



Decanato de Estudios de Posgrado

Trabajo Final para optar por el título de:

Maestría en Gerencia y Productividad

Título:

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN
DOCUMENTAL PARA EL DESARROLLO Y PRODUCTIVIDAD EN
LAS PYMES.**

CASO: COPPERZUT TECHNOLOGY, SRL.

Postulante:

IVELSA E. DE LEÓN RIVERA

Mat. 2016-1267

Asesora:

Dra. Yajaira del Carmen Oviedo Graterol

**Santo Domingo, Distrito Nacional
República Dominicana
Diciembre, 2017**

TEMA:

LA GESTIÓN DOCUMENTAL, SU PRODUCTIVIDAD EN LAS PYMES.

RESUMEN

En el ámbito internacional, la gestión documental es catalogada como una ciencia, por los diferentes pasos a seguir al momento de implementar la misma. La Gestión Documental consiste en una serie de procedimientos en los cuales los documentos de un individuo o empresa son administrados. Los sistemas que de ella se generan; brindan a la institución una amplia visión de las diferentes opciones a seguir para mantener la información física y digital organizada al día, con los requerimientos de los clientes internos. Esto proporciona a la empresa un lugar de primacía en el mercado al que pertenece por la objetividad, claridad y cumplimiento de tiempos de entrega de la información. Lográndose la vía, para la mejora continua de los procesos que le corresponden, con una dirección objetiva hacia el cliente; el cual es la finalidad de todo proceso productivo según la cadena de valor de la empresa. Esta investigación descriptiva de carácter aplicada se proyectó con el objetivo de brindar resultados eficientes y sostenibles a largo plazo en las empresas del sector Pymes, particularmente en la empresa Cooperzut Technology SRL, República Dominicana ; la cual, a través de la implementación de este proyecto, podrá nivelar sus operaciones en lo que respecta a la localización y respaldo de las informaciones que le generan su historial diario de labores, a lo cual, la haría más competitiva, mediante la implementación de un adecuado sistema de Gestión Documental. La propuesta brindará información actual sobre las herramientas actuales de Gestión de Documentos.

INDICE GENERAL

Resumen	ii
Agradecimiento	iii
Introducción.....	1
Capítulo 1 Marco Teórico Conceptual	4
1.1. Aspectos Teóricos Gestión Documental, Historia de los Archivos.....	4
1.1.1 Origen y Conceptos de los Archivos y la Gestión Documental	4
1.1.2 La Escritura.....	6
1.1.3 Uso Social.....	6
1.1.4 Una Necesidad Institucional de Conservación.	6
1.1.5 La Estabilidad del Soporte.....	6
1.2 La Gestión Documental o Archivística en la Antigüedad	7
1.2.1 La Antigüedad Greco-Romana y del Cercano Oriente.....	7
1.2.2 La Archivística en Grecia y Roma.	8
1.2.3 Los Archivos de la Edad Media Europea.	9
1.2.4 Los Archivos en la Edad Moderna, Siglos XVI-XXI.....	9
1.3 Inicios de la Gestión Documental en República Dominicana	11
1.3.1 La productividad en la empresa.....	13
1.3.2 Factores internos de la productividad empresarial.	13
1.3.3 Las pymes en República Dominicana	13
1.3.4 La norma ISO 15489 para la Gestión Documental.....	15
1.3.5 Elementos de un Sistema de Gestión Documental	16

2 Capítulo II. Propuesta de Implementación	19
2.1 Diagnóstico situación actual	19
2.1.1 Diagnóstico actual de la empresa.	20
2.2 Procesos de Gestión para la Productividad del área de GD que contiene la propuesta	24
2.3 Estrategias a implementar para la productividad de la Gestión Documental en Copperzut Technology, SRL	26
2.3.1 Ventajas de la propuesta	26
2.3.2 Resultados de la implementación de la Gestión Documental en la empresa Copperzut Technology, SRL.	27
2.4 Análisis FODA de la Gestión Documental en Copperzut Technology	27
2.5 Objetivos de la Unidad de Gestión Documental	29
2.5.1 Objetivos para la eficientización y Productividad del área de Archivo S.	29
2.5.2 Requisitos del Proyecto	30
2.5.3 Presupuesto del Proyecto	32
Conclusiones.....	34
Recomendaciones.....	36
Referencias bibliográficas.....	37
Anexos	
Anexo 1. Anteproyecto	
Anexo 2. Operacionalización de la variable	
Anexo 3. Cuestionario	

AGRADECIMIENTOS

En primer y excelso lugar a DIOS, quien por medio de la persona de Nuestro Salvador Jesucristo me ha dado vida, salvación y las capacidades para enfrentar este reto de la vida profesional, y llegar a la meta donde solo El proporciona aliento, sabiduría y fuerzas.

A mi familia, aquellos que en casa se involucraron en tareas, proyectos y demás, muy reiterado a mi hermana Pilar, por sacarme de algunos líos informáticos y trabajos manuales y Clo por hacer tareas hasta tarde conmigo.

Agradezco a mis amigos, amigos sabios que se involucraron aun al final de esta jornada, aportando conocimientos y tiempo para que todo quedara bien, entre ellos: Amarilis Berroa, gracias por tu sala de tareas, Verónica Custals, Jodellys, Alfredo Domínguez el cual, aún al final llegaste a aportar en lo más difícil: la exposición final. Gracias, hermano. Angie por sus ayudas, Elías y Guadalupe, dos maravillas de personas. Enver y Loa, un gran equipito, gracias.

A la Dra. Marie France Balasse, gracias por todo lo aportado para la realización de este trabajo.

A mi amigo Eduardo Paulino, de este final gran protagonista de luchas y correcciones. Hermano, gracias.

A la Dra. Yajaira Oviedo Graterol, estimada maestra y asesora de gran corazón y conocimientos, gracias por sus correcciones y aportes de inmenso valor.

A Carlos Rivera Nolasco, CEO de Copperzut Technology, por su gran aporte y autorización de trabajar el tema con esta prestigiosa entidad, dedicada al servicio de las telecomunicaciones. Gracias por el apoyo incondicional y esfuerzo en este tema.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, el mundo se mueve aceleradamente en todo lo concerniente a la amplitud de mercados, competitividad, sistemas de calidad e información, en fin, todo lo que encierra la globalización empresarial, nos marca cada día nuevas y sostenibles herramientas que nos permitan como organización, estar a la vanguardia con los requerimientos de mercado, de lo contrario estaremos fuera de la carrera.

El funcionamiento de las pymes hoy en día, es una fibra importantísima para el sector economía en Latinoamérica, las empresas generan ante todo grandes cúmulos de papeles, los cuales, en algunos de los casos deben ser archivados tanto de forma física como digital, esto así, por que la documentación siempre será el arma de defensa ante cualquier cuestionamiento a favor o en contra, de cualquier organización, no importa cuáles sean sus fines.

Las pymes como ente de productividad en la economía, se proyectan cada día a la participación en mercados globales, organizados y exigentes. Los mercados sin fronteras, personal con preparación adecuada, y una orientación directa de la empresa al cliente satisfaciendo sus necesidades mediante la creatividad y procesos de calidad, encaminaran a las pymes estar a la altura de sus competidores.

Nuestro objetivo principal con esta propuesta es Implementar un sistema de gestión documental eficiente, para la mejora y aseguramiento de los documentos en los procesos de sistema de información documental en la empresa del sector pyme COPPERZUT TECHNOLOGY, SRL.

Las pymes a través de los años han cambiado la visión que las identifico en sus inicios de solo producir y vender dando poca importancia a la calidad, la forma de gestionar sus procesos internos, optimización en los tiempos de producción, entrega y manejo de recursos.

Los procedimientos de gestión documental son de vital importancia para la administración de una pyme o cualquier tipo de empresa, esto así, porque las informaciones que conforman la entidad son imprescindibles y útil para la toma de decisiones basadas en datos históricos o eventos pasados. Luego de su vigencia, estas informaciones se consideran parte del capital de la empresa.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

1.1 Aspectos Teóricos

1.1.1 Origen y Conceptos de los archivos y la Gestión Documental

La Gestión Documental se refiere al conglomerado de conocimientos que se emplean para la organización, registro, almacenamiento, restauración y propagación de los datos o información de una entidad.

Dentro de la Gestión Documental encontramos los archivos de gestión, estos se refieren a documentos que son de uso constante en la empresa, los cuales reposan bajo el mando del director de operaciones en el mayor de los casos, o gerente de documentación si ha sido designado. Los documentos permanecen en la fase de gestión de archivo de dos a cinco años, aunque a veces es muy amplio este plazo, y suele ser reducido debido a que será muy alto el cúmulo de documentos en el repositorio designado.

La Gestión Documental se refiere al compuesto de tecnologías, normas y técnicas que guían a la empresa a administrar de forma eficiente su tráfico de documentos durante el ciclo de vida de éstos. Un eficiente y apropiado sistema de gestión documental consiste en la búsqueda, almacenamiento y organización de documentos electrónicos o papel.

Un sistema de Gestión Documental bien administrado genera los medios de almacenamiento, seguridad, control, recuperación e indexación de datos eficazmente. La información documental siempre debe estar a la mano, disponible, con el fin de que cuando sea requerida la misma se encuentre de forma rápida y sencilla.

La Gestión Documental un conjunto de elementos relacionados entre sí que interactúan en forma permanente con el propósito de alcanzar el objetivo de proporcionar datos e información. Pueden ser generales, cuando se proporciona información en forma

sistemática a quienes tienen la responsabilidad de tomar decisiones y también permiten tener una visión global de la situación de la empresa en la cual funciona el sistema.

Para ellos la gestión se fundamenta en factores como son las fuentes de información en relación a la ubicación del material a ser organizado.

Los primeros documentos aparecen con el inicio de los Imperios. Estos se consideraban una guía para el control de la población y de los bienes de la ciudad. El conocimiento de los archivos y su documentación es tan remoto como la organización social de la humanidad.

El término Archivo, con el transcurrir de los años, ha variado. Hoy, en el siglo XXI, le conocemos como Gestión Documental y otros nombres que se puedan agregar al respecto, ya que se ha ido trasformando con el desarrollo de los nuevos fundamentos de éste. Conocer la historia y trascendencia de los archivos es un paso de suma importancia al momento de dirigir o crear un área para dicha actividad.

La historia de la archivística aporta enseñanzas para los archivistas de hoy. Es importante para aquel que se va a desempeñar como archivista o gerente de área de gestión documental conocer la historia de la archivística en su país y el mundo. Actualmente, nadie puede ignorar lo que pasa alrededor suyo, y particularmente el Archivista. Como consecuencia, es necesario conocer las fuentes para poder hacerse una opinión sobre cualquier acontecimiento. Los archivos son esas fuentes, desde que el hombre aprendió a comunicarse con sus semejantes, sea por medio a la palabra (archivos orales), sea por el dibujo o la imagen, sea por la escritura sobre soportes diferentes según la época y el desarrollo de la tecnología.

Si hablamos de la historia de los documentos o más bien de la archivística, por ende, deben existir documentos o archivos para la creación de dicha historia. Podemos citar que

desde tiempos muy lejanos o antiguos, en todas las dispensaciones de la humanidad, encontramos la existencia de intentos de archivos, o elementos que muestran una documentación ya sea en objetos o escritura. Según los estudiosos del tema para que haya documentos de archivos, deben reunirse cuatro elementos:

- La escritura
- Un uso social de la escritura
- Una continuidad institucional de conservación
- Un soporte duradero de lo escrito

1.1.2 La Escritura.

La escritura un documento de archivos es, según la definición común, cualquier escrito que tiene valor de prueba o de información. La escritura es la condición necesaria para que haya un documento. Si no hay documento escrito, no hay archivos.

1.1.3 Uso Social.

La escritura no existe por sí misma, existe porque los hombres la inventaron para sus necesidades de: Procesar informaciones, hacer cálculos, registrar hechos, comunicar con otras personas.

1.1.4 Una Necesidad Institucional de Conservación.

La existencia de sociedades estables, o sea, de Estados, de poblaciones relativamente concentradas (en parte urbana), donde existen relaciones de administración y de comercio, (con reglas, producción e intercambios en el tiempo), es necesaria a la existencia de documentos escritos.

1.1.5 La Estabilidad del Soporte.

Para aquellos que producen documentos, le basta que el soporte del documento le permita hacer lo que quiere en el tiempo. Hoy en día los documentos que poseemos sobre papel son estables, pero no así las tintas, y los soportes electrónicos, en algunos casos, resultan frágiles para ser duraderos. Esos soportes se conservan en el tiempo porque instalamos las condiciones necesarias para su conservación en el tiempo, en término de organización y de medios (cajas, edificios, softwares, etc.).

1.2 La Gestión Documental o Archivística en la Antigüedad.

En lo que respecta a la era antigua, algunas civilizaciones dejaron archivos de manera no uniforme, y que no corresponden obligatoriamente a su importancia histórica. Los más antiguos son los más abundantes.

1.2.1 La Antigüedad Greco-Romana y del Cercano Oriente.

Uno de los lugares al momento de mencionar los orígenes de la gestión documental en la antigüedad, es el Cercano Oriente, ya que es en este donde nace la escritura, que fueron encontrados los archivos más antiguos, como son: en Fenicia (Líbano), en Mesopotamia (más o menos lo que corresponde hoy a Iraq), en Siria, las excavaciones arqueológicas de diferentes sitios han mostrado los escritos más antiguos y los documentos más antiguos sobre tabletas de arcilla cocida (4000 A.C.).

En las excavaciones efectuadas en palacios, se descubrieron salas de archivos con estanterías sobre las cuales se colocaban canastas o cajas identificadas que contenían tabletas relacionadas con los mismos asuntos: una gran variedad de documentos, correspondencia, cuentas, recibos, actos de todo tipo clasificados e inventariados, siempre en tabletas de arcilla. Los otros soportes utilizados tales tabletas de madera, rollos de papiro etc. desaparecieron. En resumen, documentos con una organización muy elaborada

encontrados en archivos bastante completos gracias a la estabilidad del soporte, la arcilla cocida.

En Egipto, un poco más tarde, la escritura se efectuaba sobre tabletas de madera, sobre las paredes de los templos, pero por encima de todo sobre papiro. El papiro es un soporte de escritura fabricado con el junco y por ende bastante frágil.

La conservación de los documentos sobre papiro que nos llegaron es el producto de circunstancias particulares: se encontraron en tumbas, a menudo en vasijas de arcilla enterradas en arena, protegidas de la humedad y de los insectos (manuscritos del Mar Muerto, 1er siglo D.C.) Sin embargo, los archivos sobre papiro conservados en templos, oficinas o en casas particulares han desaparecido con ellos.

1.2.2 La Archivística en Grecia y Roma.

En Grecia o Roma, donde se presenta con un clima desfavorable a la conservación de los documentos sobre tabletas de madera o papiro, nada traspasa la barrera de los tiempos exceptuando: Las inscripciones sobre las piedras de los monumentos, sobre ladrillos, sobre algunas pinturas en las ruinas de Pompeyo, al igual, de forma indirecta, los papiros del Egipto romano. Sin embargo, por las menciones en textos que han sobrevivido, podemos notar que esos archivos eran muy abundantes y bien organizados, conservados en templos de Grecia y Roma y en edificios especializados.

Desde los tiempos antiguos en Roma, desde el final del siglo IV A.C., los documentos se conservaban en el Aerarium, es decir, junto con el tesoro, en un subterráneo del templo de Saturno. En el 78 A.C., pasaron a un edificio sumamente grande, creados especialmente para la conservación de los archivos administrativos (tabletas) y de esta manera se colocaban a disposición de los ciudadanos, llamado Tabularium, frente al Fórum.

1.2.3 Los Archivos de la Edad Media Europea.

Luego de la caída del Imperio Romano durante la Edad Media europea, se continúa usando el papiro, mientras las vías de comunicación y el comercio con el Oriente permiten el aprovisionamiento en un soporte importado parcialmente de Egipto. Las invasiones árabes del siglo VII y la problemática política de Oriente, provocaron que el papiro se considerara más raro y difícil por la dificultad de obtenerlo, sumado a esto, que su fragilidad no lo hacía un soporte fiable. Esto provocó que se diera inicio a la utilización de un soporte fabricado localmente, esencialmente con piel de oveja: el Pergamino.

El gran crecimiento de la ganadería permitió proporcionar esa piel en cantidades suficientes. El pergamino es un fundamento muy resistente y práctico. Desde el siglo VII, el Papado lo utiliza para todos sus escritos. Es por esa razón que hay en Europa muchos documentos de la alta Edad Media en pergamino, y muy poco en papiro (en Francia, unas unidades de los siglos VI y VII), más en Europa del Sur que en Europa del Norte.

1.2.4 Los Archivos en la Época Moderna, Siglos XVI-XXI.

Es a partir del Renacimiento (siglo XVI), con el invento de la imprenta y la difusión más amplia del escrito, asistimos a una diversificación del uso de los documentos como son: nuevos usos jurídicos, nuevos usos administrativos con el auge de las oficinas y las prácticas administrativas. Esas necesidades nuevas contribuyen al crecimiento de la masa de archivos conservados, lo que lleva a una nueva organización de los archivos.

Los grandes cambios de la sociedad en la época moderna aumentan en la época contemporánea, modificando considerablemente el contexto de creación e uso de los documentos y tienen consecuencias sobre el crecimiento de los archivos y de la archivística.

En el transcurso de la época contemporánea, el crecimiento de la masa documental se acelera a causa del desarrollo de los siguientes factores:

- La industria y del comercio.
- Los sistemas administrativos.
- Los sistemas de comunicación e intercambios.
- La socialización del individuo, entre otros.

Aparecen también nuevos usos históricos y culturales debido a factores como: el desarrollo de la educación pública y de su democratización, la creación de Estados-naciones a la búsqueda de su historia e identidad, entre otras ciencias sociales.

Nuevos soportes hacen su aparición: Fotográficos, Cinematográficos, Sonoros, Digitales. Los nuevos documentos que aparecen tienden, al final del siglo XX a crear nuevos usos y a sustituir en algunos casos los usos tradicionales del soporte papel.

El crecimiento de los documentos de gestión se acelera con la Primera Guerra Mundial, la crisis económica de los años 30, y la intervención más común de los Estados en la vida económica y social. En Europa y América del Norte, se toman medidas (decretos de 1936 en Francia), para ampliar la competencia de las oficinas de archivos a los documentos administrativos, y regular la proliferación de los documentos asegurando la conservación de los archivos permanentes. Después de la Segunda Guerra Mundial, esa aceleración del crecimiento de los documentos aumenta todavía más.

Por los años 50, los países industrializados pasan por un fenómeno llamado "explosión documental". Se toman medidas (por ejemplo, creación de los archivistas misioneros en Francia, el Federal Record Act en los Estados Unidos y medidas similares en Canadá, Reino Unido, Alemania etc.), para ampliar todavía más la competencia de las oficinas de

archivos y promover políticas de prearchivage y creación de depósitos de prearchivage o semiactivos a fin de aliviar la carga de las oficinas administrativas y ahorrar en gestión.

La necesidad de cada día crear nuevos métodos que faciliten la organización en las empresas y su desarrollo a los planes por cumplir lleva a la creación de nuevas y fáciles herramientas que proporcionen la mejora continua en la misma.

La terminología archivística ha ido evolucionando conjuntamente con el desarrollo de los archivos y la aparición de nuevos soportes. El conocimiento de la ciencia archivística es un elemento indispensable a la formación del archivista. La historia de los archivos es una historia antigua, muy larga, relativamente estable hasta recientemente, cuando conoce unos desarrollos extraordinarios. Esa historia es rica en enseñanzas para los archivistas de hoy. Es preciso para el archivista conocer la Historia de su país como tal, pero también de su país en el mundo.

Cambiar el uso que hacen los ciudadanos de los archivos, particularmente los archivos públicos, con la evolución de las exigencias democráticas (transparencia y derechos humanos). Provocan un auge sin precedente de la profesión con la cual cuenta la sociedad para conservar las pruebas auténticas, no solo de sus derechos, pero también de su vida, y para garantizar el acceso a esos documentos. Esos cambios tendrán grandes consecuencias para el archivage futuro. El papel y la función de los archivos crecen según un proceso nuevo de evolución.

1.3 Inicios de la Gestión Documental en República Dominicana.

En los documentos de la Iglesia Catedral de Santo Domingo, encontramos los libros de bautismos desde la mitad del siglo XVI, libros de matrimonio y numerosas correspondencias, fotografías, circulares. En el Archivo General de la Nación, podemos seguir el rastro de una parte de la población gracias a unos registros de estado civil de

diferentes pueblos. Así podemos descubrir en Santo Domingo en los años 1807-1809, actas de matrimonio en francés y en Moca en los años 1833-1836, partidas de nacimiento en francés también, prueba fehaciente de la ocupación haitiana. Por otra parte, se puede señalar que el ejército haitiano en su retirada, se llevó algunos registros que se pueden consultar en los Archivos Nacionales de Haití.

Podemos hablar de los archivos dominicanos a partir de 1844, a partir de la existencia de la República Dominicana como tal. A partir de 1848, se nota la preocupación del Estado Dominicano por la conservación de los archivos: No. 155- Ley sobre los agrimensores públicos (1848) "Art. 40 - En caso d fallecimiento, dimisión o destitución de un agrimensor, sus planos, actos y registros se entregarán al Ayuntamiento de la Provincia donde quedarán depositados y archivados.

“Aparece la figura del archivista dominicano: No. 267- Decreto del 1852 del Congreso Nacional que asigna los sueldos a los empleados civiles y militares "Art. 1 - [...] se asigna a los empleados públicos del orden civil y militar de la República los sueldos siguientes en moneda nacional por cada mes.

Una de las primeras menciones de los archivos en la isla de la Hispaniola, fue por su destrucción por el Almirante Sir Francis Drake en 1586, en la lucha por el control de la ciudad de Santo Domingo. Triste mención que al parecer ha empezado la maldición que parece perseguir a los archivos dominicanos. En la "Recopilación de Leyes de los Reyes de las Indias, mandadas a imprimir, y publicar por la Majestad Católica del Rey Don Carlos II, Nuestro Señor" en Madrid en el año 1681, la Corona de España fija una serie de reglamentaciones para todos los archivos de los Virreinos.

1.3.1 La Productividad en la Empresa.

Productividad es el volumen que se tiene para generar más resultados sin la necesidad de incrementar los recursos utilizados. Esta se utiliza como una medida para conocer qué tan progresivo está la situación de un país, industria o unidad de negocios al utilizar los recursos.

En tiempos actuales las empresas han creado sus propias interpretaciones sobre productividad, se considera para algunos autores productividad como la disimilitud que existe entre la eficacia y la eficiencia. Popularmente la productividad presenta una relación directa con el factor insumo- -producto, esto se debe a que al mayor aprovechamiento de los insumos generara una mayor producción, menos gastos y excesos.

1.3.2 Factores Internos de la productividad empresarial.

- Asumir las acciones correctivas de lugar que conduzcan a la eliminación o reducción de en taponamiento o atascos en el proceso de producción. Utilización de manera eficaz de las maquinarias y equipos de la empresa.
- Verifica el mayor aprovechamiento de los materiales y su rendimiento.
- Una organización con buena productividad, genera un buen ambiente o clima laboral.

1.3.3 Las Pymes en República Dominicana.

Las pequeñas y medianas empresas constituyen un elemento importante en el esquema productivo nacional, jugando un papel relevante en el desarrollo económico del país, por

su aporte al producto interno bruto, a la generación de empleos y que, por su marcada característica, las convierten en un factor de estabilidad política y social.

El 58% de las pequeñas empresas se abastece de almacenes mayoristas y solo el 9% compra directamente a productores de materias primas. El 12% de las pequeñas empresas señala que opera con trabajadores no pagados; es decir, la componen el propietario y su familia.

¿Por qué trabajar con las PYME?

- Porque las PYME son un magnífico articulador del tejido empresarial
- Porque se trata de evolucionar hacia organizaciones de servicios a la empresa
- Porque es una manera muy eficiente de lograr alianzas estratégicas direccionadas a la PYME
- Porque ayudan a mejorar la calidad del empleo
- Porque el futuro empresarial de la República Dominicana lo determinarán las PYME
- Porque contribuye a lograr que los gobiernos locales se involucren con este tema
- Porque es una acción de Responsabilidad Social Gremial Empresarial muy poderosa

La Asociación de industrias de la República Dominicana ha desarrollado varios programas para apoyar a las PYME en diferentes áreas:

- Programa de diagnóstico empresarial a pymes en alianza con la CII y el Programa FINPYME

- Programa de clústeres industriales en los sectores plástico, belleza, cacao, en alianza con el BID-FOMIN-CNC
- Programa de tres nuevos clústeres en los sectores pastas y galletas, jabones y detergentes, gráfica, papel y cartón con el INFOTEP
- Programa de desarrollo de internacionalización de pymes para el desarrollo de planes de exportación en alianza con la CAF, Banco de Desarrollo de América Latina
- Programa de fortalecimiento empresarial de PYME a través de planes de negocio y capacitación en Santo Domingo y Santiago en alianza con el Banco Popular Dominicano.

1.3.4 La Norma ISO 15489 para la Gestión Documental.

Según la norma ISO 15489, los documentos de archivo deben ser auténticos, completos, no modificados, y se tienen que poder utilizar y acceder. Los documentos deben tener metadatos que definan y categoricen la información del documento y también tiene que quedar registrado la auditoria y procesos que se realizan con el documento.

Esta norma ISO 15489 nos ofrece una guía sobre la gestión documental electrónica, es decir cómo administrar los documentos y la relación que estos tienen con los sistemas electrónicos. El objetivo es normalizar los procedimientos y prácticas de la gestión documental de archivos con la finalidad de asegurar la protección de los documentos, y permitir que la información que contienen pueda recuperarse de un modo más eficaz.

La gestión documental es un proceso que tiene como meta la organización y clasificación de los datos, para su uso adecuado, durante años hemos conocido de la palabra

archivística o archivar, la cual supone el hecho de solo tomar un documento o información y guardarlo para próximas consultas según transcurre el tiempo.

Luego del auge de las computadoras, y los sistemas de información, la gestión documental se ha transformado en un proceso más especializado, el cual cuenta con pasos que forman un sistema esquematizado. (www.tbs.telecom.es).

Las pymes en República Dominicana forman parte de una fuerte columna a la productividad y crecimiento de la economía de la nación. El impacto en la productividad que tiene la gestión de la información en las pymes se atribuye al uso como indicador para evaluar la situación presente de una organización en cuanto a sus informaciones internas.

1.3.5 Elementos de un Sistema de Gestión Documental.

Según los expertos en archivística de todos los tiempos, existen elementos que refieren al gerente de Gestión Documental a llevar a cabo los objetivos propuestos, dentro de los cuales presentamos los siguientes:

- Insumos,
- Unidad de procesamiento,
- Productos,
- Control,
- Retroalimentación.

1. Insumos:

- Recursos Humanos.
- Recursos Materiales.

- Recursos Financieros.
- Información.

En el ámbito de la teoría de sistemas de gestión documental los insumos o recursos hacen referencia a la materia prima de la unidad de procesamiento de la información recopilada.

Recursos Humanos: Estos representan un componente de supremo interés en un sistema de gestión documental, esto así porque orientan según sus necesidades al gerente de gestión documental a adecuar el diseño de un sistema de información a las necesidades o carencias de información que puedan detectarse en el área de trabajo, a su vez, ayudan a programar y poner en ejecución el sistema diseñado, además de brindar un seguimiento de la implantación del mismo. A su vez que brindan la oportunidad de realizar los ajustes necesarios que permiten alcanzar los objetivos esperados.

Recursos Materiales: Están representados por bienes de carácter material, a través de los cuales se diseña y pone en práctica el sistema. Esto se refiere a la instalación, los equipos y el local.

Recursos Financieros: Son los medios que posibilitan contar con los demás elementos para la puesta en circulación de un adecuado Sistema de Gestión Documental.

CAPITULO II PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DE SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL.

Capítulo 2 Propuesta De Implementación.

2.1 Diagnóstico situación actual del área de archivo de la empresa Copperzut Technology, srl.

La empresa Cooperzut Technology empresa de capital dominicano fue creada en el mes de noviembre del año 2014, ubicados en la calle primera #7, residencial oriental, Santo Domingo este. Esta empresa se forma con la finalidad de llenar un nicho de mercado en lo que respecta al cableado estructurado, fibra óptica, enlaces de microondas en banda libre como banda licenciada, otros servicios que ofrecen son: Routing, Switching Creación de redes, entro otros.

Esta empresa está orientada al mercado tanto industrial, comercial y privado, proveemos servicios de trasporte y redes de datos, voz y video, en toda la geografía nacional, enlazando sucursales de negocios distribuidas, en el país, el personal de Cooperzut está altamente calificado para brindar soluciones rápidas y efectivas a sus requerimientos de conectividad de redes.

Al aplicar las técnicas e instrumentos de investigación, estas nos permitieran obtener la información siguiente en cuanto a la productividad de la empresa, la organización de sus documentos físicos y digitales. A su vez, pretende evaluar los lineamientos o actividades hasta ahora ejecutados para de esta manera, hacer las recomendaciones de mejoras pertinentes y desechar aquellas que no agregan beneficios.

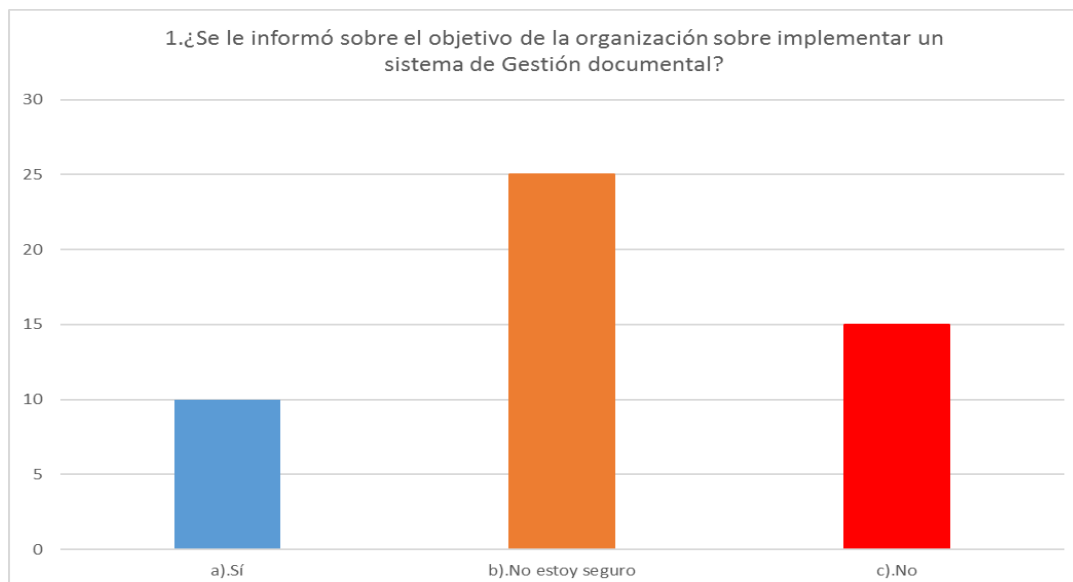
2.1.1 DIAGNÓSTICO ACTUAL DE LA EMPRESA.

Al aplicar el instrumento se pudo determinar las siguientes realidades contextuales de la empresa que a continuación se explica.

1- ¿Se le informó sobre el objetivo de la organización sobre implementar un sistema de Gestión documental?

Tabla #1	Nº	Porcentaje
a).Sí	10	20%
b).No estoy seguro	25	50%
c).No	15	30%
Total	50	100%

Grafico#1,



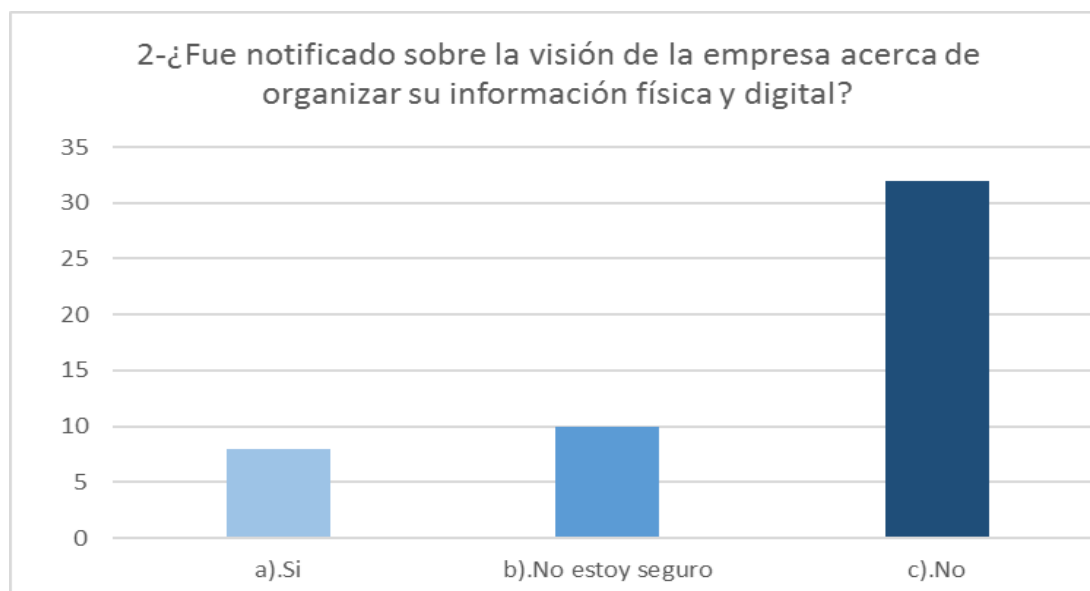
Fuente: Construcción propia de la investigadora. De León R, I. (2017).

En este cuadro podemos notar el 50% de los colaboradores desconocen el objetivo principal del porque implementar un sistema de gestión documental en la organización. Dado el proceso de planificación de la empresa, tiene como meta informar a los colaboradores de la implementación del nuevo sistema de gestión documental y así integrar a la organización a la puesta en marcha del mismo.

2- ¿Fue notificado sobre la visión de la empresa acerca de organizar su información física y digital?

Tabla #2	Nº	Porcentaje
a).Si	8	16%
b).No estoy seguro	10	20%
c).No	32	64%
Total	50	100%

Grafico #2

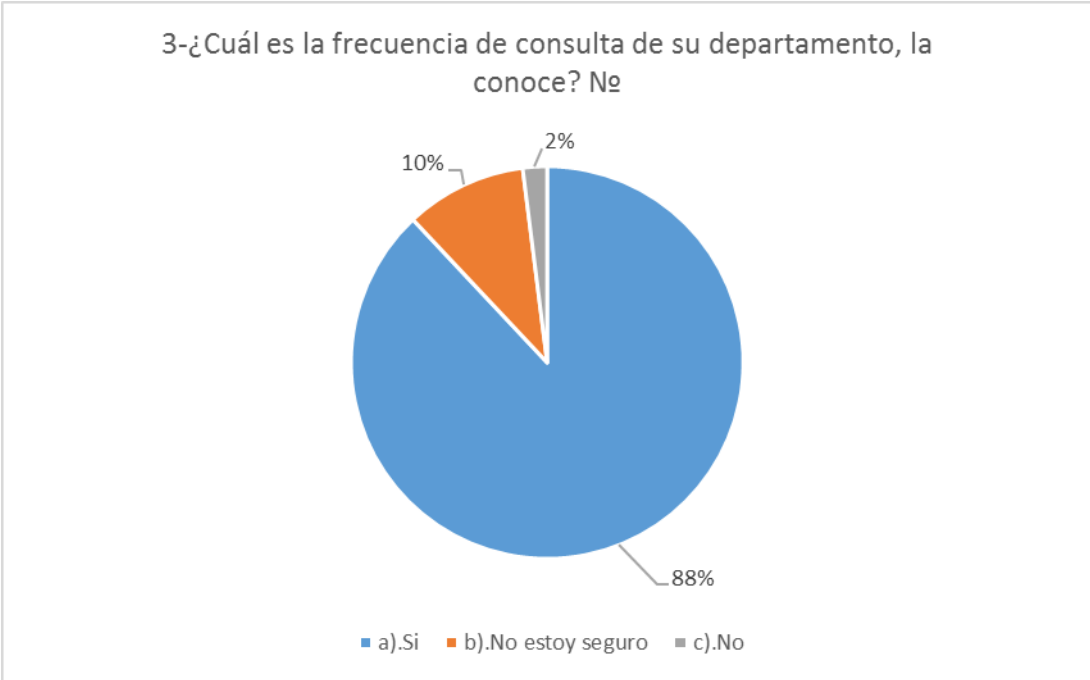


Fuente: Construcción propia de la investigadora. De León R, I. (2017).

Este cuadro presenta que el 64% de los colaboradores no ha sido notificado sobre lo que se proyecta a futuro en cuanto a la implementación de la gestión documental en la productividad.

3-¿Cuál es la frecuencia de consulta de su departamento, la conoce?		
Tabla #3	Nº	Porcentaje
a).Si	44	88%
b).No estoy seguro	5	10%
c).No	1	2%
Total	50	100%

Grafico #3



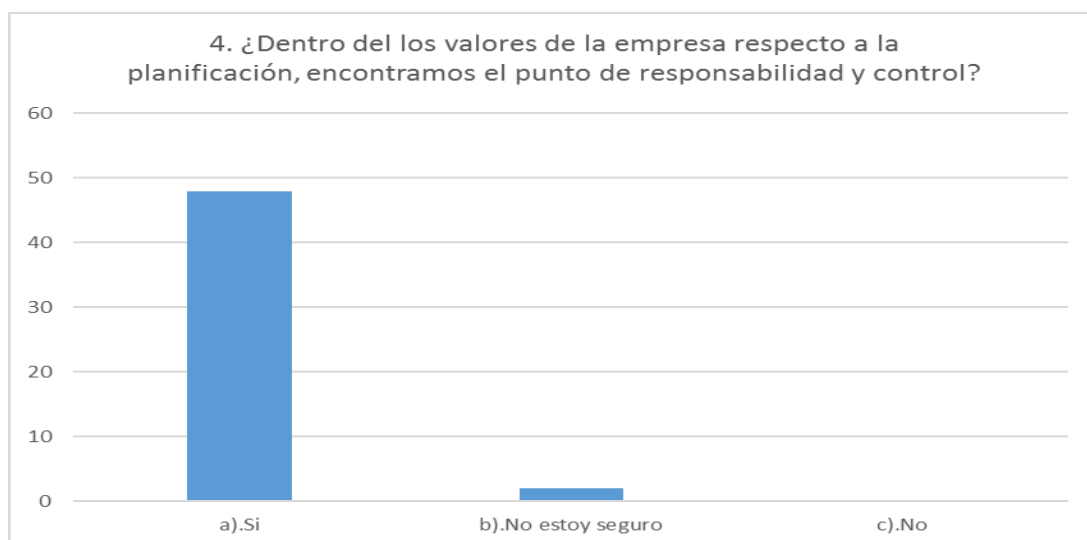
Fuente: Construcción propia de la investigadora. De León R, I. (2017).

Podemos afirmar que el proceso de guardar los documentos es ambiguo, ya que no tiene ninguna herramienta referente a tecnologías, de vez en cuando, se enumeran las cajas con su contenido y se procesan en una hoja de Excel, por cada uno de los que lleva sus documentos a guardar, en este introducen la información sobre que contienen los folders introducidos en la caja y se procede a enumerar la caja con un marcador de tinta.

4-¿Dentro de los valores de la empresa respecto a la planificación, encontramos el punto de responsabilidad y control?

Tabla #4	Nº	Porcentaje
a).Si	48	96%
b).No estoy seguro	2	4%
c).No	0	0%
Total	50	100%

Grafico # 4



Fuente: Construcción propia de la investigadora. De León R, I. (2017).

Aquí el 96% de los colaboradores dominan y conocen la importancia de la planificación y control, de manera que bajo estos lineamientos será posible llevar a cabo la planificación de la propuesta y llevar el control de su implantación y resultados.

Para corregir las dificultades que presentan los empleados de esta empresa, se crea esta propuesta, la cual por medio de la encuesta empleada, se obtuvieron los datos necesarios sobre el conocimiento que tienen los colaboradores acerca de la implementación de un sistema de Gestión Documental, con la finalidad de establecer un sistema de digitalización el cual, cumpla con los requerimientos de los empleados, y les permita tener un hallazgo rápido y eficiente de la información o datos al momento de ser solicitados por el cliente interno al igual que el cuidado y custodia física de los documentos.

Encuesta. La encuesta fue el instrumento utilizado para determinar la percepción de los usuarios con respecto al dominio y conocimiento de la gestión de archivo en la empresa. Esta se llevó a cabo con una muestra de 50 empleados.

La actual área de gestión documental se encarga de recibir los documentos y guardarlos por clasificación departamental, una vez clasificados los documentos son guardados en cajas y llevados al área de la empresa designada para ser guardados.

2.2 Procesos de Gestión para la Productividad del área de Gestión Documental que contiene la propuesta.

Dentro de los procesos implementados en el proyecto de digitalización de los documentos de Cooperzut Technology, se encuentran la autorización por parte de la gerencia y la estandarización y productividad de la búsqueda de datos físicos y digitales dentro de dicha organización.

A continuación, esta propuesta presenta el diseño e implementación de un sistema de digitalización y custodia de documentos, de manera digital y física, este consiste en:

1- ORDENAMIENTO Y REGULACION DEL DOCUMENTO, se establece la colocación de los documentos en carpetas, cajas, dispositivos digitales como memorias o cd, de esta manera se conservará la integridad física de la información, a la vez señalar la documentación para facilitar su búsqueda, esto así por medio de herramientas como etiquetas, u otro tipo de señalización adecuada.

2- ADIESTRAMIENTO DEL NUEVO SISTEMA, a los directores de áreas para que conozcan las nuevas herramientas y procedan a retroalimentar a los colaboradores que están bajo su mando.

3- AREA O REPOSITORIO DOCUMENTAL, se designa un área dentro de la planta física de COPPERZUT TECHNOLOGY, en la cual reposen los documentos de las diferentes áreas de trabajo, y desde ahí serán tomados por digitalización y custodia.

4- DEPURACION DE DOCUMENTOS, proponemos la revisión de documentos que lleguen al área de digitalización duplicados, con hojas en blanco o quemadas por la tinta.

5- ELECCION DE DOCUMENTOS SEGÚN SU RUTINA DE USO, en este proceso determinaremos cuales datos o documentos requieren ser digitalizados, por cuanto tiempo, según su rutina de uso en la institución por parte del departamento al cual corresponda.

6- SEÑALIZACIÓN DE LAS ESTANTERIAS, de acuerdo a las diferentes áreas de trabajo que concierne a la empresa Cooperzut Technology, se creara una estantería señalizada para que cada departamento coloque en el anaquel que le corresponde sus documentos para ser digitalizados y guardados.

7- INDEXACIÓN DE LOS DOCUMENTOS, en este paso vamos a determinar cuáles datos o expedientes de la empresa deben ser indexados antes de ir al archivo físico para su custodia o cuales pueden ser eliminados luego de entrar al sistema.

2.3 Estrategias a implementar para la productividad de la Gestión Documental en Copperzut Technology.

1- Comprometer a los colaboradores del área de archivo, como del resto de la entidad, para que de forma productiva se logre su incorporación en el sistema de gestión documental.

2- Instaurar un programa para la promoción de los procesos de digitalización masiva, lo cual provocara la limpieza y libramiento de espacios ocupados, esto a través de los sistemas digitales.

3- Los procesos que propone esta propuesta para la mejora y fluidez de la documentación en la empresa, se basan en la planificación, organización, control y estandarización de los documentos de la organización.

4- Diseñar los pasos más importantes a seguir para la conservación de la información en el ámbito físico y digital.

2.3.1 Ventajas de la Propuesta,

La propuesta presenta como resultados a la falta de gestión documental en Cooperzut Technology la puesta en marcha de un sistema digital de indexación y un proceso físico de colocación y custodia de los documentos dentro de área asignada para dicha tarea.

El proceso de indexación se llevará a cabo mediante un sistema de digitalización seleccionado según las actividades de la empresa, permitiendo así la búsqueda efectiva de los datos en el sistema, lo que producirá la eficiencia y productividad del usuario, el cual tendrá las informaciones al día y completas en su ordenador para la debida consulta.

Al implementar el sistema de gestión documental, se genera la modernización del área de archivo de Cooperzut Technology generando así una mejora en los procesos

informáticos y digitales de la información de la empresa, y la productividad en los resultados del manejo de la data por parte de los usuarios internos. Hoy en día la implementación de sistemas digitales de indexación es una herramienta que demandan los colaboradores de la organización.

2.3.2 RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACION DE LA GESTION DOCUMENTAL EN LA EMPRESA COPPERZUT TECHNOLOGY, SRL.

Dentro de los beneficios e impulso de la productividad y eficiencia de los colaboradores de Copperzut Technology referente a la búsqueda de la información para sus labores, se encuentran:

- 1- Prescindir del uso de fotocopias de los documentos que son llevados en cajas a un cuarto, así, tendremos un ahorro en la duplicación de documentos en cuanto a hojas tintas y todo lo que involucra el proceso de fotocopiado.
- 2- Mediante el uso de un sistema disponible las 24 horas del día, el colaborador de la empresa tendrá acceso a la información requerida cuando lo desee desde la comodidad de su escritorio.
- 3- En lo que respecta a tiempo de entrega al usuario externo o a la gerencia para toma de decisiones, la propuesta presenta agilidad y disminución de los tiempos de entrega y búsqueda.

2.4 Análisis FODA de la Gestión Documental en Copperzut Technology.

Basado en los resultados de nuestra encuesta, se realizó el siguiente análisis:

FORTALEZAS.

- 1- La creación de un base de datos de los documentos que alimentan los movimientos diarios de la empresa.

2- Medir las frecuencias de solicitud de un documento en específico, y el departamento que los requiere.

3- Sistema de información con tecnología avanzada.

4- Se pueden realizar modificaciones a la aplicación, sin la necesidad de recurrir a licencia.

5- Crecimiento de la relación del equipo de archivo con el resto de los departamentos.

OPORTUNIDADES.

1- Todas las áreas de trabajo de la empresa tendrán a partir de la implementación de la gestión documental mayor control de la información que genera y refrescar el contenido sin necesidad de ir a solicitarlo a archivo.

2- Los departamentos que envíen sus documentos a digitalización, tendrán la ventaja de un seguimiento vía sistema de la información que ha entregado.

3- El sistema de gestión presenta aplicaciones que regulan los documentos de forma automatizada, desde que son indexados hasta la imagen final.

4- Se forma una cultura hacia lo organizado y la calidad en servicio.

5- Aprovechamiento de las áreas que actualmente son ocupadas por papeles mal organizados y aglomerados.

DEBILIDADES.

1- La no existencia de las herramientas adecuadas para el sistema de gestión documental.

2- Problemas en la organización, por parte de los que entregan los documentos a archivo, y en archivo mismo.

3- La pérdida o cruce de documentos al momento de ser indexados.

4- Recurrir a la búsqueda manual porque no es visible en sistema la información.

AMENAZAS.

1- Creencia por parte de los colaboradores de que archivo es papeles desorganizados.

2- Problemas en el servidor o red.

3- Datos ingresados al sistema de forma errónea.

4- Ubicar de forma eficaz el software que direcciona la relación entre el documento indexado y la aplicación de gestión documental.

5- Resistencia al cambio por parte de los colaboradores.

2.5 Objetivos de la Unidad de Gestión Documental.

El objetivo de esta propuesta de implementación de gestión documental en Cooperzut Technology SRL, es implementar mediante un sistema digitalizado una propuesta digital de apoyo a la organización, sobre los documentos que esta genera.

2.5.1 Objetivos para la Eficientización y Productividad del área de Archivo.

1. Establecer los procedimientos para ejecutar rápidamente los trámites de los documentos que se procesan.

2. Proporcionar información cierta y rápida de los documentos que tramitan.

3. Realizar el control de los documentos que se crean, procesan y archivan.

4- Promover el compromiso de los colaboradores de las diferentes áreas de la empresa, con la finalidad de que cumplan con los procedimientos establecidos para la transferencia e indexación de los documentos.

5- Implementar un sistema que permita la consulta directa de los documentos.

El nivel jerárquico de la Unidad de Gestión Documental va a estar dado de acuerdo al volumen o complejidad de los asuntos que procesa, dicha estructura se puede usar tanto para un sistema manual y/o un sistema computarizado. La unidad de gestión documental tiene a su cargo la recepción externa, la numeración, la regulación del trámite interno, despacho interno y archivo de los documentos ya sea recibidos o creados por la empresa.

2.5.2 Requisitos del Proyecto

- 1) Requisitos del proyecto: el proyecto necesita ser sistemático, integro, fiable y transparente.
- 2) Requisitos del negocio: el principal es incrementar la productividad, la eficiencia y asegurar el uso de la información mediante la gestión documental en la institución.
- 3) Requisitos soluciones: gestión y mantenimiento de documentos. Valoración, conservación y eliminación permanentes de documentos.
- 4) Requisitos de interesados: Reducir el tiempo de respuesta y aumentar la productividad.

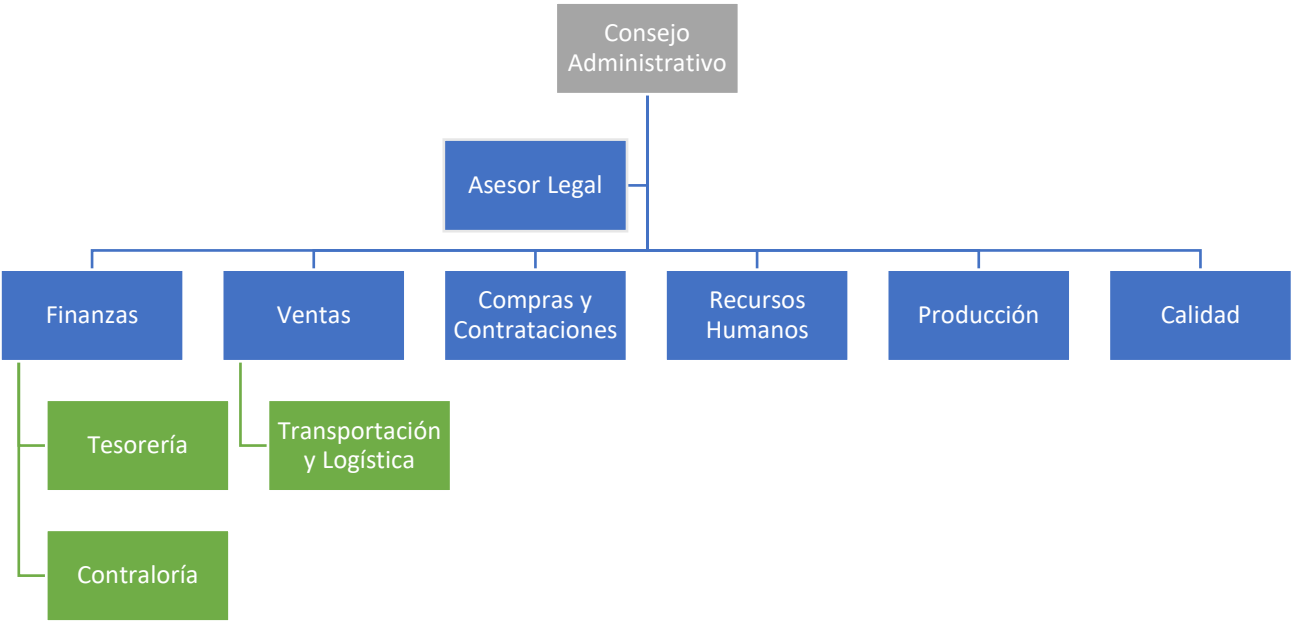
Cronograma de Implementación del Sistema de Gestión.

Cuadro 5, Fuente: construcción propia del investigador: De León R., I. (2017).

Tareas	Meses											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Reunión previa de coordinación												
Instalación de servidor de imágenes												
Instalación de centro de conversión												
Pruebas del Sistema												
Capacitación y educación												
Servicios de digitalización												

Grafica #5

Organigrama de la empresa COPPERZUT TECHNOLOGY



2.5.3 Presupuesto del Proyecto.

Cuadro #6

Nombre del Proyecto	Siglas del Proyecto
Implementación – Sistema de Gestión Documental COOPERZUT TECH	ISDG- COOPTECH

	Proyecto	Etapas	Entregable	Monto
	FASE I	Levantamiento Situacional	Estado actual de la documentación	RD\$150,000.00
		Organización Documental	Clasificación de la documentación	RD\$230,000.00
			Reconstrucción de la documentación	
		Diseño de infraestructura	Preparación de la documentación	RD\$300,000.00
			Layout	RD\$100,000.00
			Identificación de operaciones	RD\$50,000.00
		Total		RD\$830,000.00
	Proyecto	Etapas	Entregable	Monto
	FASE II	Software y Hardware	Equipos	RD\$450,000.00
			Sistema de gestión	RD\$300,000.00
		Talento Humano	Desarrolladores informáticos	RD\$200,000.00
			Equipo operativo	

		Simulación	Ejecución prueba piloto	RD\$200,323.00
			Certificación de usuario	
	Total			RD\$700,323.00
	Proyecto	Etapas	Entregable	Monto
	FASE III	Preparación	Digitalización	RD\$185,000.00
			Subida de documentos	
		Custodia de documentos	Almacenamiento físico	RD\$200,000.00
		Puesta en marcha del sistema de gestión	Cierre y seguimiento	RD\$300,000.00
	Total			RD\$500,000.00
	COSTO TOTAL DEL PROYECTO			RD\$2,030,323.00

Fuente: construcción propia del investigador: De León R., I. (2017).

CONCLUSIÓN

Los procesos que propone esta propuesta para la mejora y fluidez de la documentación en la empresa, se basan en la planificación, organización, control y estandarización de los documentos de la organización.

Esta propuesta conlleva el diseño o creación de los pasos más importantes a seguir para la conservación de la información en el ámbito físico y digital.

En lo que respecta a las pymes es necesario fortalecer la participación de los colaboradores de la empresa hacia la gestión de archivo, esto encaminará a la empresa a mejoras continuas y un tratamiento de la información con enfoque superior. De una información a tiempo dependerán las tomas de decisiones en la gerencia, dando seguimiento a los procesos implementados y la acogida y entendimiento del colaborador sobre cómo hacer más eficiente la búsqueda de la información

Es de provecho para las Pymes estar al día en el tratamiento de la información, se deben implementar actividades continuas para revisar el avance de la mejora en la gestión documental implementada, esto crea la orientación para que la Pymes se mantenga en un avance continuo, esto se lleva a cabo mediante sistemas informáticos modernos, los cuales brindan a las empresas en la actualidad contar con métodos y estrategias exitosas para viabilizar el desarrollo de empresas rentables y bien valoradas por los consumidores.

Con la puesta en marcha de un sistema de Gestión Documental las pymes se posicionan en el ámbito de los sistemas digitales y contribuye a la calidad de los servicios tanto al usuario, cliente y a la toma de decisiones, como también a la conservación de los documentos que no quedaran deteriorados en espacios no adecuados para su custodia.

Los sistemas de Gestión Documental, generan a la institución una amplia visión de las diferentes opciones a seguir para mantener la información física y digital organizada y al

día, con los requerimientos de los clientes internos. Esto proporciona a la empresa un lugar de primacía en el mercado al que pertenece por la objetividad, claridad y cumplimiento de tiempos de entrega de la información. Esto se logra vía la mejora continua de los procesos que le corresponden, con una dirección objetiva hacia el cliente, el cual es la finalidad de todo proceso productivo según la cadena de valor de la empresa.

Las funciones de un sistema de Gestión Documental, se encaminan en una sucesión de decisiones que se llevarán a cabo, a partir de las informaciones disponibles y de la cual resulta una nueva información que nos guiará al ordenamiento del proceso de decisiones. Específicamente, las funciones en la oficina es la de recoger información, procesarla, registrarla y utilizarla. Los medios para realizar estas operaciones dependerán del grado de automatización alcanzado. Resulta muy cuesta arriba alcanzar el éxito empresarial sin adaptarse a las exigencias de organización y productividad de esta economía de inserción.

RECOMENDACIONES

Con un *Sistema de Gestión Documental de Datos* se optimizaría el flujo de trabajo para cualquier proceso, sistematizando así la sucesión de actividades, tareas y acciones para la ejecución del mismo, siguiendo cada etapa y su estado.

Con esto se podría apreciar una significativa reducción del tiempo para trámites. Se evita acumulación física de documentos, tanto originales como copias. Los documentos digitalizados formarían así parte de expedientes electrónicos, asociando las imágenes como adjuntos. Los mismos deben ser clasificados considerando el cuadro de clasificación archivística, para determinar su valor y vigencia en base al catálogo; se sugiere aplicar depuraciones a través de procesos y transferencia mediante el estudio detallado, de acuerdo con el catálogo, de las series de documentos a digitalizar, del cual resultará la instauración de los valores primarios y secundarios de éstas.

Con la implementación de un sistema de Gestión Documental, la digitalización permitirá ampliar documentos, con los fines de facilitar su difusión por medios electrónicos que sirvan para reducir su manipulación, permitiendo una mejor conservación de los originales. Este proceso ha de servir también para generar copias de seguridad o respaldo de documentos de archivo con valor histórico, científico o cultural, para habilitarlos como sustitutos de los originales en caso de que haya algún tipo de imprevisto que afecte los archivos o documentos de conservación permanente.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Londoño, Claudia. Sistemas de archivo y documentación 2.0 en la empresa. Edición (2012).

Ortiz P. Principales procesos en torno al ciclo de vida de los documentos de los archivos de organismos del estado. (2012), Santiago de Chile.

Tarres R., Antoni. Marketing y archivos. Ediciones Trea, (2006).

Sánchez H., Arsenio. Los desastres en los archivos: como planificarlos. TREA (2011) Madrid.

Cruz M., José R. Archivística, gestión de documentos y administración de archivos. Alianza Editorial (2012).

Tapia, Francisco. Propuesta para la implementación de la gestión documental física y electrónica en el archivo central, caso: Banco del pueblo. Tesis, Diciembre (2013),

ANEXOS



Decanato de Estudios de Posgrado

Anteproyecto del trabajo para optar por el título de:

Maestría en Gerencia y Productividad

Título:

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DE SISTEMAS DE GESTION
DOCUMENTAL PARA EL DESARROLLO Y PRODUCTIVIDAD EN LAS
PYMES.**

CASO: COPPERZUT TECHNOLOGY, SRL.

Postulante:

IVELSA E. DE LEON RIVERA

Mat. 2016-1267

Tutor:

Dra. Yajaira del Carmen Oviedo Graterol

Santo Domingo, Distrito Nacional

República Dominicana

Octubre, 2017

TEMA

LA GESTIÓN DOCUMENTAL, SU PRODUCTIVIDAD EN LAS PYMES

1. -PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Actualmente, el mundo se mueve aceleradamente en todo lo concerniente a la amplitud de mercados, competitividad, sistemas de calidad e información, en fin, todo lo que encierra la globalización empresarial, nos marca cada día nuevas y sostenibles herramientas que nos permitan como organización, estar a la vanguardia con los requerimientos de mercado, de lo contrario estaremos fuera de la carrera.

El funcionamiento de las pymes hoy en día, es una fibra importantísima para el sector economía en Latinoamérica, las empresas generan ante todo grandes cúmulos de papeles, los cuales, en algunos de los casos deben ser archivados tanto de forma física como digital, esto así, por que la documentación siempre será el arma de defensa ante cualquier cuestionamiento a favor o en contra, de cualquier organización, no importa cuáles sean sus fines.

Las pymes como ente de productividad en la economía, se proyectan cada día a la participación en mercados globales, organizados y exigentes. Los mercados sin fronteras, personal con preparación adecuada, y una orientación directa de la empresa al cliente satisfaciendo sus necesidades mediante la creatividad y procesos de calidad, encaminaran a las pymes estar a la altura de sus competidores.

Las pymes a través de los años han cambiado la visión que las identifico en sus inicios de solo producir y vender dando poca importancia a la calidad, la forma de gestionar sus procesos internos, optimización en los tiempos de producción, entrega y maneja de recursos.

En el ámbito internacional, la gestión documental es catalogada como una ciencia, esto así por los diferentes pasos a seguir al momento de implementar la misma. La gestión

documental consiste en una serie de procedimientos en los cuales los documentos de un individuo o empresa son administrados.

¿Por qué es importante la gestión documental en las Pymes? Es importante ya que permite tener la tecnología necesaria para acceder a todo tipo de documentación.

Con relación a sector pymes, la gestión documental se ha limitado a archivar de manera rustica o ambigua, documentos tales como: las facturaciones y compras, obviando así, tantas áreas de la organización la cual debe tener un historial digital y físico de procesos y trabajos llevados a cabo, no basta con tener un diccionario de clientes, proveedores, marcas, competidores, el historial a salvaguardar es más amplio. Están las pymes en República Dominicana, dispuestas a pagar por los sistemas de gestión documental? Están las pymes consciente de la importancia de los sistemas de gestión documental?, Que ventaja a nivel de productividad puede tener la implantación de SGD?

Es nuestro caso Copperzut Technology, empresa dedicada al cableado e instalación y mantenimiento de redes y servidores, la cual, carece de una gestión documental que le permita implementar y llevar a cabo tareas con la información pertinente a tiempo. Esta empresa no tiene ningún manual de procedimiento de qué hacer con la información luego de usarla.

Los causantes de desorganización y mala distribución de documentos en una entidad, tales como: facturas, conduce, recibos de compra, documentos de promoción, contratos con clientes y proveedores, hacen de la planta física un lugar desordenado, a la vez, que el espacio físico dedicado para otras funciones se torna intransitable siendo invadido por cajas con documentos los cuales cada día se vuelven más ambiguos y estorbo en el transitar de las instalaciones, generando así, insectos y humedad. Las consecuencias de una mala localización de los documentos está generando: desperdicios, tardanza en

respuesta al solicitar un documento, espera, procesamiento doble de la data, y tiempo de un empleado que deja sus funciones principales para ir a la búsqueda de documentos.

Presentado este problema, la siguiente investigación, propone, crear un área para la gestión de archivo, digitalización, y archivo histórico de dicha empresa, Cooperzut Technology, identificando en primer plano las causas que generan el archivo muerto, y garantizar la eficiencia de esta área.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Implementar un sistema de gestión documental eficiente, para la mejora y aseguramiento de los documentos en los procesos de sistema de información documental en la empresa del sector pyme COPPERZUT TECHNOLOGY, SRL.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 1) Analizar la situación del estado actual de la empresa para desarrollar un plan de gestión documental.
- 2) Evaluar las necesidades y determinar las herramientas de organización de la información de la empresa en estudio.
- 3) Recomendar un sistema para optimizar y asegurar el uso de la información vía la gestión documental.
- 4) Establecer un sistema de gestión documental para la organización de la información en la empresa COPPERZUT TECHNOLOGY, SRL.

JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION.

JUSTIFICACION TEORICA,

La gestión documental ha tenido gran éxito en las organizaciones no importando su fin, ya que esta permite optimizar los procesos productivos de organización de la información, dando grandes resultados a mediano y largo plazo, información a tiempo es tiempo ganado en un proceso.

JUSTIFICACION PRÁCTICA.

La implementación de un sistema de gestión documental, agrega valor a la empresa, como herramienta para la productividad con relación a la organización y al tiempo, según nuestra investigación.

JUSTIFICACION METODOLOGICA.

La siguiente investigación constituye una propuesta para inducir al sector compuesto por las pymes a aplicar sistemas de gestión de documental, con la finalidad de hacer más ágiles sus procesos referentes al manejo de datos internos, dicha metodología brindara aportes sobre técnicas, programas y herramientas propios de la gestión de la información.

2. MARCO TEORICO REFERENCIAL.

ASPECTOS TEORICOS.

EL TERMINO ARCHIVO

ARCHIVO: se refiere al grupo de documentos que se generan y reciben durante los procesamientos de información que llevan a cabo las personas físicas o jurídicas y entidades públicas y privadas. También la palabra archivo nos hace referencia a la

organización cultural donde se agrupan, conservan, organizan y difunden los documentos para el uso administrativo, de información, o investigación. El termino archivo nos hace referencia, además, a lugar donde se conservan y consultan los documentos.

Otras destacadas definiciones de archivo son: lugar donde se guarda con vigilancia dicho fondo o acervo documental, organización o servicio a cargo de la custodia y tratamiento archivístico de los documentos.

Archivo es el lugar donde se guardan los documentos públicos o privados, también se le conoce como edificio o local donde se conservan los documentos, luego de ordenados y clasificados que genera una persona u organización. (www.google.com).

La Gestión Documental es la adquisición, recopilación, custodia y recuperación de documentos. Teniendo o no, una unidad de gestión documental, las organizaciones a diario recopilan, almacenan y recuperan documentos día a día. Para muchas organizaciones, este proceso requiere de mucho tiempo y se acostumbra a no dar importancia a dicho proceso de mejora de la información.

IMPORTANCIA DE LA GESTION DOCUMENTAL EN LA ORGANIZACIÓN.

Los procedimientos de gestión documental son de vital importancia para la administración de una pyme o cualquier tipo de empresa, esto así, porque las informaciones que conforman la entidad son imprescindibles y útil para la toma de decisiones basadas en datos históricos o eventos pasados. Luego de su vigencia, estas informaciones se consideran parte del capital de la empresa.

GESTION.

Es un trámite necesario para conseguir algo, es una diligencia para administrar y llegar a fin determinado. Esta actividad tiene como fin incrementar la productividad y el buen manejo de la tarea.

ASPECTOS CONCEPTUALES.

GESTION DOCUMENTAL.

Se refiere al conglomerado de conocimientos que se emplean para la organización, registro, almacenamiento, restauración y propagación de los datos o información de una entidad.

Dentro de la gestión documental encontramos los archivos de gestión, estos se refieren a documentos que son de uso constante en la empresa, los cuales reposan bajo el mando del director de operaciones en el mayor de los casos, o gerente de documentación si ha sido designado. Los documentos permanecen en la fase de gestión de archivo de 2 a 5 años, aunque a veces es muy amplio este plazo, y suele ser reducido debido a que será muy alto el cumulo de documentos en el repositorio designado.

La gestión documental se refiere al compuesto de tecnologías, normas y técnicas que guían a la empresa a administrar de forma eficiente su tráfico de documentos durante el ciclo de vida de estos. Un eficiente y apropiado sistema de gestión documental consiste en la búsqueda, almacenamiento y organización de documentos electrónicos o papel.

Un sistema de gestión documental bien administrado genera los medios de almacenamiento, seguridad, control, recuperación e indexación de datos eficazmente. La información documental siempre debe estar a la mano disponible, con el fin que cuando sea requerida la información se encuentren de forma rápida y sencilla.

LA NORMA ISO 15489 PARA LA GESTION DOCUMENTAL.

Según la norma ISO 15489, los documentos de archivo deben ser auténticos, completos, no modificados, y se tienen que poder utilizar y acceder. Los documentos deben tener metadatos que definan y categoricen la información del documento y también tiene que quedar registrado la auditoria y procesos que se realizan con el documento.

Esta norma ISO 15489 nos ofrece una guía sobre la gestión documental electrónica, es decir cómo administrar los documentos y la relación que estos tienen con los sistemas electrónicos. El objetivo es normalizar los procedimientos y prácticas de la gestión documental de archivos con la finalidad de asegurar la protección de los documentos, y permitir que la información que contienen pueda recuperarse de un modo más eficaz.

<http://www.tbs-telecon.es/iso-15489-proceso-gestion-documental> .

La gestión documental es un proceso que tiene como meta la organización y clasificación de los datos, para su uso adecuado, durante años hemos conocido de la palabra archivística o archivar, la cual supone el hecho de solo tomar un documento o información y guardarlo para próximas consultas según transcurre el tiempo.

Luego del auge de las computadoras, y los sistemas de información, la gestión documental se ha transformado en un proceso más especializado, el cual cuenta con pasos que forman un sistema esquematizado. . (www.tbs.telecom.es).

Las pymes en República Dominicana forman parte de una fuerte columna a la productividad y crecimiento de la economía de la nación. El impacto en la productividad que tiene la gestión de la información en las pymes se atribuye al uso como indicador para evaluar la situación presente de una organización en cuanto a sus informaciones internas.

VARIABLES –OPERACIONALIZACION.

CUADRO 1: Operacionalizacion de la variable.

variable	Dimensión	indicadores	ítemes	técnicas	instrumentos
Sistema de gestión documental	Procedimiento	Levantamiento De información	¿Como se identifican los documentos?	Observación	CHESK LIST.
		Organización de la información	¿Están organizados los doc.? ¿Se realiza la búsqueda y codificación de información?		
	Eficiencia	Relación entre La producción Planificada y Los resultados	Los tiempos de la actividad para ingresar la data al sistema de gestión documental están acorde ¿A lo establecido según el nuevo sistema? ¿El programa está cumpliendo con los requerimientos de archivo en el tiempo y usuario determinados?	Observación	

CALIDAD	Visibilidad del documento.	Lo planificado Corresponden con las imágenes en pantalla y carpeta digital.	¿Se está cumpliendo con la coherencia de imagen y carpeta?	.	
	Identificación de los documentos en atención al área.	Los documentos son identificados en la carpeta según el departamento	¿Está la información en la carpeta correspondiente?	Observación	Chesk list.
	Se correspondencia los tiempos con la data.	Cumple el sistema con el tiempo de la información solicitada por el usuario.	Cumplen los códigos asignados con los documentos indexados.		

Fuente: Construcción propia de la investigadora. De León R, I. (2017).

3. ASPECTOS METODOLOGICOS.

TIPO DE ESTUDIO.

El estudio es de carácter descriptivo y explicativo, en este se estudiarán las condiciones actuales de la empresa COPPERZUT TECHNOLOGY SRL, referente a la desorganización de datos internos, mediante el análisis de sus históricos de gestión de archivo permanente, de modo general y particular según los departamentos involucrados en dicha operación.

También se considera explicativo, porque se orienta a evaluar los procesos y los diferentes factores que generan la baja productividad en la gestión de la información de documentos de la empresa COPPERZUT TECHNOLOGY, por medio del estudio explicativo se gesta una propuesta de mejora en la empresa, que incida de manera positiva en la gestión de documentos.

METODOS DE INVESTIGACION.

El método que utilizaremos en la propuesta es el deductivo, este método nos guía a estudiar el problema base de la empresa caso de estudio, en la cual no existe un procedimiento de gestión documental que le ayude tener los documentos generados por la empresa en orden, al día, y de fácil acceso al colaborador que los requiera para ejecutar una operación.

Por medio del análisis comparativo se toma en atención investigaciones anteriores realizadas en empresas del área de telecomunicaciones, como también empresas de otros campos de la labor productiva, que han llevado a cabo investigaciones del mismo ámbito sobre la implementación de sistemas de información de gestión documental.

TECNICAS E INSTRUMENTOS A UTILIZAR.

Los instrumentos para la recolección de las informaciones son las siguientes:

- **Observación.**

Por medio de la investigación, el estudio tiene como fin observar la duración de realización de las actividades donde se presenta toda la trayectoria del documento generado, desde que se realizan los planteamientos vía planos hasta la firma final con el cliente para luego identificar cuales operaciones generan optimización al proceso productivo y cuales no son idóneas.

- **Encuestas.**

Se llevaran a cabo encuestas a lo interno de la organización. El instrumento a utilizar para la misma será el cuestionario, el cual será realizado por los colaboradores, para así, analizar aspectos concernientes a la productividad en la empresa y factores que intervienen en la ubicación de la información a tiempo.

POBLACION-MUESTRA- UNIDAD DE ANALISIS.

La empresa cuenta con un equipo de 27 colaboradores con los cuales se creara una muestra de un 67%. El equipo de colaboradores a evaluar está comprendido por miembros de los distintos sectores o departamentos de la empresa, haciendo uso de la nómina de dicha institución.

La entidad objeto de investigación y análisis estará comprendido por los archivos muertos que posee actualmente la empresa, este análisis está comprendido entre los años 2015-2016 referente a los departamentos planificación, operaciones y ventas.

PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION.

En primer orden, nuestra investigación tiene dentro de sus fines, promover los lineamientos de la gestión documental usando bases bibliográficas como libros, investigaciones y documentos que estén relacionados a nuestro tema a presentar.

Los resultados finales serán presentados en forma de análisis, al igual que en gráficos de barras, los cuales presentarán la situación actual del sector pymes y los sistemas de gestión documental.

BIBLIOGRAFIA.

- EDUARDO SOTO, SIMON L. DOLON. LAS PYMES ANTE EL RETO DEL SIGLO XVI., THOMPSON EDITORES. (2004)
- LA GESTION DOCUMENTAL, <http://www.tbs-telecon.es/iso-15489-proceso-gestion-documental>
- TBS, TELECOM BUSSINES SOLUTIONS, REVISTA, (www.tbs.telecom.es).

Tabla de contenido

Resumen

Dedicatoria

Agradecimiento

Introducción

CAPITULO 1 MARCO TEORICO CONCEPTUAL

1.1. Aspectos Teóricos Gestión Documental, Historia de los Archivos.

- 1.1.1 Origen y Conceptos De Los Archivos y La Gestión Documental
- 1.1.2 La Escritura.
- 1.1.3 Uso Social.
- 1.1.4 Una Necesidad Institucional de Conservación.
- 1.1.5 La Estabilidad del Soporte.

1.2 La Gestión Documental O Archivística en la Antigüedad.

- 1.2.1 La Antigüedad greco-romana y del Cercano Oriente.
- 1.2.2 La archivística en Grecia y Roma.
- 1.2.3 Los Archivos de la Edad Media Europea.
- 1.2.4 Los Archivos en la Época Moderna, Siglos XVI-XXI.

1.3 Inicios de la Gestión Documental en República Dominicana.

- 1.3.1 La productividad en la empresa.
- 1.3.2 Factores internos de la productividad empresarial
- 1.3.3 Las pymes en República Dominicana.
- 1.3.4 La norma ISO 15489 para la Gestión Documental.
- 1.3.5 Elementos de un Sistema de Gestión Documental.

2 CAPÍTULO II. PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN.

2.1 Diagnostico situación actual.

2.2 Procesos de Gestión para la Productividad del área de GD que contiene la propuesta.

2.3 Estrategias a implementar para la productividad de la Gestión Documental en Copperzut Technology, SRL.

- 2.3.1 Ventajas de la propuesta,
- 2.3.2 Resultados de la implementación de la Gestión Documental en la empresa Copperzut Technology, SRL.

2.4 Análisis FODA de la Gestión Documental en Copperzut Technology.

2.5 Objetivos de la Unidad de Gestión Documental

2.5.1 Objetivos para la eficientización y Productividad del área de Archivo.

2.5.2 Requisitos del Proyecto

2.5.3 Presupuesto del Proyecto

Conclusiones

Recomendaciones

Referencias bibliográficas

Anexos



UNAPEC

UNIVERSIDAD APEC

Cuestionario

Estimado colaborador: Usted ha sido seleccionado para colaborar proporcionando datos relevantes para este estudio investigativo. Agradecemos su mayor disposición en aportar información de forma anónima.

Objetivo: Determinar la efectividad del proceso de archivar en la empresa.

Instrucciones: Lea detenidamente las siguientes preguntas y conteste seleccionado con una "X" alguna de las opciones presentadas.

Parte 1: Implementación del sistema de GD.

1-¿Se le informó sobre el objetivo de la organización sobre implementar un sistema de Gestión documental?

a).Si___ b).No estoy seguro___ c).No___

2-¿Fue notificado sobre la visión de la empresa acerca de organizar su información física y digital?

a).Si___ b).No estoy seguro___ c).No___

3-¿Cuál es la frecuencia de consulta de su departamento, la conoce?

a).Si___ b).No estoy seguro___ c).No___

4-¿Dentro de los valores de la empresa respecto a la planificación, encontramos el punto de responsabilidad y control?

a).Si___ b).No estoy seguro___ c).No___

5-¿Se le expreso cuál es el código de conducta de los integrantes de la empresa COOPERZUT?

a).Si___ b).No estoy seguro___ c).No___

7-¿Se le explico cuál será el sistema a implementar para guardar los documentos y la empresa que asesorara el proyecto?

a).Si___ b).No estoy seguro___ c).No___

8- ¿Aproximadamente cuantos usuarios del sistema de mensajería electrónico (Outlook, Outlook Express) existen en su área o departamento?

a).Si___ b).No estoy seguro___ c).No___

9-¿De quién recibe documentación directa?:

Clientes _____, operadores _____, proveedores _____, Otro(s) _____, Cual(es):

10-¿Cuál es el objetivo principal que usted piensa, debe cumplir un sistema de Gestión Documental para el respaldo de su área de trabajo?