancia el establecer un esquema que permita conocer los datos más significativos de los estamentos legales del sector archivístico.

Finalmente, se elaboró un programa de gestión de documentos como estrategia de innovación gerencial en la Alcaldía del Municipio Naguanagua, el cual surge a partir de las múltiples actividades que se dan por la generación y el uso de la información, sumado a los procesos de intermediación y acceso, desde la fuente al receptor. Este desarrollo metodológico permitirá a los usuarios institucionales el acceso a la información, sería un medio para transmitir y gestionar datos, información y conocimiento de forma organizada y oportuna.

Estos cambios, requerimientos y nuevos emprendimientos institucionales en materia de gestión de documentos son parte esencial del comportamiento innovador de las organizaciones modernas, ya que la aplicación de un modelo de gestión de documentos podría consolidarse como una estrategia para el mejoramiento de la calidad y de sus procesos.

Recomendaciones

Una vez finalizado el estudio sobre el programa de gestión de documentos como estrategia de innovación gerencial en la Alcaldía del Municipio Naguanagua, se hacen las siguientes recomendaciones:

1. Es recomendable que todas las instancias de la Alcaldía del Municipio Naguanagua diseñen y apliquen un Programa de Gestión Documental que les permita controlar y organizar todos los documentos que ingresan y salen de dichas dependencias, ya que ello contribuye al logro de sus objetivos institucionales.
2. Resaltar la importancia del papel de los documentos y archivos, como lenguaje natural de la administración pública, para el funcionamiento de la misma, elementos necesarios para la participación ciudadana, apoyos decisivos para la transparencia y el control de la gestión pública y garantía de los derechos individuales y colectivos
3. Todo proceso de planificación y desarrollo de un Programa de Gestión Documental debe incorporar flujos de trámite documentario que permitan eliminar procedimientos innecesarios y orienten al personal de la institución sobre los procedimientos que deben cumplir.
4. Para garantizar el éxito en la aplicación de un Programa de Gestión Documental, este debe estar bajo la dirección de un profesional en el área de la Archivística y/o Bibliotecología con experiencia en el manejo de archivos institucionales; también es recomendable que este profesional cuente con un equipo de trabajo que incluya a otros profesionales del mismo rubro y a

personal auxiliar, con conocimientos básicos de archivística, para la recepción y selección de los documentos.

5. Procurar la racionalización y control en la producción documental, en atención a los procedimientos, trámites administrativos y flujos documentales, lo mismo que, la normalización de modelos y formatos para la producción documental. Normalizar la utilización de materiales, soportes y equipos de calidad y que a la vez preserven el cuidado del medio ambiente.
6. Es importante que todas las áreas externas y las áreas internas de la institución, involucradas en la generación y producción de información técnica, realicen coordinaciones para uniformizar los procedimientos de trámite documentario y evitar la pérdida de tiempo.
7. Los archivos de carácter técnico y administrativo, organizados y sistematizados, constituyen la médula central de todo Programa de Gestión Documental, por lo cual merecen se les destine los recursos necesarios para su óptimo funcionamiento.
8. El Programa de Gestión Documental aquí descrito puede ser tomado como base para el diseño y aplicación de otros programas similares, que aporten grandes beneficios a instituciones y empresas de diversa índole, especialmente a aquellas que tienen a la información como materia prima para sus funciones.

LISTA DE REFERENCIAS

Arias, Fidas (2006) **El proyecto de Investigación, Introducción a la metodología científica**. Quinta Edición. Episteme, Caracas, Venezuela.

Balestrini, Miriam (2008). **Cómo se elabora el Proyecto de Investigación para los estudios formulativos o exploratorios, descriptivos, diagnósticos, evaluativos, formulación de hipótesis causales, experimentales y los proyectos factibles**. Sexta Edición. BL Consultores Asociados. Servicio Editorial. Caracas

Burgos, Marco (2011). **Propuesta para la Implementación de un Sistema De Gestión Documental en la Empresa International Quality Systems Ltda**. Trabajo de Grado No Publicado. Universidad de Bío Bío, Chile.

Cisneros, Isneida; García, Catalina y Lozano, Isabel. (2010) **¿Sociedad de la información o sociedad del conocimiento?** Memorias Edutec 99. [Documento en línea]. Disponible en: <http://tecnologiaedu.us.es/edutec/paginas/p3f.htm> [Consulta: 2014, Octubre 3].

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Publicada en Gaceta Oficial del jueves 30 de diciembre de 1999. N° 36.860

Correa, Mónica (2008). **Propuesta del modelo de gestión del conocimiento para la gerencia de Gestión Documental y Centro de Servicios Compartidos del Grupo Bancolombia en Medellín**. Trabajo de Grado no publicado de la Escuela Interamericana de Bibliotevología de la Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.

Cruz Mundet, José Ramón. (2006). **La gestión de documentos en las organizaciones**. Madrid: Ediciones Pirámide.

Decreto N° 368 de fecha 5 de Octubre de 1999 Decreto con Rango y fuerza de Ley sobre Simplificación de Trámites Administrativos.

Drucker, Peter. (1999). **La Innovación y el empresario innovador: la práctica y los principios**. México: Editorial Hermes

Decreto N° 6.217, con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de la Administración Pública.- N° 5.890 Extraordinario de la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 31 de julio de 2008

Font, Odalys, Ruiz, Antonio y Mena, Mayra (2012). **Diagnóstico sobre la gestión documental y de archivos en la Universidad Central Marta Abreu de las Villas**.

Cuba: Caso de estudio. Investigación de Ascenso publicada en la Revista Española de Documentación Científica. 35, 4, octubre-diciembre, 573-598.

Hernández, Roberto. Fernández, Carlos. y Baptista, Pilar. (2009) **Metodología de la Investigación**. Cuarta Edición. Editorial Mc Graw Hill. México.

Hurtado, Jacqueline . (2008). **El proyecto de investigación. Comprensión holística de la metodología y la investigación**. Sexta edición. Quirán Ediciones, Caracas.

Instituto Nacional para el Federalismo y Desarrollo Municipal, INAFED (2010). **El Control de Gestión Municipal**. Documento en línea. Consulta: Octubre 1, 2011. Disponible en: <http://www.e-local.gob.mx/work/resources/guiastecnicas/guia22>

Lara, Eduardo (2010). **De la organización y gestión municipal**. Disponible en: <http://www.enahp.edu.ve/imagenes/Abogado>. Consulta: Octubre 9, 2011.

Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (2005). Publicada en Gaceta Oficial Nro. 38.242 de Fecha 3 de Agosto de 2005.

Mosquera, Jenny (2011). **Diseño Recomendado de un Modelo de Gestión Documental para la Automatización de Expedientes de Clientes en una Institución Financiera** Trabajo de Grado No Publicado. Universidad Monteavila, Caracas

Nonaka, Ikujiro y Takeuchi, Hirotaka (1999). **La organización creadora de conocimientos**. Editorial Oxford, Ciudad de México.

Núñez Fernández, Eduardo (2007). **Organización y gestión de archivo**. Gijón: Trea.

Páez Urdaneta, Iraset (2002). **La universidad latinoamericana y los retos actuales de la información para el desarrollo**. En: *Lineamientos para el Diseño y la Organización de Sistemas Universitarios de Información*. Caracas: UNESCO-Coordinación Regional para América Latina y el Caribe / Universidad Simón Bolívar.

Peña, Pablo (2010). **Levantamiento y Registro de Procesos en la Aplicación de las Normas ISO 15489 de Gestión de Documentos**. Caracas: Proyectos Archicom, C.A.

Ramírez, Tulio (2005). **El proyecto de investigación: Investigación de campo** (Cuarta edición). Editorial Espíteme, Caracas.

Robbins, Stephen y Coulter, Mary (2005). **Administración en un entorno global** McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. Ciudad de México.

Rodríguez, Laura (2012). **Diseño de un Sistema De Gestión Documental Bajo la Norma NTC ISO 9001:2008 de los Procesos de Recepción, Logística, Archivos y Despachos, Seguridad, Asistente de Subgerencia y Servicios Generales para la**

Empresa L&M Servicios & Asesorías S.A.. Trabajo de Grado no publicado. Universidad Autónoma De Occidente. Santiago de Cali, Colombia

Rodríguez, Gregorio. Gil, Javier y García, Eduardo (2009). **Metodología de la investigación cualitativa**. Editorial Aljibe, Ciudad de Málaga, España

Ruiz, José Ignacio (2005). **Cómo hacer un proyecto de investigación**. Editorial Panapo, Caracas

Sabino, Carlos (2006) **El Proyecto de Investigación**. Ediciones Panapo, Caracas.

Sánchez, Arcángel (2011). **La Gestión De Documentos Como Estrategia De Innovación Empresarial**, Trabajo de Grado no publicado. Centro de Estudios del Desarrollo (CENDES) de la Universidad Central de Venezuela, Caracas.

Tamayo y Tamayo, Mario (2007). **El proceso de investigación científica**. Editorial Limusa, Ciudad de México.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2011). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. Caracas: FEDEUPEL.

Walne, Peter (2004). **Diccionario de Terminología Archivística**. Consejo Internacional de Archivos. Munich, Alemania

ANEXO A

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MENCIÓN GERENCIA



**FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Estimado Profesor:

Por medio de la presente, me dirijo a usted, con el propósito de solicitarle la validación del contenido del cuestionario que presento a continuación. En la actualidad, estoy llevando a cabo una investigación, sobre los elementos implicados en la gestión de documentos en el marco del tratamiento de la Gerencia y Gestión Pública que se ponen de manifiesto en la Alcaldía del Municipio Naguanagua. En esta fase del proyecto, es de interés focal las respuestas, en tanto aportes de los funcionarios que se desempeñan como gerentes, gerentes medios, técnicos, en las operaciones de la administración documental y el soporte de Tecnologías de Comunicación e Información a los fines de identificar el enfoque de gestión y manejo de los contenidos de la información bajo estándares de calidad y seguridad para el almacenamiento de los documentos y los sistemas automatizados, así como de la infraestructura tecnológica de los archivos.

Por tal razón, solicitamos su valioso aval para la debida aplicación del instrumento, el cual consta de treinta y un (30) ítems de selección múltiple, lo cual permitirá un análisis cuantitativo de las respuestas de manera lógica, coherente, y precisa.

GRACIAS POR SU TIEMPO Y COLABORACIÓN

Atentamente,

Abg. Dennis Zavala



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MENCIÓN GERENCIA



Estimados Colaboradores:

El presente cuestionario tiene como finalidad recolectar información sobre las debilidades y fortalezas que presenta el sistema de gestión de documentos existente en la Alcaldía de Naguanagua, y poder describir el tratamiento archivístico de los documentos en las primeras etapas de su ciclo de vida, es decir, durante el tiempo en el que son realmente necesarios para la gestión administrativa de la organización.

Por tal motivo, se le agradece su valiosa colaboración, respondiendo el cuestionario con el mayor grado de responsabilidad y sinceridad posible. Los datos obtenidos son confidenciales. El cuestionario consta de 30 preguntas de opciones múltiples, lo que permitirá un análisis cuantitativo de sus respuestas en forma lógica y coherente.

Instrucciones:

- Lea cuidadosamente cada afirmación antes de responder y marque con una x su opción. (puede responder varias opciones si lo considera necesario)
- El cuestionario es estrictamente individual.
- Trate de responder todas las afirmaciones.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MENCION GERENCIA



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

**CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS EN UNA
INSTITUCIÓN DEL PODER PÚBLICO MUNICIPAL**

Parte A. Ítems relacionados con el logro del objetivo 1, referente al diagnóstico de las debilidades y fortalezas que presenta el sistema de gestión de documentos actualmente, y su adecuación a las normas ISO 15486.

Dimensión I. Servicios y usuarios: Mecanismos de consulta; restricciones de acceso y difusión de la información

Ítem 1. En su institución, ¿se aplica alguna normativa de seguridad de la información que aborde la gestión de archivos?

- a) Sí
- b) No
- c) No sabe/no contesta

Ítem 2. En su área de trabajo, ¿Se ha ejecutado, en los últimos 5 años, algún proyecto de digitalización de los archivos institucionales?

- a) Sí
- b) No
- c) No sabe/no contesta

Ítem 3. En su institución, ¿se realizan actividades de difusión de las funciones y servicios de los archivos?

- a) Sí
- b) No
- c) No sabe/no contesta

Ítem 4. Indique el tipo de usuario de los archivos institucionales:

- a) Funcionarios públicos
- b) Investigadores
- c) Estudiantes
- d) Comunidad en general
- e) Otros

Ítem 5. Indique las causas más frecuentes de denegación de acceso a los documentos:

- a) Es imposible localizarlos
- b) Son secretos o reservados
- c) Fueron eliminados por procedimiento interno
- d) Fueron destruidos por fuerza mayor
- e) Fueron transferidos al Archivo Nacional
- f) Otro
- g) No sabe/No contesta
- h)

Dimensión II. Infraestructura física: Atributos de los depósitos de archivo y condiciones de almacenamiento de los archivos.

Ítem 6. Indique la forma más frecuente de almacenamiento de los documentos de papel en la institución:

- a) En cajas
- b) En archivadores
- c) Empastados
- d) En carpetas
- e) No sabe
- f) Otros

Ítem 7. Indique el estado físico de los documentos archivados en la institución:

- a) Buen estado
- b) Regular
- c) Mal estado
- d) No sabe/No responde

Ítem 8. Indique el estado de los siguientes elementos que conforman las condiciones estructurales de los depósitos de archivo de la institución:

Software	Buen estado	Regular	Mal estado	No sabe/No contesta
Red eléctrica				
Condiciones de humedad de las paredes				
Red de agua potable				
Iluminación				
Limpieza				

Ítem 9. Indique las condiciones específicas de almacenamiento que se presenta actualmente en la institución:

Software	SI	NO	No sabe/No contesta
Los estantes soportan el peso de los documentos.			
Hay suficiente espacio para desplazarse entre las estanterías			
Las estanterías son metálicas.			
Las estanterías están bien ancladas y fijas al piso y techo.			
El depósito tiene suficiente espacio para la documentación acumulada.			
Tiene suficiente espacio para el crecimiento de la documentación.			

Ítem 10. Indique las medidas de seguridad implementadas respecto de los depósitos de archivos en la institución:

Software	SI	NO	No sabe/No contesta
Existen medidas de control de acceso al depósito.			
Posee planes de contingencia por siniestro.			

Dimensión III. Recursos humanos: Perfil Ocupacional; Competencias y cumplimiento de las políticas establecidas en la institución para la gestión de documentos.

Ítem 11. ¿Cuál es el nivel de formación profesional que posee como personal relacionado con la gestión de documentos en la organización?

- a) Nivel Capacitación.
- b) Nivel Postgrado.
- c) Nivel Profesional.
- d) Nivel Técnico.
- e) Ninguno.

Ítem 12. ¿Cuál es el tipo de formación en informática y/o Tecnologías de la información y la comunicación que posee como personal relacionado con la gestión de documentos en la organización?

- a) Nivel Capacitación.
- b) Nivel Postgrado.
- c) Nivel Profesional.
- d) Nivel Técnico.
- e) Ninguno.

Ítem 13. ¿Cuál es el nivel de conocimiento sobre software que faciliten la gestión de documentos en la institución?

Software	Avanzado	Intermedio	Básico	Ninguno
Sistemas operativos				
Softwares ofimáticos (Word, Excel...)				
Internet				
Softwares de gestión de archivos				
Softwares de gestión de documentos				
Redes sociales 2.0 (Facebook, Twitter...)				

Ítem 14. Indique cuáles de las siguientes políticas se han implementado con respecto al personal que se desempeña en la gestión de documentos:

- a) Descripciones de cargo del personal de archivos
- b) Planta de personal definida para los archivos institucionales
- c) Manuales, políticas y procedimientos explícitos y conocidos por todo el personal de archivos
- d) Política de desarrollo de conocimientos/competencias del personal de archivos
- e) No sabe/No responde

Dimensión IV. Uso de las tecnologías de la información y la comunicación:

Áreas o procesos automatizados; Características de Infraestructura.

Ítem 15. La institución, ¿tiene un sistema integrado de gestión de los archivos institucionales?

- a) Sí
- b) No
- c) No sabe/no contesta

Ítem 16. Indique cuáles procesos de gestión de documentos se encuentran automatizados en cada área de la institución:

- a) Descripción física y temática, visualización, consulta de los documentos
- b) Generación de documentos
- c) Gestión del Sistema de Clasificación
- d) Elaboración de Estadísticas
- e) Gestión del depósito
- f) Transferencia, eliminación, cambio de soporte
- g) Gestión de Usuarios y Préstamos
- h) Otros
- i) No se encuentran automatizados
- j) No sabe/No responde

Ítem 17. Indique la disponibilidad de aparatos computacionales en su área de trabajo para la gestión de documentos:

- a) Computador
- b) Scanner
- c) Impresora
- d) Fotocopiadora
- e) Lector de código de barras
- f) Otros

Parte B. Ítems relacionados con el logro del objetivo 2, referente al tratamiento archivístico de los documentos en las primeras etapas de su ciclo de vida.

Dimensión V. Organización documental: Nivel de desarrollo de los Fondos documentales en las diferentes unidades de la Alcaldía.

Ítem 18. Indique el tipo de soporte de los documentos existentes en los archivos institucionales: con mayor frecuencia

- a) Papel
- b) Electrónico
- c) Fotografías
- d) Audiovisuales
- e) Otros

Ítem 19. Con respecto a las series documentales más utilizadas, se le solicita asignar un número en orden de importancia a las series documentales más utilizadas, donde 1 es la más importante y 10 la menos importante:

Tipo de serie documental	Orden de importancia
Oficios	
Decretos	
Comunicaciones recibidas, como oficios, cartas y solicitudes	
Resoluciones con Toma de Decisión	
Contratos	
Expedientes	
Actas	
Providencias	

Minutas o informes técnicos	
Certificados	

Ítem 20. Indique el sistema de ordenación que se utiliza en la institución para el archivo de documentos

- a) Numérico
- b) Cronológico
- c) Materia
- d) Alfabético
- e) Otro

Dimensión VI. Transferencia y eliminación de documentos: Transferencia al Archivo Nacional; procedimientos de eliminación de documentos.

Ítem 21. ¿Su institución, ¿realiza una planificación que establezca transferencias periódicas al Archivo Nacional?

- f) Sí
- g) No
- h) No sabe/no contesta

Ítem 22. ¿Se han establecido en su área procedimientos de eliminación de documentos en la institución?

- d) Sí
- e) No
- f) No sabe/no contesta

Ítem 23. Indique el alcance de los procedimientos de eliminación de documentos en la institución:

- a) Procedimientos propios del área
- b) Procedimientos comunes para todas las áreas, establecidos por la Dirección de Administración.
- c) Otros.

Dimensión VI. Aspectos organizacionales: uso de los planes de desarrollo como herramienta de programación; presupuesto, coordinación interna.

Ítem 24. Indique la existencia de normas, políticas o instructivos creados específicamente por la institución que regulen los siguientes aspectos:

- a) Acceso y seguridad de los documentos
- b) Eliminación de documentos
- c) Conservación documental
- d) Criterios de ordenación de documentos
- e) Digitalización de documentos
- f) Búsqueda y recuperación de documentos
- g) Creación y forma de transcribir de documentos
- h) Transferencia de documentos
- i) Otros

Ítem 25. Indique la existencia de los siguientes indicadores de desempeño relacionados con la gestión de documentos en su área de trabajo:

- a) Número de documentos existentes
- b) Número de consultas atendidas
- c) Satisfacción de usuarios
- d) Eliminación de documentos
- e) Tasa de crecimiento de los documentos
- f) Transferencias de documentos
- g) Metros lineales de almacenamiento
- h) Otros
- i) No existen indicadores

Ítem 26. Indique las principales debilidades del propio servicio en la gestión de documentos en la institución:

- a) Infraestructura física inadecuada
- b) Recursos presupuestarios insuficientes
- c) Tecnologías de información insuficientes o inadecuadas
- d) Personal insuficiente
- e) Falta de competencias profesionales
- f) Otros

Ítem 27. Indique los planes de desarrollo o iniciativas relativas a la gestión de archivos contemplados para los dos próximos años:

- a) Capacitación del personal
- b) Mejorar infraestructura tecnológica (redes, software y hardware)
- c) Proyectos de digitalización
- d) Implementar / ampliar infraestructura física
- e) Implementar un sistema de gestión automatizada de archivo
- f) Contratar nuevo personal
- g) Proyectos de difusión y vinculación con el medio
- h) No se contemplan planes en el futuro
- i) No sabe/No contesta

Dimensión VIII. Normativas y procedimientos: Legislación aplicada en archivos; Gestión de los documentos de archivos, Existencia de archivos centrales o intermedios.

Ítem 28. Indique si posee conocimiento respecto al alcance de los siguientes instrumentos legales relacionados con la gestión de documentos en la institución Ley de Archivos Nacionales.

- a) Ley Orgánica de la Administración Pública.
- b) Ley del Estatuto de la Función Pública.
- c) Otras (mencione)

Ítem 29. Indique el tipo de cuadro de clasificación usado por los archivos de las distintas áreas de la institución:

Funcional.

- a) Orgánico.
- b) Orgánico/Funcional.
- c) No tiene.
- d) Otro.

Ítem 30. Indique si posee conocimiento respecto al alcance de las siguientes normativas relacionadas con la gestión de documentos en la institución:

- a) Disposiciones y recomendaciones referentes a eliminación de documentos
- b) Índice de actos y documentos calificados como secretos o reservados
- c) Protección de datos de carácter personal
- d) Transferencia al Archivo Nacional
- e) Norma sobre seguridad y confidencialidad de los documentos electrónicos
- f) Normativa de documentos electrónicos y firma electrónica
- g) Normas de descripción archivística (ISO, ISAD G, en general estándares internacionales)

Ítem 31. Indique los tipos de archivos con el que está relacionado su trabajo en la institución:

- a) Archivos de gestión
- b) Archivo central
- c) Archivo intermedio
- d) Archivo histórico
- e) Otros

FORMATO DE VALIDACIÓN

Investigación: propuesta de un programa de gestión de documentos como herramienta de innovación gerencial en las instituciones del Poder Público Municipal. Un estudio en la Alcaldía del Municipio Naguanagua del Estado Carabobo.

Aspectos relacionados con los Ítems	1. La redacción del ítem es clara		2. El ítem tiene coherencia interna.		3. El ítem induce a la respuesta.		4. El ítem mide lo que se pretende.	
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								

Aspectos relacionados con los Ítems	1. La redacción del ítem es clara	2. El ítem tiene coherencia interna.	3. El ítem induce a la respuesta.	4. El ítem mide lo que se pretende.
27				
28				
29				
30				

ASPECTOS GENERALES	SI	NO	OBSERVACIONES
1. El instrumento contiene instrucciones para su solución.			
2. El número de ítems es adecuado.			
3. el ítem permite el logro del objetivo relacionado con el diagnóstico.			
4. los ítems están presentados de forma secuencial.			
5. El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa, sugiera el ítem que falta.			
OBSERVACIONES:			
Validado por:	C.I.:	Grado Académico:	
Firma:	Correo:	Teléfono:	
Fecha:	VALIDACIÓN		
	NO APLICABLE		
Correo electrónico:	APLICABLE		
	APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES		