

**La gestión documental y las implicaciones ambientales y funcionales: el caso de la
empresa Induma de Manizales**

**LUZ MARCELA CÁRDENAS VALLEJO
NANCY YANETH GONZÁLEZ ARIAS
VANESSA CALDERÓN CARDONA**



**UNIVERSIDAD DE
MANIZALES**

**Universidad de Manizales
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas
Programa de Administración de Empresas
Manizales
2018**

Universidad de Manizales
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas
Programa de Administración de Empresas

**la gestión documental y las implicaciones ambientales y funcionales: el caso de la
empresa Induma de Manizales**

Trabajo de grado para optar al título de Administradoras de Empresas presentado

por:

Luz Marcela Cárdenas Vallejo

Nancy Yaneth González Arias

Vanessa Calderón Cardona

Asesor:

José Fernando Muñoz Ospina M.Sc

Manizales, noviembre de 2018

Nota de aceptación:

Firma del director de la tesis

Firma del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Manizales, -----

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios por bendecirnos, por guiarnos y acompañarnos a lo largo de nuestra vida, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad. Te agradecemos a ti porque por mayor que sea la ilusión material nunca nos has dejado desviar del camino y siempre estas presente.

Gracias a nuestra familia:

A Vicky y Gonzalo, mis padres. Por el acompañamiento día a día en el transcurso de mi vida, por la paciencia y dedicación en enseñarme siempre lo mejor, por el amor y apoyo en los momentos difíciles. A mis hermanos por la complicidad en nuestra crianza, por ser ejemplo a seguir, por levantarme cuando tengo miedo a ganas de desfallecer. A Samuel mi ahijado por devolverme la ilusión de creer.

-Vanessa

A Mis padres Marina y Rigoberto, admiración profunda, por formarme y hacer que todo esto sea posible, gracias a su amor y esfuerzo. A mis hermanos que son mi motivación y que a pesar de la distancia siempre han estado acompañándome en todos mis triunfos, metas y propósitos que he decidido emprender.

-Nancy

A Cecilia, Rubiel y mis hermanos. Por siempre estar en los momentos difíciles, por comprenderme, aconsejarme y apoyarme en todos las metas y sueños propuestos, son ustedes los que me enseñan día a día a no rendirme y seguir adelante. También agradezco a todas las personas que han estado a mi lado acompañándome.

-Marcela

Agradecimientos generales:

A nuestra institución por formarnos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera especial, al profesor José Fernando Muñoz Ospina, tutor de esta investigación que, gracias al apoyo, asesoría y acompañamiento, ha posibilitado la realización de esta investigación y el conocimiento aportado en el desarrollo de las etapas investigativas.

CONTENIDO

I.	Introducción	8
II.	Referente Teórico.....	19
2.1.	La empresa y la información	19
2.1.1.	Sistemas de Información	21
2.2.	La información y la eficiencia empresarial	23
2.2.1.	La Eficiencia en la empresa	24
2.3.	Los modelos de gestión	27
2.3.1.	Gestión documental.....	29
2.3.2.	Gestión del conocimiento.....	31
2.4.	La empresa y el medio ambiente.....	34
2.4.1.	Gestión ambiental.....	36
III.	Resultados y discusión de información	54
3.1.	la gestión documental en Induma.....	54
3.2.	implicaciones funcionales y ambientales de la gestión documental en Induma.....	69
IV.	Conclusiones.....	90
V.	Referencias bibliográficas	93
VI.	Anexos	106
6.1.	Anexo 1: Formato Estructurado de observación	106
6.2.	Anexo 2: Entrevista semiestructura.....	108
6.3.	Anexo 3: Codificación de la Información	124
6.4.	Anexo 4: Notas de campo	128

Resumen

La gestión documental es de gran importancia para las organizaciones; administrar los documentos de acuerdo a los métodos y procesos facilita el acceso a la información, permite llevar un control y conservación adecuada de la información, mejora la productividad de la empresa, contribuye al uso racional de recursos y seguridad en la información de un modo eficiente y sistemático.

Este estudio investigativo examina la relación entre los procesos ambientales y operativos en la empresa Induma y los impactos que en materia operativa y ambiental generan a la organización. El estudio se llevó a cabo bajo el enfoque de estudio de caso cualitativo, en la empresa Induma de la ciudad de Manizales, se desarrolló en cinco etapas de investigación: a) Etapa 1. Fundamentación Teórica: se consultaron los referentes teóricos para dar respuesta a la investigación planteada, b) Etapa 2. Diseño y validación de instrumentos: se construyeron las herramientas necesarias para dar respuesta a los objetivos, c) Etapa 3. Recolección de Información: se procedió a aplicar los instrumentos y recolectar la información necesaria para el desarrollo de la investigación, d) Etapa 4. Sistematización y Análisis de Información: en esta etapa se plasmó la información en tablas y matrices y posteriormente se realizó su análisis, y, e) Etapa 5. Construcción del Informe Final: se recopiló la información de forma lógica para la presentación de resultados.

En el marco del ejercicio investigativo, se evidenció que el proceso documental en Induma S.C.A, carece de control, manejo, diseño y seguimiento de la información debido a que no tienen un procedimiento estructurado para la gestión de documentos, que permita centralizar la información de acuerdo al actuar de la organización. Se evidencio a su vez que la alta gerencia ha tenido propósitos de ejecutar un sistema de gestión de documental, para esto crearon un grupo primario con un responsable de cada área para analizar toda la norma y diseñar el programa de gestión documental de acuerdo a las necesidades de la empresa, pero no se ha obtenido ningún resultado. Esto conlleva a que las áreas trabajen como islas a parte y los procesos de gestión de documentos se realizan iniciativas particulares en búsqueda de

adecuación de áreas de trabajo, mejor cumplimiento de las tareas y disminución de impactos al ambiente realizando específicamente prácticas irregulares de reciclaje.

I. Introducción

Induma S.C.A es una empresa manizaleña con trayectoria de más de 55 años, perteneciente al sector metalmecánico, dedicada a la fabricación y comercialización, en el país y en el exterior, de herrajes, puertas y artículos complementarios metálicos, plásticos y de madera para el sector de la construcción, ferretero y eléctrico. Desde una mirada interna de la empresa se observó que está estructurada por cuatro áreas funcionales que son: Gestión del Talento Humano, Investigación y Desarrollo, Administrativa y Financiera y Producción.

En este escenario organizacional, emergió el interés por establecer los efectos que producen los procesos de gestión documental de la empresa en las actividades operativas y el medio ambiente. Así pues, el proyecto de investigación que se socializa mediante el presente informe, tuvo su origen en observaciones cotidianas que se dan en la empresa Induma, donde se evidenciaron una serie de situaciones asociadas a la gestión documental que desde una perspectiva subjetiva generaba grandes inquietudes y cuestionamientos de cómo poder manejar y resolver ciertas situaciones entre los flujos de información propios de la empresa, los métodos para gestionar dicha información y los efectos que dichos métodos, procedimientos y acciones generan.

En relación a lo anterior, en Induma se observa que en la cotidianidad de sus procesos operativos se hace uso de gran cantidad de información contenida en múltiples registros y documentos; los cuales no están enmarcados dentro de procesos planeados y estandarizados para cumplir con eficacia los requerimientos de la empresa en este aspecto. Adicional a esto, las formas de gestionar los documentos en la empresa Induma, evidencian que en la organización se tiene que incurrir en costos asociados a la alta demanda de papel, dificultades en los proceso de archivo, ineficacia para el acceso a la información de los colaboradores, reprocesos por perdida de documentos, contaminación visual por acumulación e inadecuada gestión de archivos, percepción de desorden por parte de empleados que limitan el desarrollo

adecuado de sus actividades, impactos ambientales negativos por la generación de residuos específicamente de papel que no son gestionados desde procesos integrales de gestión de residuos sólidos, entre otros.

En el caso específico del área de gestión del talento humano, por ejemplo, se demanda mucho papel para las hojas de vida, procesos de selección, historial laboral y soportes de todos los registros internos; de igual forma en el área financiera y administrativa se genera un alto consumo de papel en el proceso de facturación y causaciones de las mismas, cuentas de cobro, estados financieros, informes contables y administrativos; en el área de investigación y desarrollo se diseñan planos que se deben imprimir para su verificación y aprobación las veces que se requiera, además, las fichas técnicas de todos los productos que comercializa la empresa Induma S.C.A; para el área de producción se manejan planillas donde los operarios reportan el consumo de materiales para la realización de los productos. Toda la documentación que maneja la empresa es física y no existe una persona responsable directamente del archivo; el funcionario que desempeña dicha actividad lo hace como función alterna, es por ello que no se da un orden y manejo adecuado para el proceso archivístico, ocasionando pérdidas constantes y deterioro de los mismos. En efecto, el gasto y utilización inadecuada del papel conlleva a que genere dentro de su presupuesto inversiones altas, las cuales se identifican en las siguientes tablas:

Tabla 1
Compras resmas papel empresa Induma

AÑO	TIPO DE PAPEL	CANTIDAD RESMAS	VALOR TOTAL	VARIABILIDAD %
2014	CONVENCIONAL	373	\$ 2.713.805	-
2015	CONVENCIONAL	414	\$ 3.339.519	11%
2016	CONVENCIONAL	337	\$ 3.127.744	-19%
2017	ECOLÓGICO	403	\$ 3.755.780	20%

Fuente: Elaboración propia con base en registros de la empresa Induma.

De acuerdo a los datos anteriores, se evidenció una variación significativa en el consumo de papel entre los años 2017 y 2016; y aunque la empresa buscó alternativas para reducir sus costos y ayudar en la conservación del medio ambiente, cambiando del papel convencional al papel ecológico, no se obtuvieron los resultados esperados. En la tabla 1, se observa que desde el año 2014 al 2017 hubo incrementos y reducciones en el consumo de papel, no obstante, se observó un incremento promedio general del 8% en el consumo de papel durante el lapso de tiempo analizado.

De otro lado, en la empresa Induma y sus áreas funcionales es frecuente que las impresiones vayan en aumento. De acuerdo a la información por cada área se denota el crecimiento y el gasto que esta genera para la empresa. Además, la tinta que se suministra para las impresoras va incluida en el gasto por impresión, haciendo que los costos por impresión sean altos e incrementen los costos operativos para la organización. Esto se evidenció en la tabla No. 2, donde se expresa el total de impresiones por área y su correspondiente costo.

Tabla 2.
Impresiones- Áreas Empresa Induma

AÑO	AREA	CONSUMO	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	VARIABILIDAD %
2015	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	71.158	\$24,62	\$1.751.910	-
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	30.224	\$24,62	\$744.115	
	INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO	16.561	\$24,62	\$407.732	
	PRODUCCIÓN	80.313	\$24,62	\$1.977.306	
	TOTAL	198.256		\$4.881.063	
2016	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	87.650	\$24,62	\$2.157.943	11%

	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	35.913	\$24,62	\$884.178	
	INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO	16.412	\$24,62	\$404.063	
	PRODUCCIÓN	80.220	\$24,62	\$1.975.016	
	TOTAL	220.195		\$5.421.201	
2017	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	75.572	\$27,69	\$2.092.589	4%
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	40.444	\$27,69	\$1.119.894	
	INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO	16.242	\$27,69	\$449.741	
	PRODUCCIÓN	96.520	\$27,69	\$2.672.639	
	TOTAL	228.778		\$6.334.863	
2018 (Marzo)	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	14.995	\$27,69	\$415.212	-
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	9.488	\$27,69	\$262.723	
	INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO	3.708	\$27,69	\$102.675	
	PRODUCCIÓN	21.029	\$27,69	\$582.293	
	TOTAL	49.220		\$1.362.902	

Fuente: Elaboración propia con base en registros de la empresa Induma.

En lo referente a la generación de copias no se tiene un control por áreas y no existe un grado alto de concientización sobre el uso y despilfarro de papel para estos aspectos. En la tabla No.3 se expresó el dato de generación de copias y el costo para la empresa asociado a dicho proceso.

Tabla 3
Copias Empresa Induma

AÑO	TOTAL COPIAS	VALOR COPIA UNIDAD	VALOR TOTAL
2016	124.800	\$32	\$3.993.600
2017	69.998	\$32	\$2.239.936
2018 (MARZO)	13.128	\$33	\$433.224

Fuente: Elaboración propia con base en registros de la empresa Induma.

En las tablas precedentes se muestran características correspondientes a la problemática identificada y los costos del uso del papel en cuanto a los recursos para la realización de la documentación física. Se denota el alto consumo de papel, de acuerdo a todos los usos (copias –impresiones). En la tabla 3 se evidencia que la cantidad de copias es alta, aunque en el año 2017 disminuyó significativamente. La empresa desde un sentido de compromiso con las problemáticas ambientales que el mundo enfrenta en este momento, ha buscado fomentar en sus colaboradores el uso de papel reciclado y papel ecológico para impresiones. Además, el Departamento de las Tics, comunica los reportes de impresiones correspondientes a cada mes y se difunden mensajes de concientización, para que cada área analice y tome conciencia del gasto que realiza. Pese a lo anterior, la responsabilidad de cuidado y conservación de los recursos naturales dentro de la empresa Induma no hace parte de sus estrategias y modelos de gestión, ya que no existe prácticas ambientales que conduzcan a la conservación y uso adecuado de recursos, para entender el medio ambiente como oportunidad de integrar estrategias ambientales en la gestión integral de la empresa.

Es notorio entonces, la problemática mencionada dentro de la empresa Induma S.C.A, donde el deterioro y la pérdida de documentación es constante, el lugar de archivo no es el adecuado, dado que es un lugar poco óptimo para la conservación de los documentos, el espacio para el

archivo de los mismo es limitado, no se tiene un orden cronológico ni alfabético y no hay una persona delegada para desarrollar dichas funciones. Así mismo, no se realizan las rutinas de limpieza, no existe tabla de retención documental que especifique clasificación, años de conservación y depuración de estos documentos.

Con referencia a lo anterior, el personal de la empresa Induma S.C.A no tiene información precisa para realizar de forma adecuada y eficiente el proceso de gestión documental. Es frecuente que se impriman hasta dos y tres documentos antes de ser aprobados para su revisión. En la mayoría de estos casos solo se imprime por una cara de la hoja, desperdiciando el papel y sub utilizando las herramientas electrónicas que la empresa dispone como: el correo electrónico, la red interna y los sitios web, que constituyen alternativas a la utilización del papel, generando así un impacto ambiental alto dentro de la organización, de igual manera, no se tiene una concientización del “ahorro del papel” y tampoco se efectúa verificación de las condiciones ambientales del almacenamiento del archivo que por precaución debe realizarse como mínimo una vez al año.

Ante la situación planteada, se puede inferir que el grave problema que pueden tener las empresas al no llevar un adecuado control de la documentación e información, conlleva a que sus costos aumenten debido al mal manejo que le pueden estar dando a sus archivos y en sí al tipo de documentación que éstas manejan y/o producen, además la productividad laboral es más baja ya que los procesos tardan más. La empresa carece de orden en el desarrollo del proceso de la gestión documental, lo que implica que la información relevante para la empresa no se organice de manera consistente, precisa y uniforme en función de los requerimientos organizacionales.

Teniendo en cuenta el problema descrito en los párrafos precedentes, el cuestionamiento que orientó el ejercicio investigativo fue el siguiente: **¿Cuáles son las implicaciones ambientales y funcionales de los procesos de gestión documental de la empresa Induma SCA de Manizales?**

Para dar respuesta a esta pregunta el ejercicio investigativo fue orientado hacia la importancia de los procesos de gestión documental como herramienta o medio que les permite a las empresas y, en el caso específico de Induma, mejorar sus estados de eficiencia laboral a la vez que minimiza impactos al ambiente. Y coherentemente, se han explicitado los objetivos para responder a su planteamiento. En este sentido y en consecuencia con la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: **Comprender las implicaciones ambientales y funcionales de los procesos de gestión documental de la empresa Induma S.C.A de Manizales.**

En esta misma línea de construcción lógica de la propuesta investigativa, se plantearon los tres siguientes objetivos específicos:

- a) Caracterizar el proceso de gestión documental de la empresa Induma de Manizales
- b) Identificar los efectos funcionales¹ del proceso de gestión documental de la empresa Induma de Manizales
- c) Describir las implicaciones ambientales del proceso de gestión documental de la empresa Induma de Manizales

Esta investigación se justifica porque tuvo la finalidad de entender la gestión documental desde todos los factores que la abarcan, para ello hizo énfasis en aspectos funcionales y ambientales de la empresa caso de estudio; con ello esta investigación contribuirá al direccionamiento e importancia de la implementación de un sistema de gestión documental de acuerdo a las necesidades evidenciadas y con apoyo a normativas vigentes de la empresa Induma SCA. Del mismo modo, este conocimiento podrá ser útil para otras empresas en la medida que puedan entender la importancia de la gestión documental para el mejoramiento de sus eficiencias internas. También este estudio servirá para el desarrollo de líneas de investigación que traten la relación entre las categorías abordadas en este estudio.

¹ **Funcional:** Todas aquellas actividades y acciones del día a día realizadas por los colaboradores de la empresa, en el marco de las diferentes áreas funcionales de la organización. La función es el producto de una serie de actividades tareas- cargos y los cargos crean funciones.

Como medio para el cumplimiento de los objetivos planteados, la investigación se desarrolló haciendo uso de los recursos metodológicos que se describen a continuación. Como primer aspecto, en el estudio se asumió que la naturaleza de la realidad a estudiada se hacía concreta en un ambiente organizacional formalizado en la empresa Induma de Manizales, con una identidad y sentido propio. En este sentido, se entendió que la gestión documental se hace concreta como realidad en políticas, procesos y acciones que llevan a cabo los colaboradores de la empresa. En concordancia con dicha realidad, esta investigación se circunscribió a un enfoque cualitativo orientado bajo un esquema de estudio de caso.

Conforme a lo que se ha planteado anteriormente, este estudio se llevó a cabo en la empresa Induma de la Ciudad de Manizales, por medio de un estudio de caso intrínseco (Stake, 2007) dado que como equipo de investigación surgió la necesidad de evaluar las implicaciones ambientales y operativas del proceso de gestión documental de la empresa objeto de estudio. Evaluación que tuvo un interés particular de contribuir al mejoramiento de dichos procesos en la organización.

Como medio para recoger la información en función de los objetivos específicos del estudio, se hizo uso de los siguientes instrumentos.

- Formato estructurado de observación. Con este instrumento se pretendió caracterizar los procesos de gestión documental de la empresa, se hizo una revisión de políticas, procedimientos y actuaciones de los empleados en el marco del sistema.
- Entrevista semiestructurada. Se buscó con este instrumento comprender cómo asumen y actúan los empleados de la empresa en el marco de los lineamientos de la gestión documental e implicaciones ambientales. Se evidencio por medio de este instrumento, la forma como se limitan y obstaculizan las actividades de los colaboradores de la empresa por procesos asociados a la gestión de los documentos.
- Notas de campo. Este instrumento sirvió para complementar y contrastar la información recogida con los dos anteriores instrumentos mediante observaciones de la cotidianidad de los empleados y sus actividades laborales.

A continuación, se describen cada una de las etapas o momentos que direccionaron de manera lógica el ejercicio investigativo. Este proceso estuvo conformado por cinco etapas específicas denominadas de la siguiente manera: a) Etapa 1. Fundamentación Teórica, b) Etapa 2. Diseño y validación de instrumentos, c) Etapa 3. Recolección de Información, d) Etapa 4. Sistematización y Análisis de Información y, e) Etapa 5. Construcción del Informe Final.

Etapa 1. Fundamentación Teórica

Como desarrollo inicial del proceso investigativo se procedió a construir el referente teórico que explicó el problema de investigación. Para este propósito se hizo una identificación de los principales autores que explican las categorías definidas en los tópicos del marco teórico. El producto de esta etapa permitió los posteriores análisis y procesos de interpretación.

Etapa 2. Diseño y validación de instrumentos

Posterior a la etapa uno, el equipo investigador procedió conforme a la teoría y las categorías de análisis a la construcción de los instrumentos de recolección de datos necesaria para el estudio, de la siguiente manera:

- Elaboración del instrumento de observación estructurada, con sus respectivos requerimientos, donde se identificaron áreas, responsables y procedimientos. Además, se revisó las políticas y los objetivos de la organización.
- Preparación de entrevistas para los empleados. Se estructuró el contenido de dicha entrevista para el conocimiento del actuar de los empleados frente a la gestión documental e implicaciones ambientales.
- Teniendo en cuenta la aplicación de los instrumentos anteriores y la realidad que dichos instrumentos iban evidenciando, el equipo investigador optó por construir notas de campo que permitieran dar mayor claridad y neutralidad a toda la información recolectada.

Etapa 3. Recolección de Información

Posterior a la construcción de los instrumentos se procedió a recolectar la información en la empresa. Para ello se establecieron los contactos con las personas responsables e involucradas de cada área para aplicar las entrevistas, donde además se destinaron unas jornadas de trabajo de campo para la observación estructurada, plasmando dicha información en los instrumentos diseñados para este proceso. Herramienta que permitió registrar las experiencias y luego analizar los resultados. Se conoció la forma en cómo las personas actúan en el sistema y se procedió a identificar las políticas y objetivos. Esta etapa se desarrolló en el mes tres de la investigación como estaba establecido en el cronograma, se visitó el área de estudio diez (10) días aproximadamente donde el grupo investigador recolectó la información necesaria para su análisis.

Etapa 4. Sistematización y Análisis de Información

Dando continuidad, se sistematizó la información en tablas y matrices para la interpretación coherente de la información recolectada y se procedió a la interpretación y a la definición de hallazgos. La entrevista fue transcrita con el propósito de generar procesos de codificación y consecuentemente la generación de categorías emergentes. Se utilizaron matrices para el análisis de información. Se contrastaron todas las fuentes de información y en consecuencia se definieron las categorías que dieron la posibilidad de interpretación de la realidad objeto de estudio.

Etapa 5. Construcción del Informe Final

Agotado el proceso de sistematización y análisis integral de la información, se procedió a construir el informe final donde se condensó todo lo realizado en el ejercicio investigativo para concretar la información, presentar las conclusiones y, de manera general, argumentar objetivamente los resultados del ejercicio investigativo.

La anterior descripción orienta la estructura de este trabajo. Inicialmente se presenta el marco teórico que sustentó el problema de estudio, donde se analizan y exponen aquellas teorías,

enfoques teóricos, investigaciones y antecedentes, todo esto con base a las categorías teóricas que explican el problema objeto de estudio. Seguidamente se presentarán dos capítulos que sustentan el análisis de los datos recolectados y el cumplimiento de los objetivos de esta investigación, denominados así: Capítulo 1: La Gestión Documental en Induma y Capítulo 2. Implicaciones Funcionales y Ambientales de la Gestión documental en Induma

En el primer capítulo, se presentan los resultados y análisis referente a los procedimientos formales e informales de Induma que evidencia la gestión documental de la organización. Como se ha dicho, la información para este capítulo fue producto de la aplicación del formato estructurado de observación, el cual permitió contrastar los lineamientos de la Organización Internacional de Normalización (ISO) 30301, 30302 y 15489 y la realidad de la empresa.

En el segundo capítulo, se procedió a interpretar los comentarios extraídos de las entrevistas, que permitieron captar las perspectivas de los colaboradores y los procesos asociados a la gestión documental, además se conoció el estado actual de la empresa con relación al impacto ambiental y funcional.

Por último, se presentan las conclusiones a las que se llegó producto del desarrollo del proceso metodológico del estudio y que resaltan aquellos aspectos que evidencia la forma como incide las prácticas de la gestión documental de Induma en el desarrollo de las tareas de sus empleados y las condiciones ambientales de la organización.

Habiendo expuesto los diferentes elementos que componen el presente documento, es para nosotros gratificante invitar a los lectores de este documento a que se inspiren y lo tomen como guía, por la importancia y la relevancia de la gestión documental en la construcción de mejores organizaciones.

II. Referente Teórico

El referente teórico que fundamenta esta investigación, permite conocer los conceptos principales para el entendimiento y desarrollo de este caso de estudio, se abarcan diferentes teorías desde la empresa, su relación con la información y el medio ambiente, además los términos que esta información desglosa. Posteriormente, se presenta los antecedentes, tomados de diferentes estudios organizados de forma cronológica y geográficamente de los últimos 10 años, donde se describe la situación de diferentes organizaciones y problemáticas relacionadas con la gestión documental.

2.1. La empresa y la información

La categoría de la empresa e información es fundamental porque las empresas son unidades donde fluye información, y a través de diferentes fuentes se genera un conocimiento del mismo contexto empresarial, dinámicas internas y el ámbito al cual la empresa coexiste. En este sentido, para Lapiedra, Devece y Guiral (2011),

Toda persona, toda empresa, y en general toda organización, está continuamente captando una serie de datos, gran parte de los cuales no tienen significación alguna para ella, pero en cambio existen otros datos que le sirven para conocer mejor el entorno que le rodea y también para conocerse mejor. Estos datos, que constituyen la llamada información, le van a permitir tomar decisiones más acertadas. Por ello, la información a tiempo y en la cantidad precisa es un factor clave para toda organización (p.5).

Desde esta percepción, los datos se generan por un conjunto de personas que interaccionan intercambiando información continuamente desde su actuar y modo de percibir las cosas,

esto mismo ocurre en las organizaciones, se desarrollan diferentes tipos de información tanto interna como externa, donde se refleja y conoce la identidad de la empresa. Para Arribas (2000) en su publicación sobre Comunicación en la empresa y la importancia de la información interna en la empresa, expone:

La información tiene un carácter instrumental, no finalista, y sirve de soporte en todos los ámbitos de la empresa. Ya no puede ser considerada como un mero soporte o apoyo de las actividades de la empresa, sino como uno de sus principales recursos o activos (p.1).

De los criterios expuestos, se comprende que la comunicación es un factor importante para las empresas, es la herramienta que permite obtener datos e información que conduce al funcionamiento de la misma, es por ello que es considerada como activo o recurso principal de la empresa, es decir, es vital e implícitamente necesaria para el aprovechamiento estratégico de la información.

En este mismo sentido, lo que caracteriza a la información en una empresa, según Alin, Lafont, y Jean (1997) la información es un producto perecedero, y almacenarla únicamente para archivarla pierde interés. Lo verdaderamente importante es encontrar la información más reciente rápidamente, acceder a la fuente y crear la información (p.84).

La información debe ser manejada como un recurso fundamental en la empresa, ya que tiene la misión de informar, comunicar y revelar alternativas que conduzcan a la toma de decisiones. Las características que debe poseer la información, según Hodge, Anthony y Gales (1998).

- Relevancia. La empresa debe decidir qué información necesita y para quién es relevante, ya que las decisiones estratégicas adoptadas sin la información correcta pueden causar un desastre organizativo. Los usuarios deben tener autoridad y criterio para determinar cuál es la información relevante y en la forma en que ha de ser comunicada para su total aprovechamiento.

- Calidad. La información debe ser precisa para tener calidad, su valor es proporcional a su calidad.
- Riqueza y cantidad. La riqueza hace referencia a la capacidad de transporte de un canal de comunicación. Los canales que transportan mucho significado son ricos (comunicación oral) y los que transmiten menos significado son pobres (medios de comunicación escritos). En cuanto a la cantidad, debe haber suficiente información para poder desarrollar el trabajo (p.279).

En el contexto descrito, la información es entendida como recurso de la empresa, es necesario determinar qué tipo de información se va a difundir, la importancia que posee y su tratamiento. Los entes que se encargan de las tomas de decisiones han comenzado a comprender que la información no es solo una herramienta empresarial, sino que es un factor vital para la determinación del éxito de una organización.

2.1.1. Sistemas de Información

El término “sistemas de información” tiene muchas acepciones, las cuales han sido presentadas por distintos autores de la materia. Según Laudon y Laudon (2002): “un conjunto de componentes interrelacionados que colaboran para reunir, procesar, almacenar, y distribuir información que apoya la toma de decisiones, la coordinación, el control, el análisis y la visualización en una organización” (p.423).

De acuerdo a la cita anterior, esta herramienta permite que las organizaciones conozcan y administren correctamente los tipos de información existentes, de modo que puedan mejorar sus procesos dentro de la empresa y servir de apoyo en la toma de decisiones.

Andreu, Ricart y Valor (1991) establecen que el sistema de información:

Es el conjunto formal de procesos que, operando sobre una colección de datos estructurada de acuerdo con las necesidades de una empresa, recopila, elabora y distribuye la información necesaria para la operación de dicha empresa y para las

actividades de dirección y control correspondientes, apoyando, al menos en parte, los procesos de toma de decisiones necesarios para desempeñar las funciones de negocio de la empresa de acuerdo con su estrategia (p.14).

Todo sistema se puede dividir en subsistemas con múltiples componentes. La empresa se comporta como un sistema, el cual adopta diferentes características y elementos para su funcionamiento, como, por ejemplo, se puede dividir la empresa en los siguientes sistemas: comercial, de operaciones, financiero, humano y de información, todos estos relacionados entre sí y el entorno. Menguzzato y Renau (1991) expresa:

Un sistema de información en la empresa debe servir para captar la información que esta necesite y ponerla con las transformaciones necesarias en poder de aquellos miembros de la empresa que la requieran, bien sea para la toma de decisiones, bien sea para el control estratégico, o para la puesta en práctica de las decisiones adoptadas (p.372).

De la misma manera, el valor de un sistema de información dentro de la organización es necesario para la implantación de estrategias y métodos, lo que González (2007) en su artículo “sistemas de información” describe que:

Los sistemas de información son una herramienta importante dentro de los negocios, y requeridos para poder dar apoyo al proceso de toma de decisiones de las organizaciones. Desde esta perspectiva debe ser absolutamente claro que toda organización requiere del sistema de información, y los requiere durante toda su existencia. Lo único que se requiere es que evolucione adecuadamente en el tiempo, es la forma en que se implementaran estos sistemas (p.2).

Con referencia a lo anterior, los sistemas de información son de gran importancia para el buen desarrollo de la organización en todas las actividades, para el cumplimiento de objetivos y políticas de mejoramiento. También cabe resaltar que los sistemas de información permiten acceder a los datos relevantes de manera frecuente y oportuna, haciendo que la organización sea eficiente y eficaz en el desarrollo del objeto social.

2.2. La información y la eficiencia empresarial

La información, desarrollo y adecuado manejo, permite ayudar a las empresas en el desempeño de las tareas y funciones que en ellas se realiza, entendiendo la eficiencia como la capacidad de realizar o cumplir adecuadamente una función; enlazada con el uso de información Lapiedra, Devece, y Guiral (2011) manifiesta que “El sistema de información constituye la estructura organizativa que debe administrar dichos flujos de información con la máxima eficacia y eficiencia posible para llevar a cabo las funciones de una empresa determinada, de acuerdo a su planteamiento o estrategia de negocio” (p.15).

La información permite eficiencia en los procesos de la empresa. En general se puede entender el medio tanto interno como externo del negocio, para así detectar debilidades y atacarlas. Conocer mejor a la competencia, como el mercado por el que se compete, para lograr una ventaja competitiva con respecto a las demás empresas.

En referencia a los sistemas de información y la eficiencia en la empresa, Navarrete (2002).

Las Tecnologías de Información pueden ayudar a mejorar la productividad de todas las funciones de la empresa, y además de mejorar el flujo de información dentro y entre las Unidades del Negocio. Una organización que pretenda ser efectiva deberá de explotar y administrar todas éstas tecnologías para dar un valor agregado a toda la organización (p.5).

Del mismo modo, el uso de las tecnologías de información, ya no lo es solo para procesos de producción u operativos, sino que deberá estar involucrado en todos los ámbitos del negocio, principalmente el área administrativa, por ser esta la que controla toda la empresa. Como resultado del buen uso de información.

Taylor en los principios de la administración científica, considera la importancia de la eficiencia en la empresa. Según Carro y Caló (2012) interpretan el pensamiento de Taylor, de la siguiente forma:

La eficiencia era la preocupación básica y para alcanzarla eran necesarias medidas de estandarización y simplificación, así como la especialización de la fuerza laboral para permitir escalas de producción mayores a costos menores. El modelo organizacional se basaba en un diseño mecanicista (p.3).

En el contexto descrito, la eficiencia en las organizaciones busca lograr una ventaja competitiva con respecto a las demás empresas, el autor expone la importancia de las tecnologías o maquinarias para permitir mayor producción a bajos costos. Taylor habla sobre la implementación del modelo mecanicista, entendido como la única forma de producir es trabajar, dejando a un lado el factor humano como estrategia y fuente de generación de ideas y conocimientos. Sin embargo, ese pensamiento ha ido cambiando, además de necesidades materiales se requiere de necesidades cognitivas ya que son relacionadas con el conocimiento de las personas y permite aportar en el desarrollo de las actividades dentro de la organización, para lograr la eficiencia empresarial.

2.2.1. La Eficiencia en la empresa

Al tratarse de las organizaciones, es vital establecer objetivos corporativos que permitan el desarrollo de la empresa y de sus colaboradores, implica la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un objetivo con el mínimo de recursos posibles, potenciando un modelo en el que las interacciones y la confianza entre los integrantes de la organización sea el motor de la compañía y así lograr eficacia y eficiencia para una mayor productividad. De esta manera Chiavenato (2008) expone:

La eficiencia es el resultado de la racionalidad, puesto que una vez establecidos los objetivos, le compete descubrir los medios más adecuados para obtenerlos. La

racionalidad está ligada a los medios, métodos y procesos con los cuales la organización considera que alcanzará determinados fines o resultados (p.3).

Con relación a la cita la racionalidad permitirá a las organizaciones ser más responsables, enfocadas a su actividad de tal forma que potencialice el uso adecuado de los recursos, lo cual mejorará su competencia y sostenibilidad de la empresa. Es por ello que Marco, Loguzzo, y Fedi (2017) infiere al concepto de eficiencia.

La diferencia entre las nociones de eficacia y eficiencia radica en que en términos de eficiencia el foco de análisis se concentra en la búsqueda de los medios, los métodos y los procedimientos a emplear para asegurar la mejor utilización posible de los recursos, es decir, los estudios de la eficiencia se centran en cuál es la manera de hacer las cosas para promover el empleo más racional posible de estos recursos disponibles (p.25).

Las organizaciones buscan la excelencia empresarial y esta se alcanza a través de la eficiencia. Existen diferentes métodos y formas de mejorar la eficiencia empresarial, teniendo en cuenta las personas integrantes de la organización, potencializando las relaciones interpersonales, la comunicación y forma de trabajo para crear un compromiso y de esta forma garantizar el desarrollo eficiente de la organización y el de los funcionarios. Con base en Marco, Loguzzo, y Fedi (2017).

Es deseable que las organizaciones sean eficientes, ya que esto implicaría un mejor aprovechamiento de los recursos. Sin embargo, es necesario reflexionar en este punto hasta qué grado es deseable el aumento de la eficiencia, o, mejor dicho, a costa de qué, qué es lo que se sacrifica para aumentar la eficiencia o, visto desde otra perspectiva, cuál es el impacto de este aumento de la eficiencia (p.26).

Además, al lograr la eficiencia empresarial se construye y mejora la cultura organizacional, ya que se trabaja en pro de los mismos objetivos, con el ánimo de obtener logros y metas corporativas, se aprovecha el recurso humano, el tiempo y se adquiere mayor calidad en las actividades realizadas. Como lo expresa Urcola (2011).

La mejora de la calidad y eficiencia en el trabajo aumenta notablemente la motivación y autoestima del equipo de trabajo ya que provoca sensaciones positivas de éxito, disciplina y confianza (p.47).

Significa entonces, que la eficiencia empresarial se plantea metas como el logro de objetivos financieros, motivacionales, productivos y de calidad, que permita reducir sus gastos con la misma o mayor productividad, donde se evidencie la satisfacción laboral de todas las partes interesadas y de esta manera se concibe una empresa de calidad y competitiva. De igual manera Lahaba y León (2001) expone la importancia del conocimiento como medio para ser productivos y lograr la eficiencia empresarial.

Las empresas que aprovechan al máximo sus conocimientos no tienen que repetir tareas, ni perder tiempo en realizarlas; están preparadas para mostrar su rentabilidad, para compartir y para no acaparar el conocimiento en la organización, particular al aprendizaje compartido. Evolucionan en un espacio propio, tienen la capacidad de conducirse con la efectividad requerida y se desarrollan tanto dentro como fuera de la organización (p.8).

La capacidad de competir dentro de un entorno social, cultural y de negocios permite a los individuos demostrar su eficiencia y a su vez mejorar el rendimiento, basándose en un proceso de mejora continua a partir de la productividad, calidad y eficiencia. Iglesias, Carreras y Sureda (2013) exponen en el concepto de eficiencia dentro de la organización.

El volumen de productos o servicios producidos (emparejamientos conseguidos), se centra en la eficiencia de los procesos de la organización. Son dichos procesos los que tienen como resultado los emparejamientos y los que, con su realización, inciden directamente en la eficiencia. Se trata, pues, de un concepto que lleva implícita una focalización en la mejora de los procesos (p.16).

2.3. Los modelos de gestión

La globalización y la competitividad que caracterizan a las empresas hacen que establezcan un modelo de gestión que genere resultados positivos para la empresa. Basados en políticas, acciones y estrategias, para alcanzar y cumplir sus objetivos. Es evidente entonces las necesidades de las organizaciones para el logro y crecimiento de la empresa. De acuerdo al libro Modelos de gestión de calidad para López (2014).

Un modelo de gestión permite establecer un enfoque además de un marco de referencia objetiva, rigurosa y estructurada para el diagnóstico de la organización, así como para determinar las líneas de mejora continua hacia las que deben orientarse los esfuerzos de la organización. Es, por tanto, un referente estratégico que identifica las áreas sobre las que hay que actuar y evaluar para alcanzar la Excelencia dentro de una organización (p.1).

De los criterios expuestos, se busca conocer las políticas, acciones y estrategias de la organización, con el objetivo de obtener resultados óptimos alineados con los procesos y el comportamiento funcional de la organización.

Emerge entonces el término modo de gestión, donde Abrahamson (1996) en la publicación “Managerial fads and fashions: the diffusion and rejection of innovations” afirma:

Estudió en detalle el proceso de la generación y validación de nuevas creencias colectivas sobre técnicas, modelos y herramientas de gestión. Abrahamson y sus seguidores analizaron la existencia de un número importante de modas de gestión empresarial en los años ochenta y noventa del siglo pasado: los círculos de calidad, la reingeniería, la dirección por objetivos, el ²empowerment, la Gestión de la Calidad Total, la excelencia, el cambio cultural, la gestión del conocimiento, Seis Sigma³ y otras tantas técnicas y herramientas de gestión (Citado en Heras, 2012, p.39).

² Empowerment: empoderamiento o apoderamiento, se refiere al proceso por el cual se aumenta la fortaleza espiritual de los individuos y las comunidades, en temáticas tales como política, diario vivir y economía, para así impulsar cambios beneficiosos para el grupo en las situaciones en que viven.

³ Seis Sigma: mejora de procesos

Los modelos de gestión, han permitido a las organizaciones el diseño o adopción de métodos que conduzcan a la consecución de nuevos objetivos empresariales y a su vez favorecer a la mejora continua. Es por ello que Tejada (2003) expone:

El desarrollo de los procesos organizacionales y la búsqueda de nuevas perspectivas que garanticen una buena gestión (la cual se basa en criterios de calidad, productividad eficiente, eficaz y efectiva, satisfacción, coherencia y congruencia, y compromiso y participación individual y colectiva) han llevado a plantear estrategias o modelos de gestión que intenten asegurar un mejor desarrollo organizacional (p.116).

Como lo indican los diferentes autores, los modelos de gestión conducen al logro de objetivos, basados en estrategias y métodos que favorezcan el adecuado desarrollo y desempeño de la organización, destacando aquellos modelos en las que interfiere el factor humano, donde contribuyen a la generación de conocimiento y competencias, con un objetivo en común dentro de la organización para el logro de los resultados esperados. Es por ello que Tejada (2003) en la revista “Psicología desde el Caribe”, expone y presenta un análisis de los modelos de gestión actuales en la organización, planteando lo siguiente:

Los modelos más representativos en la actualidad son la gestión estratégica y prospectiva, la gestión por procesos, la gestión del talento, la gestión del conocimiento y la gestión por competencias. La aparición y aceptación de una visión sistémica en las organizaciones a probabilizado que estos modelos se están convirtiendo en las fuentes fundamentales de desarrollo (p.116).

Según se ha citado, para estos autores y para las empresas el significado, desarrollo y aplicación de los modelos de gestión dentro de la organización, son de gran interés y utilidad para la consecución de logros dentro de la empresa, es relevante la adquisición de conocimiento personal, laboral y profesional que conducen a generar estrategias de mejora continua donde se adopta nuevas formas y mecanismos de dirección y control, involucrando

ideas y propuestas de los colaboradores con el compromiso de los directivos para la ejecución de actividades.

2.3.1. Gestión documental

Es evidente entonces la necesidad de las empresas en controlar de un modo eficiente y rápido la creación, la recepción, el mantenimiento, la utilización y la disposición de los documentos, asegurando la correcta disposición final de estos y aplicando prácticas y principios de racionalización y economía que contribuyan a elevar los estándares de productividad y rendimiento. Para explicar lo que es Gestión de Documentos partiremos de la definición por García (2010) como:

Parte del sistema de información de la empresa desarrollada con el propósito de almacenar y recuperar documentos, que debe estar diseñada para coordinar y controlar todas aquellas funciones y actividades específicas que afectan a la creación, recepción, almacenamiento, acceso y preservación de los documentos, salvaguardando sus características estructurales, y contextuales, y garantizando su autenticidad y veracidad (p.45).

Heredia (2008) expone la relación de la gestión documental con respecto a la gestión administrativa, de esta manera:

La gestión documental no es responsabilidad exclusiva de los archiveros y, por lo tanto, no responde únicamente a criterios, funciones, procesos y técnicas archivísticas, aunque éstos resulten prioritarios. Exige un respaldo institucional y determinan una integración en la gestión administrativa, con etapas donde predominan los criterios administrativos y otras que pueden reconocerse como netamente archivísticas, sin faltar las que suman criterios y posiciones (p.47).

Siguiendo a la autora, en su publicación “Gestión de documentos y administración de archivos”, plantea la importancia de gestión documental desde una mirada racionalista.

En la gestión documental están integradas todas las funciones archivísticas conocidas de antiguo no sólo las tradicionales de recoger, conservar y servir sino las que afectan al tratamiento documental y todas aquellas nuevas o dimensionadas como la valoración. Eso sí, siempre interrelacionadas y en el marco de la racionalización y de la normalización no sólo hay que normalizar la descripción con fines de economía y eficacia en aras del servicio (p.48).

La racionalidad en las empresas está ligada a los medios, métodos y procesos con los cuales la organización considera que alcanzará determinados fines o resultados de una forma óptima que garantice producir adecuadamente, a bajo costo y acceder a la información de manera veraz. Es por ello que el Comité Técnico de Normalización de la ciudad de Madrid (2005) define la gestión documental e importancia dentro de la organización.

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 para las organizaciones y la sociedad, a fin de proteger y preservar los documentos como evidencia de sus actos. 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 (p.92).

De la misma manera el CTN, plantea los requisitos del buen manejo de la gestión documental y de la importancia de la información dentro de la organización, para cumplir a cabalidad las políticas, alcances y objetivos que tiene la empresa. La gran cantidad de información debe estar respaldada por un documento que permita fiabilidad, confianza y veracidad para todos los procesos que maneja la empresa, ya sea exigido por la ley, la normatividad que aplique o para el funcionamiento de la entidad.

Los documentos de archivo se crean, reciben y utilizan durante la realización de las actividades propias de cada organización. Para apoyar la continuidad de dichas actividades, cumplir con el entorno normativo y facilitar la necesaria rendición de cuentas, las organizaciones deberían crear y mantener documentos de archivo auténticos, fiables y utilizables, y proteger la integridad de dichos documentos durante todo el tiempo que sea necesario (p.95).

A lo largo de los planteamientos descritos, se evidencia la necesidad que tienen las empresas con respecto a la gestión documental, se identifica el paradigma de la documentación como un símbolo de archivo, donde no se tiene en cuenta la importancia e información que contiene estos documentos y el manejo que se le debe dar. Los diferentes autores afirman que la gestión documental es un elemento vital dentro de la empresa, para cumplir con los registros exigidos de acuerdo al sector de la organización, además permite controlar la información de la organización para dar respuesta de forma oportuna cuando se requiera.

2.3.2. Gestión del conocimiento

El desarrollo de las competencias intelectuales dentro de las capacidades de las personas para expresar conocimientos pertinentes de la actuación en el entorno con la facultad de pensar, expresar y transmitir información. Esto hace que las personas puedan interactuar con el fin de solucionar problemas, generar ideas e incrementar habilidades necesarias al interior de las organizaciones y entorno para compartirlo y utilizarlo entre sus miembros Polanyi (1960) describe:

El conocimiento es básicamente de dos tipos: conocimiento tácito, que es el verdadero conocimiento en el sentido humano pues implica un conjunto de estructuras cerebrales en las que se involucra no sólo el pensamiento lógico sino también la emoción; es decir, es un conocimiento existente en la mente, y conocimiento explícito o conocimiento codificado, expresado en un lenguaje que, por estar fuera del cerebro, puede mirarse como simple información. Algunos autores identifican una tercera clase de conocimiento:

el conocimiento implícito. Éste está, por decirlo así, inmerso o escondido en los objetos, los procedimientos y las metodologías (Citado en Parra, 2003, p. 225).

De acuerdo a estas afirmaciones la gestión del conocimiento es comprensible, se denota el papel de las personas para generar como fuente principal de generación de conocimiento. Las experiencias, estilos de vida, actuaciones y el entorno, hacen que se genere más conocimiento y que se construya en información Canals (2003) afirma:

Por lo tanto, todo nuestro conocimiento es el conjunto del conocimiento que tenemos en la cabeza más el de los objetos que utilizamos objetos que pueden ser físicos, que pueden ser bases de datos o que pueden ser muchas otras cosas. La preocupación por este aspecto hace que se plantee la necesidad de que todo el capital en forma de conocimiento que posee la organización se quede dentro de dicha organización (p.3).

Existen diferentes autores para aclarar el concepto de Gestión del conocimiento, entre ellos Pavez (2000) define:

Es el proceso sistemático de detectar, seleccionar, organizar, filtrar, presentar y usar la información por parte de los participantes de la organización, con el objeto de explotar cooperativamente los recursos de conocimiento basados en el capital intelectual propio de las organizaciones, orientados a potenciar las competencias organizacionales y la generación de valor (p.21).

Las organizaciones se basan en el desempeño de los procesos. Las personas contribuyen a generar conocimiento con el objetivo de crecer como organización, distinguiéndose por el manejo de información como medio o instrumento para ser una empresa competitiva y superior a las demás. Al respecto Lahaba y León (2001) en su artículo mencionan:

La gestión del conocimiento convoca a determinar los conocimientos, incrementarlos y explotarlos para ganar magnitud competitiva; impulsa a comprender que compartir el conocimiento en la empresa aumenta los niveles de rentabilidad y crea un nuevo valor

para el negocio, al unir a los integrantes de la organización y aprovechar sus conocimientos de modo que estén en condiciones de enfrentar desde los problemas más simples hasta los más complejos (p.122).

En relación con las concepciones expuestas Aja (2002) sintetiza que “la gestión del conocimiento es la gestión de los activos intangibles que aportan valor a la organización al momento de obtener capacidades y competencias esenciales distintivas” (p.2). Refiere el autor el valor que aporta el conocimiento a las empresas como medio de generar información para crear una organización competitiva y productiva.

La gestión del conocimiento ha evolucionado significativamente en las organizaciones. Generar conocimiento ha hecho que se creen estrategias basadas en la utilización y creación de más conocimiento por medio del aprendizaje colaborativo entre las personas que pertenecen a determinada organización. Con respecto Nokana (2007) indica cómo las relaciones entre equipos de la organización contribuyen a generar mayor conocimiento.

Los equipos desempeñan un papel fundamental en la empresa creadora de conocimiento porque brindan un contexto compartido donde las personas pueden interactuar y participar en el diálogo constante del que depende la reflexión eficaz. Los miembros de equipo crean nuevos puntos de vista mediante el diálogo y la discusión. Ellos combinan su información y la examinan desde diversos ángulos. Finalmente, integran sus diferentes perspectivas individuales en una nueva perspectiva colectiva (p.9).

La empresa es principalmente creadora de conocimiento. Involucrar ideas, fuentes de información, diálogos contribuye de una forma a hacer parte de crear valor y llegar a los clientes de acuerdo a las necesidades, incorporar nuevos mercados y dominar nuevas tecnologías con el uso de la información. Velasco y Paredes (2014) comprenden “la gestión del conocimiento es el arte de transformar la información disponible y los activos intelectuales en valor perdurable para la organización. Esto implica que todas las personas de la empresa puedan saber lo que otros saben” (p.6). Es relevante la importancia del buen

uso de la información de forma que sea el adecuado, con el objetivo de comunicación veraz para ser entendida del mismo modo.

De las evidencias anteriores Rodríguez (1999) resume la Gestión del conocimiento como “una concepción de gestión de recursos humanos que comporta: participación, compromiso, motivación y corresponsabilización de los trabajadores, que, asociada con las nuevas tecnologías de la información, crean las condiciones para este nuevo avance en la cultura empresarial” (p.2).

2.4. La empresa y el medio ambiente

El proceso de inclusión del medio ambiente en las empresas es tema precario en este siglo XXI. Teniendo como fundamentos el aprecio y respeto hacia el mismo, conociendo los impactos positivos como negativos en el desarrollo de las funciones dentro de la organización, dado que allí se desglosan soluciones y mitigaciones que conllevan a un mejor plan de manejo ambiental e implementación de un sistema de gestión ambiental. En relación, Remacha (2017) expone:

La gestión ambiental en la empresa implica la integración de las preocupaciones medioambientales en la toma de decisiones y en las operaciones de la compañía. Para ello es necesario el compromiso de la dirección, la medición y evaluación de impactos, el desarrollo de procesos y productos respetuosos con el entorno, y el diálogo y la sensibilización con iniciativas que promuevan la sostenibilidad (p.14).

Ejecutar esta temática permite percibir la importancia del medio ambiente en la empresa. Conocer la problemática de la organización desde una perspectiva ambiental, sus causas, factores y procedimientos que hace que tenga relación con el entorno. Después de las consideraciones anteriores para Braun y Bauer (1996) definen que:

La preservación del medio ambiente se ha de entender como una tarea integral, que engloba todos los departamentos y sectores de la empresa, considerándose esta como

imprescindible para poder adaptar los conceptos organizativos de la empresa al nuevo reto. Únicamente de este modo se podrá incluir de forma provechosa la ecología en la estrategia global de la empresa (p.14).

Entender la organización con respecto al medio ambiente hace percibir la importancia del entorno, la forma de cómo la empresa produce o presta su servicio sin interceptar en el daño o contaminación del ambiente. La dirección debe demostrar interés por el cuidado y uso adecuado de los recursos, para que a su vez los integrantes de la organización se sensibilicen y creen una cultura ambiental. En ese mismo sentido Gutiérrez (2013) considera que:

La consecución de una adecuada valoración económica de los recursos naturales que son propiedad de las empresas o utilizan en sus actividades, se convierte en uno de los objetivos fundamentales a lograr con el fin de que con su uso sea posible satisfacer las necesidades empresariales sin llegar a comprometer la transferencia en buen estado de los suficientes recursos naturales a las futuras generaciones de usuarios para que estas puedan satisfacer las suyas (p.23).

De igual manera la empresa y el medio ambiente conlleva asumir un reto muy importante a la protección, conservación y conciencia en la organización, para obtener una calidad ambiental. En este sentido para Owen y Scherer (1993) establece:

La creciente importancia de los problemas ambientales en los que se ve inmerso nuestro planeta, así como el papel fundamental que pueden desempeñar las empresas en ellos, ha dado lugar a que los factores medioambientales se hayan convertido en un aspecto estratégico para las mismas (Citado en López, 2013, p.23).

Cabe agregar el gran compromiso de las organizaciones actuales por el cuidado y conservación del medio ambiente, referente a la realización de sus actividades, involucrando a la empresa desde todas sus áreas para fortalecer una cultura ambiental.

2.4.1. Gestión ambiental

Partiendo de la problemática actual, la gestión ambiental es un plan estratégico que toda empresa debe tener para así mitigar o solucionar las problemáticas por las que afronta. Conociendo los impactos que esta genera (positivos o negativos), la empresa debe contar con soluciones de sostenibilidad o planes de mitigación que se respalden con las normas legalmente vigentes, dispuestas a ofrecer un entorno limpio y encaminado a la preservación del medio ambiente, siendo así una empresa de calidad e íntegra. En lo que se refiere a Gabaldón (2009).

Se entiende por gestión ambiental al conjunto de acciones emprendidas por la sociedad con el fin de proteger el entorno social y natural. La gestión ambiental es un proceso permanente y de aproximaciones sucesivas en el cual diversos actores públicos y privados de la sociedad civil desarrollan un conjunto de esfuerzos específicos con el propósito de preservar, restaurar, conservar y utilizar de manera sustentable el medio ambiente (p.105).

Evaluar la gestión ambiental en la empresa caso de estudio, desde los comportamientos, antecedentes y problemas, permite conocer los impactos de una acción determinada, positivos y negativos, para actuar en el momento preciso y proveer soluciones. En lo que se refiere Aragón (2004).

Un sistema de gestión ambiental se estructura usualmente con base en los siguientes componentes: la definición de la política y los compromisos ambientales de la empresa, el análisis ambiental de la actividad por desarrollar, la identificación e implementación de las medidas de manejo ambiental, el seguimiento y monitoreo, y la evaluación de los resultados (p.25).

Cabe resaltar la importancia del desarrollo de la gestión ambiental en las organizaciones, cada vez las empresas buscan sobresalir y resaltar su compromiso ambiental frente a los clientes, consumidores e inversionistas, con el objetivo de brindar productos y servicios

amistosos con el medio ambiente. Esta práctica resulta importante para las organizaciones ya que contribuye al entorno con acciones positivas y esto hace que la empresa posea una ventaja competitiva con relación a los productos, de forma que aumenten sus niveles de venta y así alcanzar el éxito empresarial optando con estrategias ambientales. Desde esta perspectiva Massolo (2015) infiere al término de gestión ambiental.

La gestión ambiental es el conjunto de acciones y estrategias mediante las cuales se organizan las actividades antrópicas que influyen sobre el ambiente con el fin de lograr una adecuada calidad de vida previniendo o mitigando los problemas ambientales. Partiendo del concepto de desarrollo sostenible se trata de conseguir el equilibrio adecuado para el desarrollo económico, crecimiento de la población, uso racional de los recursos y protección y conservación del medio ambiente (p.11).

Significa entonces, que la gestión ambiental prevalece en la actualidad, en la sociedad, empresas, instituciones y en las personas. Es notorio entonces la necesidad de planificar e implantar métodos que contribuyan a la conservación y mejora de la calidad de las personas y empresas. Como lo expresa Rodríguez y Espinoza (2002).

La gestión ambiental parte de la necesidad de la sociedad de conservar y mejorar la “oferta y calidad ambiental”, es decir, de los recursos que sirven para satisfacer las necesidades de los seres humanos, y que son fundamentales como soporte de la vida en la tierra. Ello conlleva el reto de detener y reversar el deterioro del medio ambiente con el fin de preservar y mejorar su calidad para las futuras generaciones (p.8).

A lo largo de los planteamientos hechos, el crecimiento de la población en el último siglo han causado desequilibrios y daños quizás irreversibles en este planeta (cambio climático y calentamiento, degradación de la calidad del aire, deterioro de la capa de ozono, sobreexplotación de los recursos, contaminación de las aguas, pérdida de biodiversidad, erosión del suelo y otros), es por ello que existe la necesidad de intervenir y realizar estrategias que permitan el adecuado desarrollo de las personas y a su vez del entorno, en

busca del desarrollo sostenible dentro del marco de transformaciones productivas y fenómenos ambientales.

Revisión de la literatura científica

Se realizó un análisis cronológico de diferentes publicaciones de los últimos 10 años en países latinoamericanos, donde se evidenció a partir de los estudios realizados la necesidad de las organizaciones por tener un archivo centralizado, que resguarde información y documentación de forma adecuada. En los artículos y publicaciones analizadas se identificaron objetivos de acuerdo a problemáticas relacionadas con las fallas del manejo de la documentación e implementación de la gestión documental. Existen propósitos semejantes referentes a la explicación de las problemáticas desarrolladas.

De acuerdo a investigaciones que se han realizado, diferentes autores utilizan la metodología analítica con base al instrumento de investigación de revisión de bases teóricas y normativas, con el objetivo de recolectar información que los acerque a el problema estudiado. Es el caso de Fernández y Ponjuán (2008) definen los conceptos de gestión de información, gestión documental y gestión del conocimiento, basados en datos e información confiable. En ese mismo sentido Artiles (2009) describe la importancia de la gestión de la información y el conocimiento en relación al plan estratégico de la organización y examina las regulaciones legales en Cuba. Marrero (2009) analiza al ciberperiodismo desde la gestión documental, de la información y del conocimiento a través de las ciencias de la información, estudia las implicaciones y desempeños en escenarios hipertextuales. Finalmente, Amaya (2011) realiza una propuesta para la implementación de un SGD, de acuerdo a los hallazgos de la revisión de las bases históricas y teóricas, elabora un prototipo de GD en línea para identificar necesidades y agregar características necesarias para la gestión de documentos.

La aplicación de estrategias e implementación del proceso de Gestión Documental para diferentes organizaciones ha logrado que los investigadores utilicen cantidad de metodologías de Investigación que permita desarrollar conocimientos sólidos y veraces para

el objeto de estudio. Para Ardila (2009) desarrolla bases metodológicas para la implementación de un programa de gestión documental ajustado en la realidad de cada empresa, se efectúan encuestas, entrevistas y revisión del manual de funciones, para determinar el diagnóstico de los flujos de información y de la documentación. A sí mismo, Sierra y Neira (2009) diseñan un modelo de gestión documental orientado en un estudio descriptivo, analítico y de campo, donde por medio de la aplicación de encuestas, establecen las funciones del Área de talento humano y procesos archivísticos. De igual forma realiza un diagnóstico documental y volúmenes de información, para identificar falencias en los procesos y establecer prioridades para la digitalización.

Los procesos estratégicos en relación a la gestión documental, se han convertido en una oportunidad de mejora para las organizaciones en la actualidad, como se observa en el estudio de caso propuesto por Revah (2009) tiene como finalidad el describir, el posicionamiento estratégico de la gestión documental en el Centro de Investigación y Docencia Económicas, el investigador realiza una verificación de la normatividad y analiza los resultados de las encuestas anuales de percepción de servicios de la CIDE, con el fin de ejecutar efectivamente la misión, objetivos estratégicos y políticas como estrategia para la organización y sistematización de los documentos. Igualmente, Rodríguez (2010) efectuó una búsqueda y revisión bibliográfica de conceptos teóricos de la gestión documental como herramienta para el diseño de entrevistas de tipo cualitativo dirigidas a las personas responsables del proceso archivístico. Además, diseña un formato de observación, donde utilizó el método de observación directa, para verificar estado de los documentos, condiciones medioambientales, condiciones físicas, almacenamiento y estado de conservación.

Teniendo en cuenta la metodología DIRKS (Diseño e implementación de sistemas de gestión de registros). Odalys, Ruiz y Mena (2012) desarrollan las ocho etapas correspondientes a esta metodología, en primer lugar, realizan el conocimiento de la organización, por medio de entrevistas teniendo en cuenta el organigrama. De acuerdo a los datos arrojados se realiza un informe para el diseño y la implementación del Sistema de Gestión documental. De la misma forma Font (2013) emplea la metodología DIRKS para desarrollar el diagnóstico del objeto de estudio, el investigador emplea métodos científicos como las entrevistas, encuestas y

ejecución de guías de observación, para continuar con el diseño de instrumentos, procedimientos y requisitos para el SGD. Morales (2016) investiga además la organización de acuerdo a esta metodología, realiza encuestas para conocer procesos y ejecuta un checklist para identificar y analizar los requisitos de la gestión documental dentro de la empresa y conocer su utilización o disposición de los mismos. Con el objetivo de una construcción de prácticas para el fomento de una buena conservación de archivos e información.

Para el análisis de dificultades con el programa de gestión documental. Daza y Avila (2013) realizan una revisión documental y normativa, basados en el método científico deductivo y descriptivo para identificar y analizar las dificultades técnicas de infraestructura, organizacionales, presupuestales y culturales que se convierten en barrera para el normal desarrollo de la organización. En este mismo sentido, Sanchez (2014) expone los fundamentos de la investigación de tipo descriptiva, los beneficios, definiciones y procesos de normalización de documentos y aspectos estratégicos para el perfecto funcionamiento de los procesos y utilización y conservación de documentos. Ruiz y Bodes (2014) en el artículo abordan la tendencia del uso de la información y los paradigmas de la gestión organizacional en relación con los documentos, para establecer e identificar problemas que afectan el subsistema de la gestión documental. Elementos claves para el correcto funcionamiento de la estrategia global de la organización. De la misma manera Valero (2015) emplea método descriptivo, por medio de un modelo de observación de campo y elementos físicos, con la finalidad de recolectar información descriptiva de pensamientos, opiniones y procesos dentro de la organización y su interacción. Pulido, Cortes y Tibaduiza (2015) identifican los requisitos funcionales que deben tener en cuenta los ministerios del Estado colombiano para la gestión de documentos electrónicos, caracterizado en el objeto de estudio dentro del paradigma cualitativo de tipo documental y descriptivo. Se elaboran una base de datos en Excel y una ficha de registros con la fuente bibliográfica de información y contextos teóricos. Estas investigaciones ejecutadas por medio de la revisión de normativas vigentes y fundamentos teóricos que las respaldan.

Según se ha visto, se han implementado diferentes métodos para el desarrollo de las investigaciones es el caso de Triana, Febles, Mena, González y García (2017) partiendo de

los principales supuestos teóricos que se manejan actualmente entorno a la gestión documental y la gestión del conocimiento. Realizan un análisis de contenidos para conocer la situación actual que presentan los Sistemas de Gestión documental, por medio de una combinación del análisis del campo de fuerzas y la técnica del *Focus Groups*, con el fin de reunir puntos de vista de diferentes personas y generar un debate de consideraciones. Lo que propició la determinación de las fuerzas impulsoras y restringentes. Además, Carrion y Fonda (2013) emplean una forma de recolección de datos apoyados en la observación de las características de los individuos. En el que adquieren información relevante en cuanto al manejo y conocimiento de los procesos de gestión documental para ayudar en la optimización de procesos funcionales de la organización.

Tabla 4
Estudios y metodologías de investigación – Gestión documental

AUTOR/ AÑO	Investigación	Metodología	Instrumento
Fernández y Ponjuán (2008)	Análisis conceptual de las principales interacciones entre la gestión de información, la gestión documental y la gestión del conocimiento	Analítico: analiza la relación y los puntos de convergencia que existen entre gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento.	Revisión bases teóricas
Artilés (2009)	La gestión documental, de información y el conocimiento en la empresa. El caso de Cuba	Exploratorio: se exploran las regulaciones legales que soportan el establecimiento de los enfoques de la gestión documental, de la información y del conocimiento en Cuba y su incidencia específica en el sector empresarial. Analítico: Análisis de conceptos teóricos expuestos	Revisión bases teóricas y normativas

Marrero (2009)	Gestión documental, de la información y del conocimiento en los escenarios ciberperiodísticos	Analítico: se analizan las implicaciones y posibles desempeños de los subsistemas documentales, de información y del conocimiento, así como su necesaria articulación, para una reconfiguración ascendente y continua del ciberperiodismo	Revisión bases teóricas
Ardila (2009)	Pautas metodológicas para la implementación de un programa de Gestión Documental para la Empresa Transporte Planeación y Diseño Ingeniería S.A	Descriptiva: se desea estudiar intensivamente características básicas, la situación actual, e interacciones con el medio	Encuestas de diagnóstico, entrevistas, revisión manual de funciones
Revah (2009)	La gestión documental en procesos estratégicos de mejora; un agente de oportunidad en una institución pública de educación superior: el caso del cide	Descriptivo: describir el posicionamiento estratégico de la gestión documental en el CIDE a través de su articulación, en dos procesos sustantivos de mejora	Revisión normatividad – Análisis Encuestas de Percepción de Servicios
Sierra y Neira (2009)	Diseño e implementación de un Modelo de Gestión Documental para la serie Historias Laborales del Área de Talento Humano de la Empresa Colgrabar S.A	Descriptivo: describir la conformación actual del Archivo de Gestión de la serie Historias Laborales y los elementos encontrados en el mismo - Analítico: permitió describir la problemática que aqueja al Área de Talento Humano	Encuestas, diagnóstico documental, cuadros estadísticos

Rodríguez (2010)	Sistema de Gestión Documental de la Universidad Nacional Agraria SIGDUNA	Descriptivo: ampliar conceptos teóricos y realizar un diagnóstico de la situación de los archivos para crear un SGD	Revisión bases teóricas, entrevistas, observación directa (formato de observación)
Amaya (2011)	Propuesta de implantación de un sistema de Gestión Documental informatizado en la Universidad Francisco Gavidia de El Salvador	Analítico: conocer las opciones necesarias con las que debe contar un sistema informatizado de gestión documental y las etapas necesarias a seguir de acuerdo a la ingeniería de software.	Revisión bases teóricas, y normativas, entrevistas, elaboración prototipo de GD
Odalys; Ruiz y Mena (2012)	Diagnóstico sobre la gestión documental y de archivos en la Universidad Central Marta Abreu de las Villas. Cuba: Caso de estudio	Exploratoria: Se explora el tema de la Gestión Documental. -Descriptiva: Se describen los problemas existentes a través de las técnicas utilizadas en el diagnóstico	Entrevistas, encuestas y guías de observación (metodología DIRKS)
Daza; Ávila (2013)	Dificultades técnicas para la implementación de la nueva normativa en el desarrollo de la estrategia de gobierno en línea y la gestión documental en Colombia: decretos 2578 y 2609 de 2012 (AGN) y 2693 de 2012 (MinTIC)*	Deductivo -Descriptivo: identificar y analizar las dificultades técnicas de infraestructura, organizacionales, presupuestales y culturales que se convierten en barrera para el normal desarrollo de la estrategia.	Revisión bases teóricas y normativas

<p>Carrión; Fonda (2013)</p>	<p>Análisis y diseño de un modelo de gestión documental para las Pymes en el Cantón Duran</p>	<p>Descriptiva: determinación en el desarrollo del trabajo y cuya variable cualitativa permite observar las características de los individuos. No exploratorias: Se estudiará lo existente, se observará los cambios que se presenten, esperando fomentar las mejoras respectivas</p>	<p>Revisión bases teóricas y normativas, encuesta, la observación y recopilación de datos</p>
<p>Font (2013)</p>	<p>Implementación de un sistema de gestión documental en la Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas, Cuba.</p>	<p>No experimental, Exploratoria-Descriptiva: se describen las técnicas a utilizar para el diagnóstico de un SGD. Con un enfoque cualitativo</p>	<p>Entrevistas, encuestas y guías de observación (metodología DIRKS)</p>
<p>Sánchez (2014)</p>	<p>La gestión de documentos como estrategia de innovación empresarial</p>	<p>Descriptivo: permite exponer de forma sucinta la génesis, definición, beneficios, y procesos de normalización de documentos.</p>	<p>Revisión bases teóricas y normativas</p>
<p>Ruiz y Bodes (2014)</p>	<p>La Gestión Documental y su Impacto en el Sector Empresarial Cubano</p>	<p>Analítico-Descriptivo: Se exponen algunos resultados derivados del diagnóstico de los subsistemas de información, documentación y conocimiento.</p>	<p>Revisión bases teóricas y normativas, entrevista, guía metodológica diagnóstico</p>

<p>Valero (2015)</p>	<p>Conceptualización y diseño de un modelo para evaluar la gestión de información organizacional en el banco de la república, como entidad de banca central en Colombia.</p>	<p>Descriptiva: Identificar la estrategia para evaluar la gestión de información organizacional en una entidad de banca central en Colombia</p>	<p>Análisis informacional de pares - guías de observación - formato de calificación</p>
<p>Pulido; Cortés; Tibaduiza (2015)</p>	<p>Gestión del documento electrónico: requisitos funcionales para una adecuada administración de documentos electrónicos en el Estado colombiano</p>	<p>Descriptivo: caracterizar y plasmar el objeto de estudio dentro del paradigma cualitativo de tipo documental. Inductivo: corresponde a los textos que resultan del rastreo documental realizado en las bases de datos y los repositorios documentales. Deductivo: se evalúan, analizan e interpretan los datos y la información de los textos que se recuperan para soportar la construcción del contexto teórico</p>	<p>Revisión bases teóricas y normativas (base de datos información bibliográfica) - Ficha registro de síntesis bibliográficas - fichas RAE (resumen analítico de estudio)</p>
<p>Morales (2016)</p>	<p>Gestor Documental en la unidad de documentación y archivo de la Espam MFL</p>	<p>Analítico-Descriptivo: Análisis de las Actividades de la Organización, se estudió los procesos archivísticos del departamento. Se hizo un análisis comparativo de gestores documentales existentes.</p>	<p>DIRKS - checklist,- modelo conceptual de las actividades de la empresa</p>

<p>Triana; Febles; Mena; González; García (2017)</p>	<p>Diagnóstico de los sistemas de gestión documental para desarrollar la gestión del conocimiento</p>	<p>Hipotético-deductivo: elaboración de la hipótesis de la investigación y para proponer nuevas líneas de trabajo. Sistémico: para lograr que los elementos que forman parte de la investigación sean un todo que funcione de manera armónica. Histórico-lógico y el Dialéctico: determinar las tendencias y el estudio examinador de los trabajos anteriores y para utilizar estos como punto de referencia y comparación de los resultados alcanzados así como distinguir los fundamentos históricos que existen sobre la Gestión Documental y su articulación con la Gestión del Conocimiento</p>	<p>Revisión bases teóricas y normativas - análisis del campo de fuerzas y la técnica del Focus Groups</p>
--	---	---	---

Fuente: Elaboración propia

Actualmente las empresas están enfocadas en la identificación y diagnóstico del estado existente de los documentos e información dentro de la organización. En las investigaciones se hace referencia a la problemática del manejo de los documentos e información de la empresa. Existen dificultades de manera general en la adopción de normas e implementación de un sistema de gestión documental que garantice un adecuado manejo de los documentos y tratamiento de los mismos. Se incluye el uso de métodos científicos como apoyo e instrumento para la recolección de información. Además, el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, como herramienta que permite la creación, organización, acceso y socialización de la información.

Los estudios sobre la gestión documental han estado relacionados con diferentes áreas del conocimiento. En el ámbito internacional, temas como la gestión de la información en la empresa y la gestión del conocimiento empresarial. Dentro de esta relación establecida, los autores han llegado a conclusiones que la gestión documental es un elemento fundamental para el desarrollo estratégico de la gestión de la información, incluyendo los procesos para incorporar y mantener en forma de documentos la información y actuaciones de la organización (Triana, Febles, Mena, González, y García, 2017). De esta misma concepción Gauchi (2012) concluye con tres aspectos característicos de la gestión documental: la información, las personas y las tecnologías de la información y la comunicación; la interacción y combinación de ellas da lugar a una serie de capacidades para el desarrollo de la organización.

El conocimiento para diferentes autores es un conjunto de hechos e información adquirida por experiencias y observaciones, que permite la interacción de datos como materia prima de la información, para agregar valor en diferentes sentidos (Middleton, 1999; Fernández y Ponjuán, 2008). El conocimiento se basa en datos e información, en los que tiene que actuar las personas para hacer uso de ellos e interpretarlos (Ponjuán, 2003). Entonces, “la información se basa en el dato y el conocimiento depende necesariamente de la información” (Fernández y Ponjuán, 2008, p.3).

La Gestión del Conocimiento ha evolucionado significativamente, “si una organización desea ser competitiva y permanecer en el tiempo, deberá identificar, crear, almacenar, transmitir y utilizar de forma eficiente el conocimiento individual y colectivo de sus trabajadores con el fin de resolver problemas” (Serradell y Perez, 2003). Con base a esto, el artículo de Triana, Feble, Mena, González, y García (2017), diagnostica la situación que presentan los sistemas de gestión documental para desarrollar la gestión del conocimiento, los autores analizan diferentes estudios y publicaciones relacionadas, dentro de las que sobresalen los modelos de la gestión del conocimiento, partiendo desde publicaciones del año 1993 al 2003, en las cuales se denota el papel de las personas, la información, las tecnologías de la información y las comunicaciones y los activos intangibles que poseen las organizaciones, entre otros.

Artiles (2009) y Marrero (2009) en sus artículos describen que la gestión de información y el conocimiento hacen parte del modelo de gestión documental como recursos estratégicos que permiten el logro de los objetivos esenciales en la empresa. Para el autor Artiles desarrolla una metodología como son las visitas de revisión y control de la documentación existente en las empresas, revisa la estructura documental que la entidad posee y con relación a toda esta documentación verificada depende la calificación que recibe según los requisitos identificados. Desde esta misma línea Marrero recurre a las herramientas funcionales y organizacionales que posibilita esta aplicación, fundamentalmente el hipertexto, la interactividad, la multimedialidad y la actualización prácticamente continua que fomenta la publicación y el manejo de la información en tiempo real.

Los estudios de gestión documental también se desarrollan en diferentes tipos de organizaciones como son las empresas públicas, privadas, instituciones y gobiernos. Cascón, Ruiz y Pascual (2018) demuestra que el alcance de la gestión documental es demasiado amplio para su estudio y permite conocer diferentes fuentes de información y técnicas de utilización para el buen orden y éxito en las organizaciones.

Si bien la gestión documental también se desarrolla en el campo de objetos digitales durante la preservación digital de los archivos sonoros. Desde el punto de vista del autor y en términos generales se necesita comprender las principales etapas por las cuales transitan los documentos digitales, contribuir a tener una idea de la operación del archivo digital, a través de roles que se asumen, políticas necesarias para su preservación a largo plazo, series de etapas y procesos documentales que conforman el ciclo de vida (Rodríguez, 2017).

Algunos referentes investigativos que sustentan el actual estudio de caso están centrados en trabajos de investigación, artículos académicos y proyectos, los cuales buscan la identificación de características relacionadas con el manejo de la documentación e implementación de la gestión documental. Es el caso de Castillo y Sabater (2014) el cual abarca aspectos teóricos necesarios para comprender la gestión documental en el contexto organizacional y se identifican problemas consecuentes a las malas prácticas de la gestión

documental en La Habana- Cuba, para el desarrollo y recolección de información los investigadores utilizaron una guía de observación referente a los requisitos de la norma ISO 30301. De la misma manera, Font (2013) emplea una metodología de tipo experimental con enfoque cuantitativo, con el objeto de implementar un sistema de gestión documental basado en la norma ISO 30301. A partir de estas investigaciones los autores concluyen la importancia de la implantación de un sistema integrado de gestión documental como factores claves para el éxito empresarial y se integra el conocimiento como capital estructural de la organización (Castillo y Sabater, 2014; Font, 2013). Otro estudio relevante, proporciona información acerca de la adopción de la norma ISO 15489, los autores examinan el concepto de documento de archivo y las complejidades en su manejo, se estableció un diseño de metodologías basado en la implementación de archivos electrónicos e implementó esquemas para la captura, clasificación, flujos de trabajo, decisiones de valoración y disposición de los documentos (Castillo y Mena, 2011).

La gestión documental y gestión del conocimiento permite la generación de información con el fin de transferir el conocimiento sin interferir en la disposición final. Es el caso de Amaya (2011) el cual establece una propuesta de gestión documental para la Universidad Francisco Gavidia de el Salvador, con el fin de controlar los procesos por los cuales pasa el documento de archivo, con el propósito de generar información accesible que contribuya a crear y desarrollar información que fortalezca a las organizaciones para la toma de decisiones, generación de ideas y conocimiento de la empresa.

Martínez (2011) estudia la gestión documental desde el ámbito de la tipificación y uso de los recursos de la información en las organizaciones manufactureras, demuestra por medio de un estudio descriptivo categorías para el análisis de los resultados en la organización. Este estudio de caso analiza que las personas son fuente de información, consumidores y generadores, e incluso como instrumentos para la toma de decisiones, valorados como capital intelectual para las organizaciones manufactureras, las preferencias de uso de información en las organizaciones manufactureras estudiadas se concentran en las monografías, en los archivos de computadora y los recursos digitales, y en las personas. Significa entonces que

lo anterior permite el cumplimiento de los objetivos de identificar y tipificar las fuentes de información en dichas organizaciones manufactureras.

De acuerdo a los razonamientos que se han venido realizando, cabe decir que la gestión documental está ligada a la estrategia empresarial, tecnologías de la información y la gestión del conocimiento, donde se presenta sistemas de gestión técnico-documental para el buen tratamiento de la información. El conocimiento y experiencias individuales y colectivas de los trabajadores debe ser identificadas, creadas, almacenadas y transmitidas para formar una gran estructura empresarial con el fin de ser competitiva, resolver problemas, mejorar los procesos o servicios, aprovechar nuevas oportunidades y sobre todo permanecer en el tiempo (Solana y Pérez, 2008).

Así mismo, en Colombia las empresas privadas poseen poco conocimiento en términos relacionados con las funciones archivísticas, manejo, orden y archivo documental. En este mismo sentido y con referencia a nuestra área de investigación Sierra y Neira (2009) se centra en la dificultad que tienen las empresas del sector privado referente a la gestión documental y sus características, muchas de estas entidades desconocen el concepto de archivo, documento y sus procesos. Para el desarrollo de dicho trabajo de estudio, los investigadores acuden a la metodología descriptiva, analítica y de campo, para recolectar información de los procesos que manejan y volúmenes de documentos, en el que los autores identifican la necesidad de la capacitación de empleados en los procesos documentales, elaboración de tablas de retención documental y diseño de manuales.

En este mismo sentido, Sierra (2012) identifica la gestión documental enfocada a procesos, una perspectiva en ámbitos locales, regionales y nacionales en Colombia. El autor plantea un estrecho trabajo con las normas técnicas colombianas, donde se presenta ocho etapas contempladas por la Norma NTC-ISO 15489:1 en el cual el personal profesional y administrativo de la organización son los encargados de su ejecución. Dicho lo anterior tiene referencia a presentar investigaciones preliminares, análisis de las actividades de la organización, identificación de los requisitos, evaluación, identificación de estrategias para

cumplir los requisitos, diseño del sistema de gestión de documentos, su implementación y revisión

Por otro lado, Contreras y Forero (2005) intervienen en los procesos de gestión documental de acuerdo al uso de las tecnologías de la información, como herramienta informática para la gestión electrónica de documentos, en las áreas u organizaciones jurídicas, dentro de sus hallazgos concluyen, que el uso de la tecnología propone una acertada combinación entre el manejo de la documentación y los procesos laborales de la organización y definen el SGD como una estrategia importante para la toma de decisiones y veracidad de la información. De esta forma Gutiérrez (2003) relaciona la importancia de la auditoría de la información como una más de las herramientas administrativas y gerenciales en los procesos relacionados con la gestión de documentos, para garantizar alineación a la estrategia de la organización, contribuir a la reducción de costos y organización de la información de forma que permita acceder fácilmente a ella.

Las organizaciones deben implementar estrategias tendientes a facilitar la creación de sistemas de gestión documental, que permitan reducir sus volúmenes de documentos y mejorar los procesos de información. De esta forma se pueden lograr niveles de eficiencia en la ejecución de las tareas desarrolladas por las distintas dependencias de una organización, recurriendo a las redes de información para la generación, transferencia, uso y conservación de datos, documentos e información, promoviendo a su vez una cultura para compartir la información (Zapata, 2007). Con base en el aporte investigativo Munera (2002) plantea la importancia que juega la gestión del conocimiento como nueva estrategia empresarial e incidencia de la gestión del conocimiento en el avance y desarrollo de las empresas de Medellín entre los años 1995 y 2001, entre las conclusiones representativas del autor se encuentra la vital importancia que tienen las empresas en documentar los conocimientos de sus empleados, para que así en caso de retiro no se lleven consigo el caudal de conocimiento asimilado en su etapa productiva y además se encuentra como elemento clave para el crecimiento y desarrollo de la organización.

Para el año 2014, se realizó una investigación para determinar empíricamente el impacto de las TICS sobre la innovación de las micro, pequeñas, y medianas empresas en Colombia, entre los hallazgos de la investigación, se encuentra los efectos positivos en la innovación de las empresas impulsando el uso de las tecnologías de la información y la comunicación como factor básico para la sostenibilidad empresarial, como nuevas formas de realizar procesos operativos internos de la gestión documental (Gálvez, 2014). Relacionado al uso de los sistemas de información, Guzmán, Torres y Ovalle (2007) intervienen con el desarrollo de una aplicación de la Web semántica para la gestión de documentos digitales, integrada con la capacidad para gestionar y recuperar datos y a su vez convertir la información en conocimiento.

A lo largo de los documentos revisados con relación a las investigaciones, se denota la importancia de las organizaciones en el uso de la documentación y generación de conocimiento en la ciudad de Manizales. Es el caso Marulanda, Giraldo y López (2013) los cuales establecen el estado de la gestión del conocimiento en la red de tecnologías de información y comunicaciones de la región Eje Cafetero de Colombia, entre ellas Manizales, en los resultados de trabajo se propone a las empresas incorporar la gestión del conocimiento como medio para innovar, capacitando al capital humano en gestión de la información y la documentación y adopción de herramientas digitales.

De acuerdo al trabajo investigativo de Osorio (2008) Caso de estudio: DATA 3000 empresa Manizaleña orientada a la prestación de todos los servicios relacionados con el quehacer Archivístico e Informático, buscan integrar un sistema de información orientado a la web para empresas públicas y privadas, el cual permita integrar normas archivísticas y documentales exigidas por Colombia, se obtuvieron resultados significativos en cuanto al buen aprovechamiento de recursos tecnológicos y accesibilidad de los documentos en línea, que permita un control integral sobre los procedimientos de la empresa y la correcta administración y conservación de los documentos durante su ciclo vital.

Actualmente la necesidad de las empresas por conservar la información documental hace que implementen acciones para solucionar dicho problema. La Cámara de Comercio de

Manizales (2007) decide diseñar un programa de gestión documental, para lograr así la integridad de los documentos que ellos respaldan, bajo un enfoque sistémico, estructurado, armonizado e integral, realizan una revisión teórica y normativa sobre los procesos que se deben aplicar e identifican los aspectos a intervenir por medio de un diagnóstico y así determinan los procedimientos a interponerse. A sí mismo la Terminal de Transportes de Manizales (2015) también ejecuta el PGD con fin de facilitar su uso y conservación de los documentos y a su vez, especifica las operaciones para el desarrollo de los procesos de la gestión documental al interior de la entidad.

III. Resultados y discusión de información

Conforme a lo que estaba planteado en el proyecto de investigación, se aplicaron dos instrumentos de recolección de información como es el formato estructurado de observación y entrevistas orientados a reconocer el proceso de gestión documental, describir las implicaciones ambientales e identificar los efectos funcionales de la empresa Induma SCA.

En la primera parte de este apartado se desarrolla un reconocimiento del proceso de gestión documental en la empresa con énfasis en la norma buscando los elementos y procedimientos que tiene, desde la política, alcance y objetivos del SGD.

Se hizo también una clasificación de los efectos ambientales que se percibieron en la empresa de acuerdo a los documentos que manejan relacionados con los aspectos de gestión documental y se realizó una aproximación a los efectos funcionales en cuanto al manejo de información en el desarrollo de sus actividades evidenciado en los instrumentos aplicados.

Posteriormente con la aplicación de la entrevista y a partir de las percepciones de las personas, se hizo una aproximación al pensamiento ambiental de la empresa, el compromiso que existe de parte de las áreas y las implicaciones que la gestión documental genera en la cotidianidad del trabajo de los empleados en la empresa Induma.

3.1. la gestión documental en Induma

En el desarrollo del primer objetivo de investigación “Caracterizar el proceso de gestión documental de la empresa Induma de Manizales” se llevó a cabo la aplicación del instrumento estructurado de observación donde se identificaron los procesos relacionados con la gestión documental en la empresa. De acuerdo a las Normas ISO 30301, 30302 y 15489, se ejecutaron los lineamientos correspondientes a los principios y elementos expuestos que regula la gestión de documentos.

Como resultado de esta observación se desglosó la norma para entender de una manera más clara las exigencias de la misma, dividiendo en categorías los requisitos de la norma de gestión documental y a su vez determinar el alcance que tiene cada área para su cumplimiento. Los investigadores realizaron las visitas pertinentes para observar el estado actual de la empresa, en el cual se evidenció lo siguiente:

Tabla 5

CATEGORÍA	ÁREA	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
La alta dirección debe demostrar su compromiso.	GERENCIA	En ejecución	Se observa compromiso en la ejecución de implantar un programa de GD

Fuente: Elaboración propia.

La norma exige a la alta dirección comprender y apoyar el sistema de gestión documental, no solo debe ser teórica sino efectiva y justificable, requiere demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión documental involucrando a uno de los cargos de la alta dirección como responsable del SGD, y así asegurar que la estrategia organizacional esté alineada con los nuevos planteamientos y se determine el presupuesto para ejecutarlo. Es evidente entonces el rol de la alta dirección para la implantación formal del SGD.

Tomando como referente a la empresa Induma, la alta dirección no había percibido la documentación como un factor clave e importante para el desarrollo organizacional de la actividad económica de la empresa. En consideración al trabajo investigativo y visitas realizadas la gerencia conoció la importancia de un programa de gestión documental que según Russo (2009) define el SGD como “conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos” (p.10). Se observa entonces que la empresa no cumple con lo establecido en norma y en la categoría mencionada referente al compromiso de la alta dirección con la gestión documental y no se cuenta con un grupo específico que coordine todos los procesos en esta materia.

Tabla 6

CATEGORÍA	ÁREA	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
La organización debe definir y documentar el alcance de su SGD.	GERENCIA	No Existe	La organización no ha definido alcance, política y objetivos para el SGD. No existe documentación
Política y objetivos de los documentos.	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	No Existe	

Fuente: Elaboración propia.

En referencia a la clasificación anterior al ejecutar cualquier sistema de gestión se debe definir el alcance, política y objetivos, en un documento escrito respaldado por la alta dirección, donde se determinen y se tomen en cuenta los factores involucrados sobre dónde aplicar el SGD, si es en toda la organización, en un área o función determinada. Según la Norma ISO 30300 “el alcance de un sistema de gestión puede incluir a toda organización, a funciones o secciones específicas e identificadas de la misma, o a una o más funciones transversales de un grupo de organizaciones” (p.36). Adicionalmente se define la política con las intenciones globales de la entidad para la implementación, sostenibilidad y mejora continua de los distintos procesos incluidos en el sistema de gestión documental. Al igual para cumplir con los requisitos de la Norma y conseguir mejorar el manejo de la información se establecen los objetivos del programa de gestión documental y según las normas consultadas son creados con la necesidad de coordinar y controlar las actividades específicas que afecten a la creación, la recepción, la ubicación, el acceso y la preservación de los documentos.

En atención a lo anterior, se evidenció que no se encuentra definido el alcance que determine las áreas involucradas para el desarrollo del sistema e integrar los requerimientos de la gestión documental y el presupuesto que la empresa dispone para ejecutarlo. Así mismo no se ha establecido la política de gestión documental que promueva el ciclo de vida de los

documentos en cualquier soporte estipulado por la norma y que ayuda al cumplimiento de los lineamientos establecidos para el manejo de información. Al no tener diseñado un programa de gestión documental en la empresa Induma, no se han establecido estrategias de gestión documental, para el acceso, disminución de tiempos de búsqueda y eficiencia. Cabe resaltar que la empresa cuenta con un alcance, política y objetivos que están bajo el Sistema de Gestión de Calidad los cuales son controlados y documentados para cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9001.

Tabla 7

CATEGORÍA	ÁREA	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
Comunicación de la política y objetivos.	GERENCIA	No Aplica	No hay divulgación de la política y objetivos.

Fuente: Elaboración propia.

La norma exige que la política y los objetivos de los sistemas de gestión sean divulgados con todo el personal de la organización, se debe establecer canales de comunicación y cronogramas donde se tenga claro que se va a socializar, cuando se va a socializar y el medio por el que se realiza. Las comunicaciones se realizan para demostrar el cumplimiento de las acciones ejecutadas y transmitir instrucciones para que toda la organización trabaje por un objetivo en común. La empresa caso de estudio no posee política y objetivos para el sistema de gestión documental, por ende, no se ha hecho una socialización como lo pide la norma.

Tabla 8

CATEGORÍA	ÁREA	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
Asignación de personal humano y materiales correspondientes a la gestión documental.	TALENTO HUMANO	No Aplica	No existe personal encargado solo para manejar funciones de GD

Asignación de roles y responsabilidades de la gestión documental.	TALENTO HUMANO	No Aplica	
La capacitación de los colaboradores.	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	No Aplica	

Fuente: Elaboración propia.

La organización debe asignar el personal y los recursos necesarios para el desempeño adecuado de las funciones relacionadas con el manejo de la documentación y archivos. Además, debe determinar la capacitación necesaria para el desempeño de los procesos y aplicaciones de gestión documental de la persona o personas que trabajan en ella, de esta forma se podrá garantizar que toda la documentación sea precisa y legible y que esté a disposición del personal siempre que se necesite. Significa entonces que la organización deberá disponer de profesionales en gestión de documentos de archivo, estos son responsables de todos los aspectos relacionados con ésta, incluidos el diseño, la implementación y el mantenimiento de sistemas y procedimientos de gestión de documentos de archivo; así como de la formación de usuarios en materia de gestión de documentos y en las operaciones que afecten a las prácticas individuales. En relación a esto la alta dirección deberá asignar roles y responsabilidades en materia de la gestión de archivo, deben estar correcta y claramente identificados, asignados y documentados para dar total cumplimiento a la norma. Una organización que pretenda cumplir con la Norma debería establecer un programa de formación continua en materia de documentos de archivo. Los programas destinados a la formación sobre los requisitos de la gestión de documentos de archivo y su aplicación práctica deberían dirigirse a todo el personal de gestión, otros empleados, empresas externas, voluntarios y cualquier otro individuo que esté encargado de la totalidad o parte de una actividad de la organización en la que se creen documentos de archivo y se incorporen a los sistemas de gestión; y deben tener en cuenta sus funciones y responsabilidades. Los programas de formación pueden ser diseñados e implantados en colaboración con organizaciones externas (ISO 15489,2001).

Dentro de la asignación de roles, responsabilidades y materiales correspondientes como lo exige la norma de gestión documental, se evidenció que la persona encargada de manejar el archivo lo hace como función alterna, ya que sus funciones principales es la verificación de chatarra, arqueos de los inventarios, revisión de facturas físicas vs pagos a realizar, manejo de la planoteca y toda la facturación de los proveedores, documentos que por ley deben estar bajo custodia, pero por las varias funciones que el colaborador desempeña no puede estar el 100% de tiempo en el puesto de trabajo ocasionando así que cualquier persona de la empresa acceda a estos documentos. De igual manera la empresa no cuenta con personal capacitado en gestión documental ni los capacita, debido al vacío de información en relación a la gestión documental en la empresa, solo el área de gestión de calidad conoce y ejecuta los procedimientos de gestión documental exigidos por las certificaciones.

Tabla 9

CATEGORÍA	ÁREA	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
Autoevaluación	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (calidad)	No hay sistema de Gestión Documental	No se ha realizado verificación interna

Fuente: Elaboración propia.

El sistema de gestión documental requerirá verificación interna por parte de auditores de la organización para revisar el desarrollo del SGD y garantizar el cumplimiento de las normas fijadas por la organización, reestructuraciones si se requieren y mejorar el rendimiento de la empresa, y así obtener evidencias actuales de la organización en relación al desarrollo de la norma, demostrar que el sistema está funcionando tal y como estaba previsto de acuerdo con las prácticas habituales de la organización. En efecto en el desarrollo del instrumento estructurado de observación se evidenció que la empresa no ha realizado autoevaluación ya que no hay sistema de Gestión Documental, por ende, no se ha ejecutado la valoración de la norma y evidencias de resultados.

Tabla 10

CATEGORÍA	ÁREA	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
Controles de los documentos.	TODOS	No Existe	No se tiene establecido los controles y procesos de documentos para el SGD
Diseñar los procesos para cumplir con los requisitos del SGD.	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	No Existe	

Fuente: Elaboración propia.

La organización debe establecer un programa de formación continua en la creación y el control de documentos, para garantizar la autenticidad de los documentos. Las organizaciones deberían implantar y documentar políticas y procedimientos para el control de la creación, recepción, transmisión, mantenimiento y disposición de los documentos de archivo de manera que se asegure que los creadores de los mismos estén autorizados e identificados y que los documentos estén protegidos frente a cualquier adición, supresión, modificación, utilización u ocultación no autorizadas. Así mismo deben añadirse al documento otros datos descriptivos y de control mediante la utilización de vocabularios controlados, como una lista de encabezamientos para cada tipo de documento que genere la empresa.

Atendiendo a lo anterior los directivos son responsables de asegurar que los controles internos funcionen adecuadamente a fin de que empleados, clientes, auditores y otros usuarios autorizados puedan confiar en la información que produce la organización. Los directivos son responsables de respaldar el uso de metadatos para la gestión de documentos y las políticas relacionadas en toda la organización.

La ISO 30301, tiene como finalidad sistematizar los procesos que componen la función organizativa gestión documental, con el objetivo de crear y controlar documentos auténticos, fiables y usables, y lograr la mejora continua. De la misma manera la norma exige a los

empleados que documenten correctamente las actividades de la organización en las que toman parte, creando documentos de acuerdo con las necesidades y procesos de negocio. Además, los responsables del sistema deben elaborar especificaciones que recojan los requisitos en materia de documentos de la mejor forma. Esto garantizará que los usuarios sientan como propio el sistema, lo entiendan y lo usen según lo previsto.

Hechas las consideraciones anteriores la empresa Induma como se ha venido mencionando no cuenta con un programa de gestión documental, por esta razón no ha establecido los controles de documentos ni se han diseñado los procesos para ejecutarlos. Se evidencia en diferentes áreas que se tienen implementados controles según criterio propio para la elaboración, recepción y archivo de los documentos. Según las áreas visitadas se concluye que no se tiene determinada de manera general parámetros que orienten a la seguridad de los documentos tanto físicos como digitales. Es el caso del cargo de analista de servicio al cliente donde la persona lleva control solo para algunos documentos y este criterio está establecido por necesidades del cargo.

Tabla 11

CATEGORÍA	ÁREA	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
Relación con los demás sistemas de gestión.	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (sistemas)	En ejecución	Sistema de Calidad con estándares asociados a la GD.

Fuente: Elaboración propia.

El sistema de gestión documental permite relacionarse con otras normas que se tengan en la organización, ya que dentro de las normas como requisitos generales exigen el manejo de cierta documentación para sustentar el cumplimiento de la norma. Para toda empresa la información que emite o recibe es de vital importancia, es por eso que la integración de estas normas permite ampliar la eficiencia organizacional. Por esta razón, la implementación de la serie de normas ISO 30300, 30301, 30302 y 15489 ayudará a las organizaciones a cumplir

con los objetivos de otras normas de sistemas de gestión como la calidad, la gestión de riesgos, el cumplimiento y la seguridad.

La integración de un Sistema de Gestión para los Documentos con el resto de sistemas de gestión ISO aporta una serie de ventajas, entre las que destacan las siguientes:

- Reducción de los costes y esfuerzos de implementación.
- Utilización del mismo marco organizativo para desarrollar sinergias, alinear objetivos comunes entre sistemas y reducción de requerimientos.
- Reducción de la documentación, al evitar duplicación de la documentación de cada sistema.
- Optimización de los recursos materiales y humanos.
- Evitar las repeticiones en la formación y comunicación a los empleados.
- Unificar los procedimientos y las políticas, gracias a la integración de las auditorías.

En atención a lo anterior la empresa Induma no cumple la categoría mencionada en la tabla 11, ya que se fundamenta bajo el sistema de gestión documental ya ejecutado y la empresa no lo ha puesto en marcha. Teniendo en cuenta que Induma se encuentra certificada en la norma ISO 9001, se evidenció aspectos relacionados con la gestión documental en cuanto al manejo de información y conocimiento de normativas, lo que permitirá desenvolverse de forma óptima para cumplir los objetivos propuestos en todos los sistemas. Al desarrollarse un programa de gestión documental basado en la eficiencia en los procesos contribuye a mejorar el rendimiento de sus actividades y aporta al sistema de gestión de calidad normas estandarizadas para lograr la calidad máxima de los productos o servicios.

Tabla 12

CATEGORÍA	ÁREA	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
Sistema de información que incorpora, gestiona y facilita el acceso a los documentos.	TODAS	Si existe	Tiene el sistema de Gestor y correo interno
Calendarios de conservación para documentación.	TODOS	No Existe	No se tiene definido tiempo de conservación

Fuente: Elaboración propia.

Los sistemas de información, las aplicaciones y los sistemas de comunicación, se deben diseñar, modificar o revisar para que la creación e incorporación de los documentos apropiados sea una tarea habitual dentro de las actividades de la organización. Por medio de los sistemas de información se busca que la empresa tenga un control de manera ordenada y accesible a la información. En la actualidad existen diferentes programas tecnológicos o empresas encargadas en el manejo adecuado de la información tanto física como digital, se diseña un formato específico atendiendo a códigos, estándares generales y normativa para los documentos que la empresa genera, a su vez se desarrolla reglas de acceso para respaldar la información y seguridad de las mismas.

Es importante, además, definir calendarios de conservación para identificar los documentos, la clasificación de los mismos, determinar el tránsito, destino de los documentos y a su vez definir plazos de conservación y eliminación.

Imagen 1



Fuente: Vanessa Calderón Cardona

Al conocer el archivo de la empresa Induma y en relación a la imagen número 1, se evidencia que el lugar no cumple con las especificaciones adecuadas, presenta problemas de humedad, esto puede generar deterioro y pérdida de los documentos, no se conoce que tipo de documentos se encuentran en este lugar, no está establecido el tiempo de conservación y clasificación general. Además, no se ha evaluado los riesgos que se pueden presentar al momento de pérdida, robo y deterioro de los documentos, y las causas que estos riesgos presentan. Algunos de estos documentos como los planos son resguardados por sus responsables, pero no se tiene control al momento de acceder a ellos y tampoco se conoce la cantidad y validez almacenada. A sí mismo, cada área es responsable del manejo y almacenamiento de sus propios documentos y determinan la administración de esta información. El área de calidad para el manejo de su información cuenta con un programa llamado Gestor, donde almacenan los procedimientos, instructivos, tablas, formatos, perfiles, fichas técnicas entre otros documentos los cuales son de libre consulta en formato pdf.

Tabla 13

CATEGORÍA	ÁREA	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
Migración y/o traslado documental.	TODOS	No Existe	No se tiene un sistema para el almacenamiento y manejo de información

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con lo establecido en el programa de gestión documental es importante el traslado de la información y adecuación al sistema, se debe realizar la migración de información teniendo en cuenta su lugar de destino ya sea de manera física o digital que proteja la información, clasifique y evidencie el manejo del SGD. Esta migración deberá realizarse como paso para lograr los objetivos propuestos en el sistema de gestión documental ya que se dispondrá de todos los documentos de la empresa, será una forma de optimizar procesos y mejorar los actuales. Al igual antes de realizar la migración se deberá verificar la compatibilidad del sistema y estado de los documentos a migrar. Además, se deberá aplicar políticas y directrices que permitan la conversión o la migración de los documentos de un sistema a otro, se deberá establecer medidas que permitan proteger los documentos frente a incendios, inundaciones y otros riesgos que amenacen los documentos e información.

Como se ha mencionado en las observaciones anteriores la empresa Induma no cuenta con un programa de gestión documental y a su vez no cuenta con un sistema que permita cumplir con el requisito de la norma referente a la migración documental, se observa poco seguimiento y control de documentos en cuanto a parámetros generales de elaboración de documentos, se evidencia que existe variabilidad de un mismo documento ya que en algunas dependencias lo manejan físicos y en otras digitales, esto retrasaría la migración documental una vez sea implementado el sistema de gestión documental, ya que la empresa deberá clasificarlos y parametrizar el modo de conservación.

Tabla 14

CATEGORÍA	ÁREA	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
Almacenamiento	ADMINISTRATIVA/ FINANCIERA	No Existe	Las instalaciones de custodia de los documentos no es el adecuado

Fuente: Elaboración propia.

El SGD referente al almacenamiento, control y manejo de la documentación, determina a las empresas la necesidad de abordar todas las actividades que realice según corresponda al almacenamiento, conservación y disposición final de los documentos, unas condiciones de almacenamiento adecuadas garantizan la protección, la accesibilidad y la buena gestión de los documentos. El objetivo del documento, su formato físico, su uso y valor determinarán las características del almacenamiento, así como los servicios requeridos para gestionar el documento durante todo el tiempo que sea necesario. Las organizaciones, mediante la realización de un análisis de riesgos, pueden seleccionar las condiciones de almacenamiento físico y manipulación más adecuadas y viables para sus documentos. La elección de las condiciones de almacenamiento debería tener en cuenta los requisitos y restricciones en materia de acceso y de seguridad además de las características físicas de los documentos. Los documentos especialmente importantes para la continuidad de la organización requieren métodos suplementarios de protección y copia para asegurar su accesibilidad en caso de catástrofe. A si mismo se deberán tener en cuenta las características físicas de almacenamiento: el peso, la superficie necesaria, los controles de temperatura, humedad y los requisitos especiales de conservación física, electrónica y aspectos asociados con el medio ambiente, la empresa deberá disponer de campañas que involucren y fortalezcan el cuidado y conservación referente al papel y documentación.

Entre las observaciones se identifica que la empresa no ha evaluado las características necesarias para el lugar de archivo y conservación de documentos, es evidente que el lugar actual donde se maneja el archivo en la empresa Induma no es el adecuado, el espacio es

reducido y alejado, dificultando la accesibilidad a la información por parte de todos los involucrados. Además, se presenta problemas de humedad, esto ha generado deterioro y pérdida de los documentos, no se realiza limpieza y control de plagas para garantizar su conservación. Referente al medio ambiente Induma ha descuidado un poco el manejo de campañas ambientales ya que la persona que ejercía dicha actividad ya no se encuentra en la organización y las campañas que la persona lideraba no se cumplen por lo que no hay alguien que controle y verifique su cumplimiento, cada área ha definido como criterio propio reutilizar papel y darle el manejo que ellos creen correcto pero falta parametrizarlo en toda la empresa ya que en algunas áreas no practican ningún actividad en beneficio del medio ambiente.

Tabla 15

CATEGORÍA	ÁREA	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
Procedimiento específico	ADMINISTRATIVA/ FINANCIERA	No Existe	No se tiene documentado los procedimientos para el manejo de información.
Manejo y creación de documentación de cada área de acuerdo al SG.	ADMINISTRATIVA/ FINANCIERA	No Existe	No se ha determinado las características de creación de documentos.

Fuente: Elaboración propia.

La norma ISO 15489 describe los procedimientos que permiten desarrollar una gestión de documentos acorde con los principios y elementos expuestos, además regula la gestión de documentos de archivo como apoyo de un sistema de calidad que cumpla con la Norma ISO 9001 e ISO 14001. Se denota la importancia de fijar y promulgar procedimientos para el

manejo de información y creación de documentos que cumpla con el objetivo del SGD y aporte al cumplimiento de la actividad económica de la empresa, estos documentos generados deberán cumplir con los apartados descritos en la norma, documentos auténticos, fiables e íntegros. Se debe documentar los procesos para creación de documentos y flujo de información.

Los procedimientos en la empresa Induma en relación al manejo de documentación e información están documentados de acuerdo al sistema de calidad, no se ha determinado como se debe desarrollar un documento, la importancia del mismo, archivo y los responsables. Referente a la norma la empresa Induma carece de control en el diseño de documentación e información de los documentos que no están involucrados al sistema de gestión calidad, ya que en algunas áreas deben generar archivos y estos son diseñados por ellos mismos y comprometen a la empresa sin conocer qué tipo de documentación e información se está generando por lo que no se ha parametrizado la forma y el responsable de emitirlo. A sí mismo no se ha establecido el procedimiento que se le debe dar a un documento al momento de recibirlo, emitirlo y archivarlo y no se conocen qué documentos deben estar bajo responsabilidad del archivo.

En razón a lo descrito anteriormente y a modo de síntesis, es preciso decir que la empresa Induma adolece de una concepción estratégica para la gestión de los múltiples documentos que genera día a día para soportar los procesos operativos y administrativos propios de la empresa. Esto se constata en la falta de políticas y lineamientos claros y estandarizados que generan visiones y acciones compartidas de todos los colaboradores de la empresa frente al manejo de la información y los documentos que sustentan dicha información. En este mismo sentido, la empresa no tiene un control sobre la generación y el manejo de documentos, lo que provoca reprocesos pérdida de información, respuestas tardías, retrasos en operaciones, entre otros aspectos que afectan el desempeño de las personas en el ámbito de sus labores y, consecuentemente el funcionamiento general de la empresa.

3.2. implicaciones funcionales y ambientales de la gestión documental en Induma

Para identificar los efectos funcionales y las implicaciones ambientales del proceso de gestión documental de la empresa Induma de Manizales, se realizaron entrevistas semiestructuradas que permitieron captar desde las perspectivas de los colaboradores las dificultades que surgen de procesos asociados a la gestión documental. Las entrevistas fueron desarrolladas con personas de distintas áreas funcionales de la empresa lo que dio lugar a la interpretación de como asumen y actúan los empleados de la empresa en el marco de los lineamientos de la gestión documental y la relación con el medio ambiente.

De acuerdo a los datos que arrojaron las entrevistas, sistemáticamente fueron emergiendo categorías que representaron las implicaciones en la realización de las tareas cotidianas y los efectos medioambientales a causa de las formas que se adoptan en Induma para gestionar la documentación propia de la organización. En consecuencia, con lo anterior, las categorías que surgieron del estudio son las siguientes: a) Prácticas de manejo de documentos y sentidos de minimización de impactos ambientales, b) Incidencias operativas y ausencia de conocimiento en la administración de documentos, c) Heterogeneidad en los procesos de la gestión documental, d) Documentación física, espacios de trabajo y dificultades funcionales en las áreas, e) Necesidades y conformismo documental.

Prácticas de manejo de documentos y sentidos de minimización de impactos ambientales

La problemática ambiental en el mundo se ha convertido en una variable fundamental para la definición de procesos económicos y sociales que las empresas deben comprender para definir concepciones y prácticas en función de contribuir a la protección y preservación del medio ambiente. Esto se hace evidente en diferentes países en el mundo que han diseñado métodos y normas para crear conciencia y cultura ambiental de todos los individuos y organizaciones que constituyen la sociedad.

En razón a lo anterior y haciendo referencia al objeto de estudio de la presente investigación, se ha entendido que las prácticas de manejo de documentos están íntimamente relacionadas con impactos ambientales y que las empresas deberían emprender acciones que propendan por minimizar dichos impactos, en todas sus actividades asociadas a la actividad productiva.

El caso específico de la empresa Induma de la ciudad de Manizales, se evidencia que en el marco de las tareas que implican la creación, transferencia, archivo y custodia de documentos en las diferentes áreas funcionales de la organización, se dan bajo un sentido subjetivo de minimización de impactos ambientales. Este sentido es creado y divulgado en las áreas funcionales en relación a las percepciones que genera el colaborador con sus tareas cotidianas; percepciones que pueden ser aceptadas y compartidas por los otros colaboradores del área específica. Esto se sustenta en lo que se describe en el siguiente párrafo.

“Nosotros desde el año pasado estamos implementando una idea de mejora que es no imprimir los procedimientos porque son de 6 a 10 hojas, sino que solamente tener un control de documentos donde se registre las firmas y ya el documento subirlo como tal al gestor para libre acceso de las personas” (Informante 1)

Estas acciones según el informante, están orientadas a la disminución de consumo de papel, aspecto que no se circunscribe a una política o lineamiento establecido por la empresa, no obstante, surge de la iniciativa propia de uno o varios colaboradores que tienen preocupaciones asociadas con el medio ambiente.

“Si, ósea lo que nosotros tratamos de hacer es que ósea todo lo que se pueda sacar digitalizado o que se pueda enviar por correo electrónico pues tratamos en la medida de hacerlo, cierto, nosotros lo que imprimimos netamente es lo legal y lo que debe de ir en la hoja de vida” (Informante 6)

Existe un pensamiento de gran parte de los colaboradores en aportar positivamente al medio ambiente, ayudando con la disminución de consumo del papel. En consecuencia con lo anterior, las personas de ciertas áreas de la empresa cumplen estrictamente con la

normatividad en cuanto a la preservación de documentos legales como lo estipula la ley, pero conservan un sentido de disminución de impactos por iniciativa propia a parte de lineamientos organizacionales.

“Pues digamos que acá manejamos cosas muy básicas, pero pues que siendo muy básicas también contribuye todo lo que es la conservación y más teniendo en cuenta que aquí en la empresa tenemos tan interiorizado el tema del ahorro, básicamente lo que se hace es el reciclaje de todo lo que son sobres si están en buen estado o si no están en tan buen estado los utilizamos para correspondencia pues interna dentro de la compañía y todo lo que es el reciclaje del papel cuando son por ejemplo facturas dobles o si tiene hojas en blanco pues también la reutilizamos o con todo el tema de las hojas de vida cuando son procesos que quedan inhabilitados o no es personal seleccionado lo que hacemos también es que todo ese papel queda reciclado para nuestra compañía” (Informante 5).

“Si, manejamos el reciclaje, depende también de los documentos que depuramos acá en el área, si no son importantes y no tienen firma se reciclan por la otra cara, cuando tiene alguna firma el documento y ya no se va utilizar y se va a depurar tratamos de eliminarlos para que no haya malos entendidos con esto” (Informante 3)

Las personas frente a las situaciones de cada área van diseñando estrategias de reciclaje, como es la utilización de la otra cara de la hoja en documentos ya manipulados o inservibles, esta actividad se realiza en diferentes áreas las cuales surgen por iniciativas propias para generar procesos de reciclaje y aprovechamiento de papel. Los funcionarios ejecutan como practica ambiental la reutilización del papel y del mismo modo se percibe que el termino de reciclaje por algunos funcionarios no se encuentra bien definido, debido a que la empresa cumple con la normatividad de tener las canecas de clasificación y separación de residuos, pero hace falta de una capacitación en el manejo adecuado, cabe agregar que no realizan ningún otro procedimiento en relación a lo ambiental, dejando a un lado los demás componentes que esta abarca, de manera que disminuya la problemática ambiental, genere responsabilidad social y cuidado del medio ambiente.

“Si acá se maneja programas de reciclaje con las canecas de basura, pues tenemos la verde la gris y hay unas que están rojas” (Informante 2).

Se observa claramente que la empresa no ha diseñado estrategias alineadas a objetivos y políticas organizacionales, ya que en visitas realizadas se evidencio que desde la alta gerencia no existe lineamientos orientados a la gestión ambiental, por otro lado se conoció que de manera mensual se dispersa el reporte de impresiones con información actual de la cantidad de resmas utilizadas por área en relación al mes anterior, pero ese control y seguimiento es realizado solamente para dar a conocer el aumento y disminución del papel, no se ha establecido métodos que conduzcan a reducir la cantidad de impresiones generadas por área. Como lo afirma el siguiente informante.

“No, no tiene ningún número, se puede imprimir cuantas veces se requiera” (Informante 3).

Lo mencionado denota la carencia de control por parte de la alta dirección para la generación de impresiones y utilización de papel, de forma que permita disminuir los costos y dar cumplimiento a los aspectos ambientales, para que las áreas trabajen coordinadamente y se cree una cultura ambiental empresarial bajo procedimientos establecidos. Actualmente algunos funcionarios han desarrollado un pensamiento ambiental basados en conocimientos y experiencias propias, de manera que permita responder a las necesidades del entorno.

“Tratamos de tener conciencia de que si no necesitamos imprimir no lo hacemos pues obviamente para ayudar con el medio ambiente” (Informante 4).

En relación con todas las observaciones descritas en los párrafos precedentes la estrategia ambiental en Induma a nivel general, se desarrolla de manera intuitiva por situaciones presentadas en la realización de actividades direccionada en gran parte al uso del papel, además la conciencia ambiental se percibe como preocupación, necesidad y conocimiento propio de la persona, acciones que determinan el compromiso por contribuir a la conservación del medio ambiente. Así mismo el compromiso de la alta dirección por buscar alternativas e implantar estrategias no es claro, porque a pesar de que el área de

comunicaciones envía un comunicado para fomentar el menos consumo de papel, este actuar no es un pensamiento ambiental debido a que no hay seguimiento y una sensibilización a profundidad con los empleados de la organización, de modo que permita fortalecer, difundir y aplicar estrategias ambientales para que toda la organización tenga un conocimiento íntegro, trabajen coordinadamente con objetivos, procedimientos, planes, estrategias, y practicas encaminadas al cuidado de los recursos.

Incidencias operativas y ausencia de conocimiento en la administración de documentos

La información es parte vital dentro de las organizaciones, esta involucra recursos económicos e intelectuales, contribuye a la toma de decisiones y la solución de problemas siendo así clave para el desarrollo organizacional (ISO 15489, 2001). Existen riesgos en cuanto al manejo de la información que ponen en peligro los documentos que la empresa ha generado, ya sea por deterioro, manejo, perdida, falta de comunicación o capacitación. La responsabilidad en el tratamiento de los datos debe ser de todos los miembros de una organización, contar el apoyo de la alta dirección, donde haya un representante, y así mismo un jurista o abogado con el fin de saber que dicen las leyes de su sector (protección de datos, conservación de documentos), un jefe de administración y por último la persona responsable del SGD (Russo, 2009). Las organizaciones deben seguir los protocolos necesarios para una gestión eficiente de la información. Es el caso de Induma donde al no contar con el SGD presentan incidencias operativas por parte de los colaboradores en lo relacionado a la perdida de documentos ya sea por el manejo o poco conocimiento de la gestión documental.

“Digamos que perdida de documentos no hemos tenido, pero si, de que se pierdan y uno ya no los vuelva a ver, pues no cierto, pero si se han extraviado por un archivo inadecuado de pronto la persona que archivó el documento no tenía la capacitación necesaria, entonces lo coloco en una hoja de vida diferente a la del empleado del cual se deseaba archivar o la colocó en un orden pues errado” (Informante 6).

Con base en el comentario anterior se percibe una contradicción por parte de los colaboradores para referirse a la pérdida de documentos dentro del área, manifestando que no se pierden y posteriormente afirman que, si presentan dicha dificultad, esto denota la importancia de tener un procedimiento estructurado. El manejo inadecuado de la documentación en las diferentes áreas de la empresa se debe a la falta de metodologías claras para la gestión de los documentos, lo que ha ocasionado inconvenientes en la búsqueda y consulta de los mismos, adicional a la gran cantidad de información que es generada diariamente. Así mismo se presenta ausencia de procesos, comunicación asertiva, capacitación y acompañamiento de la alta dirección para aportar en el orden y control, de modo que permita una adecuación correcta del archivo, es decir que minimice la pérdida, deterioro y aumente la durabilidad de los documentos. Hechas estas consideraciones es notorio entonces, que en la empresa Induma se presente dichas causales, como lo expone el siguiente informante.

“Si, los operarios los botan porque ya están muy deteriorados entonces los botan y la excusa de ellos es decir no se me perdió...digamos en planta es muy difícil controlar los instructivos porque ellos lo botan o pues lo manchan porque como acá manejan también grasa entonces toca estarlos cambiando, toca revisar que si tengan las copias controladas que son” (Informante 1).

Esta situación se debe a la falta de evidencias de lineamientos y protocolos claros en la empresa para el tratamiento de documentos por parte de los operarios en cuanto al manejo de los instructivos, porque al realizar sus tareas habituales piensan que no son necesarios, dado que carecen de responsabilidad y no le dan la importancia necesaria que estos documentos implican, solo se dedican a diligenciarlos, es por esto que se les pierde fácilmente y no tienen cuidado en su manipulación lo que ha generado desde el área de calidad reprocesos y confusiones en copias no vigentes que se encuentran en la planta.

En este orden de ideas, tanto el personal productivo como el administrativo presentan dificultades al momento de determinar la importancia que tiene cada uno de los documentos,

ocasionando así desinformación entre todas las áreas de la organización a causa de la pérdida de esta documentación.

“digamos que aquí no se tiene mucha conciencia del manejo de la correspondencia, acá puede llegar una factura y se queda dos o tres días en el puesto y uno los llama, les escribe, tiene factura, tiene cartas, tiene correspondencia hasta que uno llega a un punto que para no seguir acumulando pues como este tipo de documentación, lo que se hace pues es entregarla a cada área responsable porque en muchas ocasiones llegan documentos que son de requerimiento de una respuesta con unos días establecidos, entonces lo ideal es que no se quede pues como acá la información sino que uno la pueda entregar inmediatamente al usuario que la necesita, digamos que otra cosa que suele pasar es con el tema de facturación que muchas veces se imprime una factura que les envían por correo electrónico y luego llega la original entonces digamos que puede haber doble facturación en el sistema y uno lo evidencia con el tiempo” (Informante 5).

El manejo de comunicación e información en la empresa Induma se analiza desde diferentes aspectos que involucran tanto el desarrollo de las actividades administrativas como operativas, identificando así que por parte de los colaboradores de la empresa Induma hacen caso omiso a la información que da la persona encargada de correspondencia, pues ella se encarga de dar aviso de manera inmediata de los documentos que llegan a la empresa y a su vez direcciona y gestiona su entrega, proceso que debe realizar repetitivamente y al no obtener respuesta oportuna y para no generar acumulación de correspondencia o incurrir en alguna falta legal, la funcionaria debe desplazarse a cada área a entregar dichos documentos, tarea que no se encuentra dentro de sus funciones y le genera retraso en el cumplimiento de sus actividades diarias y posibles pérdidas de documentación. A partir de este comentario las acciones para la gestión de los distintos documentos quedan a libre disposición de las personas. Aspecto este que evidencia nuevamente la falta de criterios propios de la empresa para la gestión de documentos y la información que se genera cotidianamente en la organización.

Es notorio que el problema de comunicación radica en la poca disposición de los empleados a atender oportunamente los requerimientos que llegan al área y la importancia que se les debe dar a estos, esto provoca que las áreas que emiten dicha información retrasen su trabajo y/o tenga que hacerlo de forma repetitiva, además no se atiende de forma rápida la correspondencia que al no dar respuesta en el tiempo establecido puede acarrear sanciones, problemas o retrasos para la organización. No es ajeno que las organizaciones y más una empresa de fabricación y producción tenga problemas en el flujo de información debido a la gran cantidad de circulación de documentos que manejan y el criterio de importancia que cada uno de los colaboradores les dan a los documentos

Heterogeneidad en los procesos de la gestión documental

El manejo de la documentación según las normas ISO 30300- 30301- 15489 debe servirse de métodos estandarizados que sean eficaces, eficientes y continuos, para obtener y conservar la información necesaria en un lugar seguro, accesible y organizado. Las empresas deberán apropiarse metodologías acordes a las necesidades de la mismas, que den respuesta a sus empleados de forma rápida y cumpla con lo requerido por la organización y el estado. Actualmente el manejo de información ha ido evolucionando y a su vez las leyes han aumentado por la responsabilidad que las empresas deben dar a cierta información, se han creado normativas para empresas públicas para dar cumplimiento adecuadamente al proceso archivístico. Además, las empresas privadas han visto la necesidad de dar el uso adecuado a la información para aumentar sus niveles de productividad y organización de sus documentos, implementando normativas para dar respuesta a dichas necesidades.

En la empresa Induma el manejo de la documentación se ha convertido en necesidad propia de cada área y colaborador, en lo que la alta dirección no ha fijado pautas corporativas para ayudar a organizar la documentación de modo que se conserve durante todo su ciclo de vida y exista una adecuada administración de los archivos. “La organización deberá plantear una política de gestión documental que sea capaz de crear, controlar, utilizar la información y la

documentación de la empresa con el objetivo de saber que sucede, planificar que hacer y actuar en consecuencia” (Russo, 2009, p.16).

Para dar continuidad a la realidad de empresa, los entrevistados mencionan que Induma no cuenta con un sistema de gestión documental, se percibe que la organización ha evidenciado la necesidad de contar con un programa de gestión documental pero su vez no han dado la importancia y prontitud que este requiere, ya que parte de la documentación está respaldada por el sistema de gestión de calidad y por criterio propio y esto ha hecho que se tenga un control de ciertos documentos, como se señala en el siguiente apartado.

“no tenemos un sistema documental, manejamos es el sistema de gestión de calidad y pues el mismo nos dice que tenemos que controlar pues las actividades con que se realizan el producto o la prestación de servicios” (Informante 1).

Lo anterior precisa la información antes mencionada ya que el manejo de los documentos dentro de la empresa está alineado bajo el sistema de gestión de calidad, el cual cuenta con los procedimientos establecidos para cada área con sus respectivos formatos, guías y documentos de apoyo, que este sistema exige para cumplir adecuadamente con lo planteado en la política, alcance y objetivos de calidad. Además, se conoce que los funcionarios realizan sus actividades de acuerdo a lo establecido en el sistema de gestión de calidad, el cual determina como y el medio para realizar dichas funciones y de esta manera presentar resultados en los momentos de auditorías internas y externas.

De acuerdo a la guía Procesos de gestión de documentos publicada en el año 2006, expone la importancia de incorporar al sistema de gestión documental elementos claves para la elaboración de un documento, tales como el diseño de formatos y necesidades técnicas que permitan asegurar la accesibilidad al documento durante el tiempo que sea requerido para las actividades de la organización y facilitar su conservación y gestión a largo plazo. En este mismo orden para dar claridad a la situación que presenta la empresa Induma uno de los informantes explica como es el proceso para la estructuración de documentos en las áreas.

“Pues digamos para los procedimientos si tenemos una mancheta y tiene que tener obviamente objetivo y alcance, pero digamos para los instructivos ya cada área pues maneja de la forma en que quiere sus instructivos y sus registros, pues porque no podemos decir ah.. es que este formato tiene que tenerlo para todas las áreas porque es muy duro mirar que variables controlas en uno y en las otras” (Informante 1).

“Si, si existe, lo que son las reclamaciones y evaluaciones es un formato establecido por gestión de calidad y ya los documentos que se hacen acá en el área que son las devoluciones de facturas, cartas y ese tipo de documentos si no tienen formato” (Informante 3).

Es evidente entonces que los documentos y formatos que se encuentran dentro del sistema de gestión de calidad están debidamente estructurados, pero los documentos que no hacen parte del sistema no cuentan con características específicas como codificación, versión, autor, fechas, entre otros aspectos que permiten llevar un control interno y externo de la documentación que emite la empresa. Además, se presenta heterogeneidad en las áreas en lo que refiere al manejo y construcción de documentos que no hacen parte del SGC, de modo que sus funcionarios deben diseñar y crear los documentos por ellos mismos sin que exista un registro acorde y planteado por alta dirección de cómo realizarlo y el manejo que requiere.

“No, no está estandarizado nosotros lo manejamos es por el nivel de rotación que tenemos de pronto por algún reclamo o si necesitan verificar pues alguna salida de un producto en esos meses pero como tal no está estandarizado todo se maneja es como por un criterio propio entonces se guardan por eso seis meses y también manejamos una documentación para entrega de correspondencia que también por criterio propio lo guardamos alrededor de un año ya después de ese tiempo lo que hace es que se descarta o se desecha...bueno digamos que para las constancias laborales nosotros tenemos un formato ya establecido desde el área de talento humano y para las cartas de nuestros clientes digamos que todo lo que es el encabezado también tiene un formato estandarizado pero ya se le da un tratamiento particular porque cada reclamo o cada sugerencia pues se maneja distinto entonces la respuesta también debe ser diferente” (Informante 5).

Estos aspectos describen que la empresa tiene estructurado el procedimiento para hacer los documentos legales, pero es evidente además que el resto de la documentación la emiten por criterio propio y no se tiene documentado esos procedimientos, el tiempo de conservación es establecido por los funcionarios de cada área lo cual es una actividad incorrecta ya que el tiempo de conservación y el tratamiento de los documentos debe estar parametrizado desde la alta dirección por medio de una tabla de retención documental donde especifique los tiempos de conservación, responsables, lugar de almacenamiento y eliminación cuando se requiera.

Significa entonces que los funcionarios son autónomos en relación a los métodos documentales, lo que en algunas empresas ha generado variabilidad de información y riesgo en el momento que el que el empleado se retire de la organización y se lleve el conocimiento y la información necesaria para el debido funcionamiento. De este mismo modo parte de la documentación que maneja Induma está alineada al sistema de gestión de calidad, variable que hace poco notable la problemática documental de la empresa ya que al tener este sistema los empleados y altos directivos desempeñan algunas actividades basados al SGC dejando a un lado otras posibilidades y la necesidad de un sistema de gestión documental que permita el correcto tratamiento de todos los documentos de la organización.

Documentación física, espacios de trabajo y dificultades funcionales en las áreas

Todo sistema necesita de formas eficientes de archivar documentos y datos, así como de colocarlos a disposición de sus usuarios; es por ello que el almacenamiento y recuperación es un componente esencial en el desarrollo de los sistemas para la gestión de documentos, estos determinan el buen funcionamiento de las actividades realizadas en las diferentes áreas de la organización por medio de procesos estandarizados y lineamientos estructurados desde la alta dirección que permita desarrollar adecuadamente los procesos, tener un ambiente de trabajo acorde, dar respuesta oportuna a los requerimientos solicitados y a su vez determina la productividad en la organización.

En el contexto actual, se observa que en las empresas aún existe gran parte de documentación física y su lugar de almacenamiento es un archivo robusto y con poco control dado a la cantidad de información que se resguarda. Las organizaciones no han aprovechado e instaurado métodos documentales que permita preservar y garantizar un buen manejo, revisión y acceso a la documentación, de modo que no cause reprocesos, pérdida de información, involucre tiempo e inconformidad laboral. En lo que refiere a Induma una gran parte de la documentación se maneja físicamente, como se argumenta en los siguientes párrafos.

“Más o menos en un 80% esa documentación se debe generar de manera física porque requiere mucho lo que son firmas para todo lo que son trámites legales” (Informante 6).

“Bueno digamos que casi todos los documentos que nosotros manejamos son físicos, todo lo que es la correspondencia que nosotros recibimos casi toda la que tenemos es física las remisiones que le contaba ahora para el recibo y la salida de productos o documentos de la compañía también son físicos lo único que manejamos virtual es algunas constancias cuando son empleados retirados que no están en nuestra compañía y las cartas que le enviamos a nuestros clientes también se manejan de forma virtual” (Informante 5).

Es claro que la documentación que maneja Induma se encuentra soportada en formato físico para dar cumplimiento a requisitos legales y procedimientos establecidos por la empresa, con el fin de cumplir a cabalidad lo que la norma exige. Además, se maneja física toda la correspondencia que llega por medio de la recepción y se debe dar trámite y respuesta por el mismo medio, generando así contaminación visual en los puestos de trabajo, dificultades en el desempeño de las funciones diarias, producción desordenada, multiplicación de copias, difícil acceso a la información y aumenta la pérdida de la documentación.

Dando continuidad a los comentarios anteriores la información que la empresa almacena de forma digital son documentos que en su elaboración y disposición no exige un control riguroso, ya que los funcionarios no ven necesario manejarlo de forma física contribuyendo al cuidado del medio ambiente y facilitando las actividades del área, pero a su vez se hace

dispendioso la digitalización de algunos documentos ya que se diligencian físicamente y luego se debe trasladar dicha información en documentos electrónicos.

“Son físicos y los paso a digitales para poder que los operarios revisen como tal los rendimientos” (Informante 2).

Ante la situación planteada, se tiene diseñado un formato con las características específicas acorde a las cantidades, tiempos y productos fabricados, donde los operarios diligencian de forma física los datos relacionados a la producción del día para dar cumplimiento y entrega al área responsable, la cual se encarga de digitalizar diariamente la información para tener el inventario actualizado debido que este es de consulta permanente por otras áreas para toma de decisiones.

En consecuencia, en las diferentes áreas existe gran cantidad de documentación física que es resguardada dentro de la misma oficina disponiendo de espacios no óptimos y acordes para su conservación y disposición.

“Bueno nosotros manejamos diariamente un listado que son los clientes que Induma tiene con sus cantidades de caja y el documento de la factura el número de la factura, eso se maneja en un AZ que es archivado mensualmente pues porque como es tanto el volumen entonces se nos dificultaría el manejo lo vamos archivando mensual y se maneja en una AZ diaria... Se archiva en el puesto de trabajo debido a que la bodega es tan grande donde se maneja la mercancía y la capacidad para tenerlos ahí mismo” (Informante 4).

“Bueno digamos que las cartas que nosotros le enviamos a nuestros clientes está en una carpeta en un archivo en nuestra plataforma web y todo lo que son remisiones están físicas nosotros lo tenemos en un cajón acá en el área durante seis meses y ya después de ese periodo lo pasamos al área del archivo inactivo y la persona de archivo es el encargado de manejar pues esta documentación” (Informante 5).

En relación al comentario anterior el manejo de los documentos físicos en Induma, provoca que se emplee tiempo de trabajo y se realice una misma labor de forma repetitiva ya que para

cumplir y tener un archivo ordenado, exige archivar de forma diaria los documentos, además los documentos se archivan dentro del área ocupando espacio que no se ha determinado para esta documentación, denotando desorden para las personas externas al área, así mismo perdida y deterioro de documentación.

“Los documentos físicos son guardados en el archivador de la oficina” (Informante 2).

En el formato estructurado de observación se evidencio que la empresa cuenta con un lugar específico de archivo, pero no está determinado que documentos deben reposar en este, del mismo modo se evidencio que los funcionarios no están aprovechando al máximo este espacio ya que se observó que en las oficinas están almacenando documentos que podrían ser guardados en el archivo central. De la misma manera en conversación con los entrevistados se conoció que el lugar del archivo central se encuentra retirado de las diferentes dependencias, lo que genera para ellos tiempo adicional de desplazamiento e interrupción de las actividades diarias al momento de realizar alguna búsqueda o archivo de un nuevo documento y no existe una persona responsable para la custodia, orden y archivo de los documentos. Por otro lado, el área de talento humano cuenta con un lugar de archivo para el resguardo de las hojas vidas, en el cual presenta dificultades como lo expresa el siguiente comentario.

“Más que un problema es el volumen ósea la verdad se genera mucha información de los empleados entonces se hace dispendioso la labor de archivo porque pues constantemente tenemos que estar colocando esta serie de documentos en las hojas de vida más que todo el volumen de información. La mayoría de la información que se genera desde el área de talento humano va a las hojas de vida de cada empleado las cuales se archivan a un lugar digamos aparte de la oficina porque pues deben estar en un cuarto cerrado con seguridad” (Informante 6).

Significa entonces que el problema radica en la cantidad de información física y el tiempo que se debe emplear para desplazarse al lugar de archivo, esto ocasiona detener las funciones y realizar de forma repetitiva esa búsqueda ya que constantemente se requiere validar

información que solo se puede confrontar con los documentos mencionados y también demanda estar constantemente adicionando nuevos documentos y su vez va aumentando la cantidad de documentos, deterioro y hace más dispendioso la búsqueda y por ende un desgaste administrativo.

Por otra parte, el área de compras también ha presentado complicaciones en cuanto a la administración de facturas.

“Si en ocasiones se nos ha extraviado facturas y duramos un buen tiempo buscándolas, haciéndoles seguimiento o a quien se le compro y todo ese tipo de cosas. Entre una o dos semanas” (Informante 3).

“Digamos que a veces es complicado porque los funcionarios empiezan a indagar o a hacerse interrogantes de donde llego la factura o de donde quedo la factura, pero porque llego doble entonces a veces eso es complicado, o cuando se resurgen algunos productos sin factura y luego llega la factura queda como una bivalencia si realmente lo que están facturando si se recibió entonces a veces es complicado por ese tema” (Informante 4).

La recepción de facturas en el área de compras se hace por medio del almacén, son ellos los encargados de verificar la aceptación acorde de las facturas y proceder a ingresarlas en el sistema para que compras gestione el pago correspondiente, en ocasiones el almacén se les traspapela dichas facturas y es el área de compras quien debe realizar un largo procedimiento para poder adquirir una copia y de esta manera dar cumplimiento al proveedor, esta situación se presenta continuamente lo que retarda la adquisición de nuevos productos, tener una información real y confiable en el sistema para todas las áreas y pagar oportunamente al proveedor para continuar con negociaciones futuras.

Otra situación relevante es la doble facturación, ya que la persona encargada del ingreso de facturas al sistema no se percata que ha ingresado la factura doblemente porque en ocasiones estas facturas llegan físicas por medio de la recepción y de manera digital por la persona de

compras, esto hace que se altere el inventario y que al momento de las causaciones haya confusiones para la legalización de las compras, involucrando a su vez tiempo y reprocesos.

En los párrafos precedentes se evidencia que la organización emplea gran parte del tiempo en revisar, buscar y almacenar documentación lo que puede interferir en los procesos empresariales y funcionales, ya que es claro que la empresa debe disponer de un lugar adecuado para archivar los documentos, el cual permite accesibilidad, protección de datos y cuidado durante todo su ciclo de vida. Además, hace que la empresa pueda mejorar su productividad al emplear prácticas estandarizadas que contribuyan a la adecuación de procesos eficaces y eficientes. Todas las dificultades que está presentando actualmente Induma en cuanto al manejo de documentación se debe la carencia de un sistema documental que contribuya a la implementación de buenas prácticas enfocadas al mejoramiento continuo.

Necesidades y conformismo documental

Independientemente de cómo se conserve la información, se debe mantener un control de todos los documentos emitidos y recibidos, para garantizar que la organización marche y sea efectivo el funcionamiento de la empresa. De acuerdo a las necesidades propias de las áreas para el desarrollo de las actividades los funcionarios van diseñando métodos y apropiando estrategias que permitan la realización oportuna y veraz de las tareas. Las empresas actualmente han invertido en herramientas para que haya un crecimiento tecnológico que agilice los procesos internos, mejore su control, sean más productivos y ofrezcan productos y/o servicios diferenciadores a su competencia, cabe resaltar que todo esto se logra con conocimiento de la organización de modo que se integren las necesidades y objetivos planteados.

De acuerdo a lo que se ha venido mencionando, en Induma a pesar de no contar con un sistema de gestión documental, se evidencia que se han diseñado herramientas acordes a las necesidades de cada dependencia, como es el caso del área de calidad donde por medio de un software almacenan información correspondiente al área.

“Si señora, pues acá en Induma nosotros manejamos gestor, pues todos los documentos del sistema de gestión de calidad están almacenados ahí, pues es libre consulta excepto por los instructivos si se necesitan de manera física desde el área de calidad se le pone un sello de copia controlada y nosotros lo repartimos...Gestor es un software donde se almacena la documentación de gestión de calidad” (Informante 1).

Por lo tanto, Gestor ha sido una herramienta que ha facilitado realizar operaciones diversas de la empresa, ofrece accesibilidad y seguridad a los documentos, no permite alterar ni modificar información debido a que los documentos son subidos en PDF, este sistema contiene información actualizada para la realización de funciones diarias, permite disminuir la impresión de documentos y la acumulación en los puestos de trabajo. En relación a los instructivos se imprimen solamente los referentes al área de producción ya que es una guía de la elaboración del producto y donde el área de calidad debe llevar el control y seguimiento de las copias entregadas.

Además, la empresa cuenta con un sistema de planificación de recursos empresariales (ERP), el cual es de uso transversal de la compañía involucrando el área de compras con requisiciones, ordenes de compras e ingresos de productos, el área de logística con facturación de pedidos y despachos, el área de producción con inventarios y el área financiera con el pago a proveedores y recaudo de cartera, de esta manera se facilita la gestión documental, administración financiera en la compañía y teniendo un mayor control de la información.

A parte de los softwares mencionados, los funcionarios acuden a diseñar formatos que les permita llevar un control y registro de ciertos documentos para evitar perdida al momento de algún préstamo, como es mencionado en los siguientes comentarios.

“Existe un control más como del área no es algo de gestión de calidad sino de nosotros, como compras tenemos una listica de los documentos que se pueden prestar o los que se prestan, como para tener un control, pero no es algo por gestión de calidad sino de nosotros” (Informante 3).

“Nosotros implementamos una firma en una carpeta cuando se reciben o se entregan esos documentos porque las personas eran muy dadas que recibían la factura o la carta o la invitación la embolataban y luego decían no es que aquí nunca llego entonces como la persona responsable de servicio al cliente es quien recibe y firma estas cartas entonces siempre quedaba como responsable entonces por eso se implementó que cada funcionario firmara lo que recibe” (Informante 5).

Debido a la pérdida de documentos que se venían presentando se implementó un procedimiento adicional para registro correspondencia entregada y prestamos realizados, donde por medio de un formato se relacionan los datos de los documentos entregados o prestados y la información de la persona que lo recibe dejando como evidencia la firma correspondiente, de esta manera permite realizar trazabilidad de los documentos. A sí mismo en otras áreas no ven relevante o necesario implementar dicha metodología de seguimiento.

“No eso generalmente no lo hacemos porque no son muchos los documentos que se prestan y por ejemplo como nosotros tenemos que archivar las facturas generalmente mensualmente se tiene que estar entregando al archivo y ya el archivo es la persona o el área encargada de prestar dichas facturas entonces por ende nosotros no prestamos tantos documentos” (Informante 4).

“El talonario de remisiones se maneja con un número de consecutivo y el acta o la carpeta de entrega y recibo de correspondencia se maneja por fechas, pero para préstamo no tiene ningún seguimiento” (Informante 5).

Es claro que algunas áreas no encuentran la necesidad de implementar un control para el seguimiento de la documentación, debido que argumentan que es muy esporádico el préstamo de la misma, no han detectado los riesgos que pueden asumir al presentar pérdida de documentación, generando reprocesos e inconsistencias en la información. Con relación a los talonarios que maneja el área de recepción, el informante manifiesta que el manejo del talonario no es el correspondiente ya que cualquier miembro de la organización puede acceder a él, para su consulta y diligenciamiento, de este modo fácilmente es trasladado a

diferentes dependencias sin autorización o conocimiento de la persona responsable, esto ha generado que la información que ahí reposa sea susceptible a pérdida, alteración y genere inconsistencias en el inventario.

Lo anterior denota el conformismo por parte de algunos funcionarios con relación al manejo documental, ya que la empresa carece de estrategias que orienten al buen manejo de la documentación y por parte de los colaboradores no detectan necesidades para generar planes de acción contra a estas inconsistencias.

“No ninguna pues hasta el momento el área de tecnología de información nos ha colaborado mucho” (Informante 2).

“Pues en este momento no tenemos como así una estrategia como para mejorar el puesto de trabajo porque lo que estamos haciendo en este momento pues nos genera rapidez entonces en este momento no tenemos ningún plan para mejorar” (Informante 4).

Según lo que el informante expresa se confirma el conformismo de los funcionarios ante los malos procedimientos que realizan en cada una de las áreas dado que solo están direccionados a las herramientas que el área de tecnología ha proporcionado, además no identifican metodologías o estrategias de acuerdo a las necesidades presentadas que conduzcan al mejoramiento continuo. Cabe agregar que al momento de realizar la entrevista se observa que la versión del informante se contradice a la realidad del área, ya que en el desarrollo del formato estructurado de observación fue evidente la ausencia de procedimientos documentales y problemáticas referentes al manejo de información.

No obstante, además del conformismo también se logró identificar limitantes que cohiben implementar y proponer métodos que permita mejorar el desarrollo eficaz de la organización.

“Pues una oportunidad de mejora sería que los registros fueran digitales, pero pues es muy complicado porque tocaría un computador para cada área, ¿si me entiendes? pues para

cada operario perdón, y no todos lo saben manejar y no nos van a dar presupuesto para darle computador a cada uno” (Informante 1).

“Nosotros hemos estado en algunas revisiones con algunos proveedores de software como heinsohn y cactus los cuales planteaban una opción muy importante muy innovadora que es que el empleado cargara su hoja de vida con sus datos personales y con todos los documentos soportes como constancias laborales certificados de estudio documentos de familiares directamente por una interfaz en un programa de modo que nosotros solamente tuviéramos que llegar a consultar dicha información verificar la veracidad de la misma y poder radicar las respectivas afiliaciones ante las entidades también permitía hacer el contrato de manera digital y almacenarlo también en un servidor de modo que también las personas registraran su firma digitalizada y ya tuviéramos esa información centralizada en un solo punto” (Informante 6).

En los comentarios anteriores por parte de los funcionarios han planteado mejoras que conducen a corregir desviaciones en el desarrollo de procedimientos que afectan el desempeño e interrumpen el logro de objetivos organizaciones, logran identificar dos razones por las que se limitan a llevarlas a cabo; en primer lugar, por falta de presupuesto ya que en meses anteriores se propuso implementar un software con el propósito de tener un sistema integrado y accesible para el manejo de contratación y hojas de vida, el cual se cotizo con los proveedores heinsohn y cactus los cuales no fueron aprobados para su implementación, y como segunda medida al no ser aprobadas propuestas como esta, otras áreas se sienten temerosas y limitadas al proponer cambios que requieran de una inversión de dinero agotando así ponerlo en consideración para que se identifique su importancia.

Finalmente, se puede describir a Induma como una organización que carece de conocimientos claros para el manejo eficiente de la documentación, de acuerdo a que existen problemas que no se involucran con la realización física de un producto, sino que puede interferir en el proceso de legalización, trazabilidad y venta, como se presenta en esta categoría, ya que se evidencia la ausencia de controles y compromiso por parte de los colaboradores de la organización con relación a la Gestión Documental. Es importante que la empresa maneje

adecuadamente la documentación, para el cual se debe realizar seguimiento de la información para no incurrir en problemas documentales, así mismo diseñar estrategias o métodos que permitan dar una solución oportuna al manejo documental y a su vez se administre eficientemente los documentos donde la empresa brinde confiabilidad a los colaboradores para que expresen necesidades e ideas de mejora.

IV. Conclusiones

La gestión documental en las organizaciones se ha convertido en un factor determinante para su buen funcionamiento dado que para cualquier actividad que realice la empresa requiere de información y documentos de soporte que respalden el conocimiento y asegure fiabilidad de los datos. En consecuencia, con los objetivos trazados se llegó a las siguientes conclusiones:

Bajo las revisiones de Norma ISO 30301, 30302 y 15489 se identificaron los lineamientos correspondientes a un sistema de gestión documental donde se puede contrastar la realidad de la empresa Induma S.C.A, con los requisitos que esta exige. En concordancia las empresas deben estructurar e implementar alcance, políticas y objetivos que orienten a la administración adecuada de la información y los documentos que la soportan. En las observaciones realizadas se evidencia que Induma cuenta con un sistema de gestión de calidad ISO 9001, donde la empresa se respalda con los requisitos de esta norma, quedando así en evidencia que no tienen estructurado alcance, políticas y objetivos referentes a la gestión documental, ya que el manejo de algunos documentos se soporta en la norma del SGC, pero aun así no abarca toda la documentación de la organización que no hace parte de este sistema.

También se pudo observar que el lugar que se tiene establecido para el archivo no es el adecuado, es un espacio reducido, alejado de las demás áreas dificultando el acceso a los documentos, además presenta problemas de humedad generando deterioro y pérdida de información. Los documentos que reposan en este lugar no están debidamente archivados, fue notable que la persona responsable de esta función tiene a cargo otras actividades, las cuales no están relacionadas al proceso de gestión documental, a su vez la empresa no ha designado recursos para capacitar el personal de toda la organización y de esta manera tener centralizado un proceso documental.

Con los precedentes mencionados se identifica que el proceso documental en Induma S.C.A, carece de control, manejo, diseño y seguimiento de la información debido a que no tienen un procedimiento estructurado para la gestión de documentos, que permita centralizar la

información de acuerdo al actuar de la organización. Se evidencio a su vez que la alta gerencia ha tenido propósitos de ejecutar un sistema de gestión de documental, para esto crearon un grupo primario con un responsable de cada área para analizar toda la norma y diseñar el programa de gestión documental de acuerdo a las necesidades de la empresa, pero no se ha obtenido ningún resultado. Esto conlleva a que las áreas trabajen como islas aparte y los procesos continúen presentando problemas.

De acuerdo a lo expuesto en análisis de datos recolectados en la empresa Induma S.C.A, se presentan diferentes inconsistencias de acuerdo al entorno organizacional, dentro de las cuales se conoce que la empresa caso de estudio, no tiene un pensamiento ni una visión estratégica de la gestión documental y eso se hace evidente en la realización de sus actividades. Los funcionarios desempeñan sus labores intuitivamente y por necesidades de cada área, son ellos los que buscan la manera de cómo desarrollar y cumplir con los requerimientos que surgen. Las personas tienden a adecuar propios métodos para dar manejo a la documentación, en ocasiones puede ser eficaz en otras puede ser confuso ya que no tener parámetros generales de toda la organización tienden a incurrir en errores.

En este sentido, es claro que no existen lineamientos para el manejo de los documentos, la empresa no tiene determinado que documentos deben estar almacenados en el archivo. Los funcionarios han elaborado archivos propios dentro de cada área, esto repercute en la realización de las actividades diarias, ya que deben revisar, buscar y almacenar documentación de forma repetitiva, incurriendo en tiempos adicionales. Esta información denota que no está establecido de manera general normativas que regulen el buen uso y determinen cantidades en cuanto a la utilización del papel y generación de documentos. El problema radica entonces en la disposición que se le da a la gran cantidad de documentación física que se genera y se recibe en la organización, porque en los puestos de trabajo se observó acumulación de papel e inadecuada gestión de archivos, lo que genera contaminación visual, percepción de desorden y desgaste administrativo.

Desde el punto de vista ambiental, en la empresa investigada se identificó que realizan prácticas ambientales por cumplimiento de normas, pero no es evidente el compromiso de

todos los funcionarios y de la empresa, ya que no se cuenta con una persona que coordine, diseñe y lidere las prácticas ambientales en Induma. No hay un pensamiento ambiental en que conecte la estrategia de la empresa y genere ideas para promover procesos de gestión adecuados para la gestión documental e incluso para toda la organización. Las personas consideran que sus actividades diarias no interfieren en la problemática ambiental, creen que al hablar de ambiente solo se relaciona con naturaleza y desconocen todos los factores involucrados.

La subjetividad en Induma S.C.A, es presente en diferentes aspectos organizacionales, siendo esto un riesgo para la organización, ya que al no tener parametrizados los procesos se puede asumir que todo se está realizando adecuadamente y no perciben los problemas que se pueden generar. Además, también se denota un conformismo por parte de los empleados, ellos aun estando consientes de las oportunidades de mejora y de los procedimientos mal realizados, no buscan realizar cambios con apoyo de la alta dirección con el fin de dar solución a estas necesidades, así mismo la empresa no ha adecuado recursos para poder hacerlo y no se ha interesado en la aplicación de una norma referente a la gestión documental.

V. Referencias bibliográficas

Aja, Q. (2002). *Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones. La Habana*. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352002000500004&lng=es&tlng=es.

Alin, F., Lafont, D., y Jean, M. (1997). *El proyecto de intranet. Análisis de las necesidades de la empresa a la implementación de soluciones*. Barcelona, España: Ediciones Gestión 2000.

Amaya, S. (2011). *Propuesta de implantación de un sistema de Gestión Documental informatizado en la Universidad Francisco Gavidia de El Salvador*. Recuperado de http://repositorio.biblioteca.unia.es/bitstream/handle/10334/1449/0182_Amaya.pdf?sequence=1

Andreu, R., Valor, J., y Ricart, J. (1991). *La Dirección Estratégica de la empresa. Un enfoque innovador del Management*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/31738841_Estrategia_y_sistemas_de_informacion_R_Andreu_J_Ricart_J_Valor_prol_de_AC_Hax

Ardila, E. (2009). *Pautas metodológicas para la implementación de un programa de Gestión Documental para la Empresa Transporte Planeación y Diseño Ingeniería S.A.* Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/5310/tesis366.pdf?sequence=1>

Arribas, A. (2000). *Comunicación en la empresa. La importancia de la información interna en la empresa. Revista Latina de Comunicación Social*. Recuperado de <http://www.ull.es/publicaciones/latina/aa2000tma/127amaia.html>

Artiles, V. (2009). *La gestión documental, de información y el conocimiento en la empresa. El caso de Cuba*. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009000500002&lang=es

Braun, S., y Bauer, K. (1996). *El medio ambiente y la gestión empresarial*. Fundación Tierra. Recuperado de: <http://www.edpcollege.info/ebooks-pdf/ecoempresa.pdf>

Bustelo, C. (2011). *Serie ISO 30300: Sistema de gestión para los documentos*. Recuperado de <https://www.sedic.es/wp-content/uploads/2011/01/serie-iso-30300.pdf>

Caldera, J. (2014). *Realidad aumentada en televisión y propuesta de aplicación en los sistemas de gestión documental*. Recuperado de <https://biblioproxy.umanizales.edu.co:2081/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=22&sid=9ecbc b8c-1987-4645-8d5f-dddbcce03e6f%40sessionmgr4010>

Cámara de Comercio de Manizales. (2007). *Programa de Gestión Documental*. Recuperado de http://www.ccmpec.org.co/ccm/contenidos/268/PROGRAMA_DE_GESTION_DOCUMENTAL.pdf

Canals, A. (2003). *La gestión del conocimiento*. Barcelona, España. Recuperado de: <http://www.uoc.edu/dt/20251/index.html>

Carrión, E., y Fonda, E. (2013). *Análisis y diseño de un modelo de gestión documental para las Pymes en el Cantón Duran*. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11313/1/TESIS%20DE%20GESTI%2B%C3%B4N%20DOCUMENTAL%20ENRIQUE%20Y%20EVELYN%20NOVIEMBRE%202015.pdf>

Cascón, J., Ruiz, A., y Pascual, J. (2018). *Usos y aplicaciones de georreferenciación y geolocalización en gestión documental cartográfica y fotográfica antiguas*. Recuperado de

<http://content.ebscohost.com.ezproxy.unal.edu.co/ContentServer.asp?T=P&P=AN&K=128404515&S=R&D=bth&EbscoContent=dGJyMNxb4kSeprc4y9f3OLCmr1CeprdSr6u4S7OWxWXS&ContentCustomer=dGJyMPGnsEq3r7BRuePfgex43zx>

Castillo, G., y Sabater, A. (2014). *Incidencia de los problemas de gestión documental en la corrupción administrativa: un estudio de caso en el sector del comercio y la gastronomía de La Habana*. Recuperado de <https://revistas.lasalle.edu.co/index.php/co/article/view/3262>

Castillo, G., y Mena, M. (2011). *La gestión de documentos de archivo en el actual contexto organizacional y la introducción a la Norma ISO 15489*. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352011000100005

Aragon, C. (2004). *Guía orientativa sobre la aplicación de la ley 16/2002 de prevención y control integrado de la contaminación*. Recuperado de: <http://www.conectapyme.com/files/medio/guiaCIntCont.pdf>

Chiavenato, I. (2008). *Administración de recursos humanos*. [Traducido de la tercera edición de la obra *Gestao de Pessoas*, de Idalberto Chiavenato © 2008 by]. México. Recuperado de: <http://www.facso.unsj.edu.ar/catedras/ciencias-economicas/administracion-de-personal-I/documentos/chiavena.pdf>

Comité Técnico de Normalización. (2005). *Información y documentación. Gestión de documento*. *Revista Española de Documentación Científica*. Madrid. Recuperado de: https://www.uma.es/media/tinyimages/file/ISO_15489.1.pdf

Contreras, H., y Forero, G. (2005). *Diseño de un modelo para la implantación de un sistema de gestión documental en áreas u organizaciones jurídicas*. Recuperado de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/Tesis185.pdf>

Carro, F., y Caló, A. (2012). *La administración científica de Frederick W, Taylor. Una lectura contextualizada*. VII Jornadas de sociología de la UNLP. Recuperado de http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.1776/ev.1776.pdf

Daza, N., y Ávila, A. (2013). *Dificultades técnicas para la implementación de la nueva normativa en el desarrollo de la estrategia de gobierno en línea y la gestión documental en Colombia: decretos 2578 y 2609 de 2012 (AGN) y 2693 de 2012 (MinTIC)*. Recuperado de <https://biblioproxy.umanizales.edu.co:2081/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=26&sid=9ecbc8c-1987-4645-8d5f-dddbcce03e6f%40sessionmgr4010>

Fernández, M., y Ponjuán, G. (2008). *Análisis conceptual de las principales interacciones entre la gestión de información, la gestión documental y la gestión del conocimiento*. Recuperado de <https://biblioproxy.umanizales.edu.co:2081/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=9ecbc8c-1987-4645-8d5f-dddbcce03e6f%40sessionmgr4010>

Font, O. (2013). *Implementación de un sistema de gestión documental en la Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas, Cuba*. Recuperado de <https://hera.ugr.es/tesisugr/22668548.pdf>

Gabaldón, A. (2009). *Revista del CLAD Reforma y Democracia. La descentralización de la gestión ambiental en América Latina, 45. [99-126]*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357533676004>

Gálvez, A. (2014). *Tecnologías de información y comunicación, e innovación en las MIPYMES de Colombia*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/2250/225031330008/>

García, E. (2010). *Diseño de un sistema de información mediante una intranet corporativa: propuesta de implementación en una empresa constructora de la provincia de Granada*. (Tesis de Maestría). Universidad de Granada, Granada, España.

García, F. (1998). *El concepto de información: una aproximación transdisciplinar*. *Revista General de Información y Documentación, Vol. 8*. Universidad Complutense. Madrid.

Recuperado de
<https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/viewFile/RGID9898120303A/10856>

Gauchi, R. (2012). *Gestión del conocimiento y Gestión de la información. Boletín del Instituto Andaluz. Revista Española de Documentación Científica*. Recuperado de <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/viewFile/762/844>

González, F. (2007). *Introducción a los sistemas de información: Fundamentos. Universidad Experimental Politécnica de Fuerza Armada. Estado Aragua, Venezuela*. Recuperado de: <https://www.uv.mx/personal/artulopez/files/2012/08/FundamentosSistemasInformacion.pdf>

Gutiérrez, G. (2003). *La auditoría de información como herramienta de evaluación y mejoramiento de la gestión de documentos*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/161/16101604/>

Gutiérrez, O. (2013). *Aspectos ambientales de la gestión empresarial del suelo*. (Tesis Doctoral). Universidad de León. León España. Recuperado de: https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/3535/tesis_eebf8b.PDF?sequence=1

Guzmán, L., Torres, P., y Ovalle, A. (2007). *SABIOS: una aplicación de la Web semántica para la gestión de documentos digitales*. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-09762007000100003&script=sci_arttext&tlng=en

Hodge, B., Anthony, W., y Gales, L. (1998). *Teoría de la organización. Edit. Prentice Hall. Madrid*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/44527880_Teoria_de_la_organizacion_un_enfoque_estrategico_B_J_Hodge_W_P_Anthony_L_M_Gales

Heras, I. (2012). *Nuevos modelos de gestión. Apuntes complementarios. Instituto Vasco de competitividad. Universidad de Deust, Bilbao*. Recuperado de:

<http://www.sc.ehu.es/oewhesai/Nuevos%20Modelos%20de%20Gesti%C3%B3n%20apuntes%202012.pdf>

Heredia, A. (2008). *Gestión de documentos y administración de archivos*. Revista *Códice* Vol. 4. La Roda, España. Recuperado de: <http://eprints.rclis.org/20256/1/Gesti%C3%B3n%20de%20documentos%20y%20administraci%C3%B3n%20de%20archivos.pdf>

Iglesias, M., Carreras, I., y Sureda, M. (2013). *Eficiencia para el impacto social*. Recuperado de: http://proxymy.esade.edu/gd/facultybio/publicos/1441108914684_eficiencia-impacto-social-2014.pdf

Lahaba, N., y León, S. (2001). *La gestión del conocimiento: una nueva perspectiva en la gerencia de las organizaciones*. La Habana. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v9n2/aci04201.pdf>

Lapedra, R., Devece, C., y Guiral, J. (2011). *Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa*. Castellón de la Plana, España. Recuperado de: <http://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/193/8/978-84-693-9894-4.pdf>

Laudon, C., y Laudon, P. (2002). *Sistemas de Información Gerencial*. [Traducido al español de *Management Information Systems*]. Naucalpan de Juárez, México: Editorial Pearson.

López, M. (2013). *El impacto del derecho medioambiental en la empresa: Hacia una nueva regulación Jurídico- Administrativa*. (Tesis pregrado). Universidad de Castilla.Toledo, Albacete. Recuperado de: <https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/3806/TESIS%20L%C3%B3pez%20Donaire.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

López, R. (2014). *Modelos de gestión de calidad. Modelo Europeo de Excelencia*. España: Colegio Sagrado Corazón Jesuitas León. Recuperado el 25 de agosto de 2014, de: <http://www.jesuitasleon.es/calidad/Modelos%20de%20gestion%20de%20calidad.pdf>

Marco, F., Loguzzo, H., y Fedi, J. (2017). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones*. Universidad Nacional Arturo Jauretche. Florencio. Varela, Buenos Aires. Recuperado de : <http://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>

Marrero, L. (2009). *Gestión documental, de la información y del conocimiento en los escenarios ciberperiodísticos*. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000002&lang=es

Martínez, C. (2011). *Tipificación y uso de los recursos de información en las organizaciones manufactureras*. Recuperado de <http://eds.b.ebscohost.com.ezproxy.unal.edu.co/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=38&sid=a987b3b4-2baf-419c-8cff-ea91fca1d2a3%40sessionmgr102>

Marulanda, E., Giraldo, A., y López, T. (2013). *Evaluación de la Gestión del Conocimiento en las Organizaciones de la Red de Tecnologías de Información y Comunicaciones del Eje Cafetero en Colombia*. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642013000400012&script=sci_arttext

Massolo, L. (2015). *Introducción a las herramientas de gestión ambiental*. Facultad de ciencias exactas. Universidad Nacional de la Plata. Buenos Aires. Recuperado de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/46750/Documento_completo_.pdf?sequence=1

Menguzzato, M., y Renau, J (1991). *La Dirección Estratégica de la empresa. Un enfoque innovador del Management*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/44419676_La_direccion_estrategica_de_la_empresa_un_enfoque_innovador_del_management_Martina_Menguzzato_Juan_Jose_Renau

Middleton, M. (1999). *De la gestión de la información a la gestión del conocimiento: perspectivas sobre el desarrollo*. Recuperado de http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1999/mayo/de_la_gestin_de_la_informacion_a_la_gestin_del_conocimiento_perspectivas_sobre_el_desarrollo.html

Morales, J. (2016). *Gestor Documental en la unidad de documentación y archivo de la Espam MFL*. Recuperado de <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/322/1/TC100.pdf>

Munera, T. (2002). *Gestión del conocimiento en la empresa: Terminología y Documentación, elementos importantes para su medición*. Recuperado de <http://tesis.udea.edu.co/bitstream/10495/1968/1/Gesti%C3%B3n%20del%20conocimiento%20en%20la%20empresa%20terminolog%C3%ADa.pdf>

Navarrete, R. (2002). *Tecnologías de información y su utilidad en la empresa*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/tecnologias-de-informacion-y-su-utilidad-en-la-empresa/>

Nokana, I. (2007). *La empresa creadora de conocimiento*. *Harvard Business Review, América Latina*. Recuperado de: https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/35652193/Nonaka.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1526499693&Signature=%2FzQFKKRqKrurK484dGAqJC80QFA%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DLaempresacreadorade_conocimiento.pdf

Norma Internacional ISO 15489. (2001). *Información y documentación – Gestión de documentos, Parte 1*. Recuperado de [http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/GESTexto1\(CS\).pdf](http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/GESTexto1(CS).pdf)

Norma Internacional ISO 15489. (2006). *Información y documentación – Gestión de documentos, Parte 2*. Recuperado de https://www.uma.es/media/tinyimages/file/ISO_15489.2.pdf

Odalys, A., Ruiz, A., y Mena, M. (2012). *Diagnóstico sobre la gestión documental y de archivos en la Universidad Central Marta Abreu de las Villas. Cuba: Caso de estudio.* Recuperado de file:///C:/Users/edwin/Downloads/764-1262-1-PB%20(1).pdf

Osorio, A. (2008). *Análisis, diseño e implementación de un sistema de información para la gestión documental en las empresas públicas y privadas (caso de estudio: data 3000).* Recuperado de http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/142/180_Osorio_Aldana_Jose_Andres_2008.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Parra, I. (2003). *Los modernos alquimistas epistemología corporativa y gestión del conocimiento.* Recuperado de <https://repository.eafit.edu.co/xmlui/bitstream/handle/10784/71/9588173736.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pavez, S. (2000). *Modelo de implantación de Gestión del Conocimiento y Tecnologías de Información para la Generación de Ventajas Competitiva. Universidad Técnica Federico Santa María, Valparaíso.* Recuperado de: http://sgpwe.izt.uam.mx/files/users/uami/sppc/GC_Literatura/Pavez_Alejandro_2001_GC_y_TI_para_crear_Ventajas_competitivas.pdf

Ponjuán, D. (2003). *Gestión documental, de información y del conocimiento... puntos de contacto y diferencias.* Recuperado de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/29307333/7.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1525877167&Signature=gBVjFRwsHz0slQEuZ5FODcGKcwA%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DGestion_documental_de_informacion_y_del.pdf

Pulido, N., Cortés, E., y Tibaduiza, A. (2015). *Gestión del documento electrónico: requisitos funcionales para una adecuada administración de documentos electrónicos en el Estado*

colombiano. Recuperado de
<https://biblioproxy.umanizales.edu.co:2081/ehost/results?vid=5&sid=696125bd-3809-4d66-a02a-f6964c8d1a78%40sessionmgr4010&bquery=DE+%22document+management+systems%22&bdata=JmRiPWFwaCZkYj1idWgmZGI9dWZoJmRiPWVyaWMmZGI9ZnVhJmRiPThnaCZkYj1sZ2gmZGI9bHhoJmRiPWxpaCZkYj1mNWgmZGI9bHRoJmRiPXRmaCZkYj1wYmgmZGI9YndoJmNsaTA9RIQmY2x2MD1ZJmxhbmc9ZXMmdHlwZT0wJnNpdGU9ZWlhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d>

Remacha, M. (2017). *Cátedra CaixaBank de Responsabilidad Social Corporativa. Medioambiente: desafíos y oportunidades para las empresas*. Recuperado de <http://www.iese.edu/Aplicaciones/upload/ST0431.pdf>

Revah, M. (2009). *La gestión documental en procesos estratégicos de mejora; un agente de oportunidad en una institución pública de educación superior: el caso del Cide*. Recuperado de <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/70341/67811>

Revista Española de documentación científica. (2008). *Información y documentación - Procesos de gestión de documentos - Metadatos para la gestión de documentos. Parte 1: Principios. ISO 23081-1:2006*. Recuperado de https://www.uma.es/media/tinyimages/file/ISO_23081-1.Principios.2006.pdf

Rodríguez, B., y Espinoza, G. (2002). *Gestión ambiental en América Latina y el Caribe : evolución, tendencias y principales prácticas New York Avenue, N.W.* Recuperado de: <http://documentacion.ideam.gov.co/openbiblio/bvirtual/019857/GestionambientalenA.L.yelC/GestionAmb..pdf>

Rodríguez, M. (2010). *Sistema de Gestión Documental de la Universidad Nacional Agraria SIGDUNA*. Recuperado de http://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/2472/0431_Rodriguez.pdf?sequence=1

Rodríguez, P. (2017). *Gestión documental sonora: el ciclo de vida digital en los archivos sonoros*. Recuperado de <http://content.ebscohost.com.ezproxy.unal.edu.co/ContentServer.asp?T=P&P=AN&K=126341269&S=R&D=lih&EbscoContent=dGJyMNxb4kSeprc4y9f3OLCmr1CeprdSs6%2B4TbCWxWXS&ContentCustomer=dGJyMPGnsEq3r7BRuePfgex43zx>

Rodríguez, R. (1999). *La gestión del conocimiento: una gran oportunidad*. Recuperado de: http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1999/marzo/la_gestion_del_conocimiento_una_gran_oportunidad.html

Ruiz, M., y Bodes, A. (2014). *La Gestión Documental y su Impacto en el Sector Empresarial Cubano*. Recuperado de <https://rio.upo.es/xmlui/bitstream/handle/10433/1101/gestion-documental.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Russo, P. (2009). *La gestión documental de en las organizaciones*. Recuperado de https://books.google.com.co/books?id=AOkL0OYJp54C&printsec=frontcover&dq=gestion+documental+en+las+organizaciones+patricia+russo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi_zpj3rMreAhXpwVvKkHVINCPgQ6AEIKDAA#v=onepage&q=gestion%20documental%20en%20las%20organizaciones%20patricia%20russo&f=false

Sanchez, A. (2014). *La gestión de documentos como estrategia de innovación Empresarial*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/823/82332625003.pdf>

Serradell, L., y Perez, A. (2003). *La gestión del conocimiento en la nueva economía*. Recuperado de <http://www.uoc.edu/dt/20133/index.html>

Sierra, L. (2012). *Gestión Documental enfocada a procesos: una mirada desde la administración pública distrital*. Recuperado de <http://content.ebscohost.com.ezproxy.unal.edu.co/ContentServer.asp?T=P&P=AN&K=90260396&S=R&D=ofm&EbscoContent=dGJyMNxb4kSeprc4y9f3OLCmr1Cep65Ssaq4SLCWxWXS&ContentCustomer=dGJyMPGnsEq3r7BRuePfgex43zx>

Sierra, S., y Neira, C. (2009). *Diseño e implementación de un Modelo de Gestión Documental para la serie Historias Laborales del Área de Talento Humano de la Empresa Colgrabar S.A.* Recuperado de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis277.pdf>

Solana, P., y Pérez, D. (2008). *Estrategia empresarial y tecnologías de la información en la gestión del conocimiento técnico-documental. Estudio del caso Nuclenor.* Recuperado de <http://eds.b.ebscohost.com.ezproxy.unal.edu.co/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=23&sid=69f605ed-9aba-4835-96f9-597814bef0e7%40pdc-v-sessmgr01>

Stake, R. (2007). *Investigación con estudio de caso. (Cuarta Edición).* Madrid, España: Ediciones Morata

Tejada, A. (2003). *Los modelos actuales de gestión en las organizaciones. Gestión del conocimiento y Gestión por competencias. Psicología desde el Caribe. Universidad del Norte Barranquilla, Colombia.* Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/213/21301208.pdf>

Terminal de Transportes de Manizales. (2015). *Plan de Gestión documental.* Recuperado de <http://www.terminaldemanizales.com.co/Documentos/Plan%20de%20Gestion%20Documental.pdf>

Triana, Y., Febles, J., Mena, M., González, N., y García, M. (2017). *Diagnóstico de los sistemas de gestión documental para desarrollar la gestión del conocimiento.* Recuperado de <https://biblioproxy.umanizales.edu.co:2081/ehost/detail/detail?vid=10&sid=9ecbcb8c-1987-4645-8d5f-dddbcce03e6f%40sessionmgr4010&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=fua&AN=127711855>

Universitat Oberta de Catalunya. (2012). *Beneficios de integrar la gestión de documentos en los procesos de negocio.* Recuperado de <http://www.iso30300.es/wp->

content/uploads/2012/07/ForumCalidad-
mayo2012_ISO30300BeneficiosIntegracionProcesosNegocio_GTDifusionCTN50SC13.pdf

Urcola, J. (2011). *La motivación empieza en uno mismo. Empresa Activa, 3ª edición. ESIC*. San Sebastián, España: Editorial ESIC.







Valero, P. (2015). *Conceptualización y diseño de un modelo para evaluar la gestión de información organizacional en el banco de la república, como entidad de banca central en Colombia*. Recuperado de <https://repositorio.escuelaing.edu.co/bitstream/001/297/1/CF-Maestr%C3%ADa%20en%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Informaci%C3%B3n-79137646.pdf>

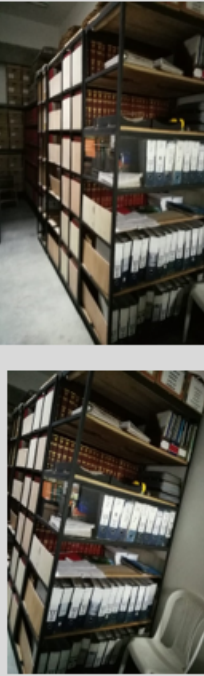

Velasco, E., y Paredes, H. (2014). *Gestión del conocimiento. Universidad de Pamplona. Pamplona, Norte de Santander*. Recuperado de: http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portaIIG/home_109/recursos/octubre2014/administraciondeempresas/semestre8/11092015/gestionconocimiento.pdf

Zapata, C. (2007). *Relación entre la gestión documental y la corrupción*. Recuperado de http://eprints.rclis.org/9904/1/Ensayo_ArchivoyCorrupcion_Carlos_Zapata.pdf

VI. Anexos

6.1. Anexo 1: Formato Estructurado de observación

		FORMATO ESTRUCTURADO DE OBSERVACIÓN	
Este estudio se realiza con fines académicos avalados por la Universidad de Manizales por estudiantes de Administración de Empresas con el fin de caracterizar y observar los procesos de gestión documental de la empresa, de acuerdo a la Norma ISO 30301, 30302 y 15489, haciendo una revisión de políticas, procedimientos y actuaciones de la empresa en el			
CATEGORIA	AREA	OBSERVACION	EVIDENCIA
La alta dirección debe demostrar su compromiso.	GERENCIA	La alta dirección decide diseñar e implementar en el 2018 el programa de gestión documental y para esto crean un grupo primario con un responsable de cada área para analizar	
La organización debe definir y documentar el alcance de su SGD.	GERENCIA	La alta dirección no ha estructurado un SGD para la empresa Induma y los procesos que apliquen	
Política y objetivos de los documentos.	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	No se ha establecido estrategias de gestión documental, para el acceso y disminución de tiempos de búsqueda.	
Comunicación de la política y objetivos.	GERENCIA	No se han diseñado la política, alcance y objetivos del SGD, por ende no se ha hecho la comunicación de las mismas	
Asignación de personal humano y materiales correspondientes a la gestión documental.	TALENTO HUMANO	Existe una persona que entre una de sus funciones esta archivar ciertos documentos contables y hojas de vida. No se tiene control ni custodia adecuada de los	
Asignación de roles y responsabilidades de la gestión documental.	TALENTO HUMANO	La empresa no cuenta con personal capacitado en gestión documental ni los capacita, solo el área de gestión de calidad conoce y ejecuta los procedimientos de gestión documental exigidos por las	
La capacitación de los colaboradores.	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	No aplica, no se ha implementado el SGD según la norma	
Autoevaluación	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (calidad)	No hay sistema de Gestión Documental, por ende no se ha realizado valoración de la norma y evidencian resultados	
controles de los documentos.	TODOS	no se tiene establecido los controles de documentos para el SGD, pero en diferentes áreas tiene implementado controles según criterio propio.	

Diseñar los procesos para cumplir con los requisitos del SGD.	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Como no se ha diseñado el programa del GD no se han establecido los procesos para cumplir con los requisitos exigidos en la	
Relacion con los demás sistemas de gestión.	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (sistemas)	La empresa no cuenta con un SGD, pero se tiene implementado el sistema de gestión de calidad el cual se cumplen los requisitos relacionados con	
Sistema de información que incorpora, gestiona y facilita el acceso a los documentos.	TODAS	No se tiene control en calendarios de conservación. En el lugar del archivo específicamente los planos son resguardados por sus responsables pero no se tiene control al momento de acceder a ellos y tampoco se conoce que cantidad o que tipo de documentos se han	
Calendarios de conservación para documentación.	TODOS	No existen medidas de control de acceso a los documentos, para resguardar el uso y finalidad de los mismos.	
Migración documental.	TODOS	No se controla la reproducción de documentos. El lugar de archivo no cuenta con requisitos para el archivo	
Procedimiento específico		No se tiene documentado los documentos que se generan en cada área, para llevar un control de manejo de información.	
Almacenamiento	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Las instalaciones de custodia de los documentos no es el adecuado, el espacio es reducido y es alejado de las demás áreas, dificultando la accesibilidad a la información por parte de todos los involucrados. Además se presenta problemas de humedad,	
Manejo y creación de documentación de cada área de acuerdo al SG.	TALENTO HUMANO	El área de talento humano se encarga de la protección de datos e información de carácter personal	

6.2. Anexo 2: Entrevista semiestructura

Entrevista 1

Vanesa Márquez - Gestora del sistema de gestión de calidad

Nancy: Buenos días nos encontramos en Induma para realizar una entrevista, por favor danos tu nombre, cargo, y una descripción de tu puesto de trabajo.

Buenos días mi nombre es Vanesa Márquez pues soy la gestora del sistema de gestión de calidad de acá de Induma, mis funciones pues brevemente es manejar e implementar el sistema de gestión de calidad, pues es velar por toda la documentación que se maneja en la empresa.

Nancy: listo te voy a comentar algo sobre el trabajo que estamos haciendo, esta entrevista se realiza con fines académicos por estudiantes de administración de empresas de la universidad de Manizales con el objetivo de conocer los procesos de las áreas funcionales en relación con la gestión documental de la empresa Induma planta tesorito.

Nancy: Que tipos de documentos maneja en el área y de acuerdo a su cargo y a sus funciones?

Bueno como a mí me toca velar pues por todos los documentos de la organización yo manejo pues obviamente el manual de calidad, manejo procedimientos, manejo instructivo, formatos, fichas técnicas y tablas.

Nancy: qué importancia le da a esos documentos, en cuanto a archivo al orden en que se guardan, se resguardan.

Yo tengo que controlarlos pues porque es como nuestra base de conocimientos, en base a ello pues se van a realizar todas las actividades que manejamos acá en induma.

Nancy: Todos esos documentos son importancia de la gestión de calidad no en general por un programa de gestión documental que maneje la empresa.

No no señora, pues por ahora no tenemos un sistema documental, manejamos es el sistema de gestión de calidad y pues el mismo nos dice que tenemos que controlar pues las actividades con que se realizan el producto o la prestación de servicios.

Nancy: y de acuerdo a eso existe un tiempo establecido de conservación de esos documentos

Si claro, se tiene un tiempo establecido de conservación, digamos más que todo para los registros, que los registros son los que deja pues el control del producto como tal entonces cada uno tiene pues el tiempo de mantenimiento.

Nancy: listo, todo eso está estructurado por el sistema de gestión de calidad

Si señora

Nancy: al generar los documentos se tiene especificaciones para elaborarlos, en cuanto a códigos, cantidad que se genere

Si claro todos tienen códigos diferentes, pues se codifican si es procedimientos, si es una tabla, si es un formato se maneja diferente

Nancy: existen formatos en general para elaborar siempre un mismo documento que queden con las mismas características

No,

Nancy: Porque no se tiene

Pues digamos para los procedimientos si tenemos una mancheta, y tiene que tener obviamente objetivo y alcance, pero digamos para los instructivos ya cada área pues maneja de la forma en que quiere sus instructivos y sus registros, pues porque no podemos decir ahh es que este formato tiene que tenerlo para todas las áreas porque es muy duro mirar que variables controlas en uno y en las otras.

Nancy: verificar que si lo haga. Existe control cuando se consulta o se prestan documentos a alguna área.

Si señora, pues acá en Induma nosotros manejamos gestor, pues todos los documentos del sistema de gestión de calidad están almacenados ahí, pues es libre consulta excepto por los instructivos si se necesitan de manera física desde el área de calidad se le pone un sello de copia controlada y nosotros lo repartimos.

Nancy: ¿eso es un programa?

Gestor sí, es un software donde se almacena la documentación de gestión de calidad

Nancy: Que problemas a identificado con los documentos, los físicos en cuanto a elaboración, búsqueda o archivo

Digamos en planta es muy difícil controlar los instructivos porque ellos lo botan o pues lo manchan porque como acá manejan también grasa entonces toca estarlos cambiando, toca revisar que si tengan las copias controladas que son.

Nancy: Entonces hay deterioro, les toca volver a elaborar un documento

Pues si toca volver a sacar la copia, igual nosotros manejamos los originales del sistema de gestión de calidad, y solo se manejan copias controladas para planta

Nancy: y ha presentado alguna vez pérdida de esos documentos

Si, los operarios los botan porque ya están muy deteriorados entonces los botan y la excusa de ellos es decir no se me perdió

Nancy: ¿y es difícil volver a elaborarlo o conseguir firmas o no?

No, porque pues digamos acá en Induma nosotros manejamos algo que es solamente se pone sello de copia controlada, pero no se maneja por firmas... solamente el original se maneja por firmas

Nancy: que oportunidad de mejora o estrategia cree posible implementar para el manejo de estos documentos

Pues una oportunidad de mejora sería que los registros fueran digitales, pero pues es muy complicado porque tocaría un computador para cada área, si me entiendes pues para cada operario perdón, y no todos lo saben manejar y no nos van a dar presupuesto para darle computador a cada uno.

Nancy: bueno y de acuerdo a los documentos físicos que impactos funcionales afecta en el área, o en su funcionamiento en la elaboración de sus tareas

Pues como nosotros manejamos un sistema tan robusto y subimos tantos productos pues mensualmente estamos lanzando 4 productos nuevos entonces tenemos pues muchísima cantidad de instructivos, nosotros no podemos controlar todo eso entonces es complicado pues desde el sistema de gestión tener ese control, no es solamente un instructivo para cada máquina sino que son 3 – 4 instructivos que le tenemos que dar al montador para que el lo reparta y es muy complicado tener ese control de los instructivos que no se pierdan que no se deteriore que no se confunda con otras versiones anteriores.

Nancy: y el tiempo de búsqueda si lo llegaran a necesitar es dispendioso

Pues digamos que nosotros manejamos el original entonces pues no es complicado tener pues acceder al documento, lo que si nos preocupa es digamos que queden versiones anteriores que nosotros no hayamos recogido para poner las nuevas versiones de copias controladas, entonces ahí es donde se vuelve maluco el proceso

Nancy: Vanesa muchas gracias por su tiempo y por atender esto ,, ahh y Vanesa otra pregunta que oportunidades ambientales ve en tu puesto de trabajo

Bueno Nosotros desde el año pasado estamos implementando una idea de mejora que es no imprimir los procedimientos porque son de 6 a 10 hojas, sino que solamente tener un control de documentos donde se registre las firmas y ya el documento subirlo como tal al gestor para libre acceso de las personas

Nancy: entonces cuanto me dices que lo llevan implementando

Desde el año pasado, nosotros solamente desde el área de calidad imprimimos lo que es instructivos los que bajan para planta y ya cada área los registros que necesita

Nancy: Listo Vanesa muchas gracias

Con mucho gusto Gracias a ustedes.

Entrevista 2

Geraldine Usma del Área de producción - Auxiliar de producción

Nancy: buenos días nos encontramos en Induma para realizar la entrevista, que esta entrevista se realiza con fines académicos por estudiantes de administración de empresas, con el objetivo de conocer los aspectos funcionales en relación con la información y los tipos de documentos.

Nancy: Por favor danos una presentación de tu puesto, descripción de tu cargo y algunas funciones que realices

Buenos días mi nombre es Geraldine usma soy del área de producción, entre como auxiliar de producción

Nancy: cuáles son tus funciones de tu puesto

Las funciones son digitar la producción y revisión de nomina

Nancy: listo, que tipo de documentos manejas

Documentos de en Excel como tablas dinámicas y varias funciones y las planillas de producción

Nancy: estos documentos son digitales o físicos

Son físicos y los paso a digitales para poder que los operarios revisen como tal los rendimientos

Nancy: como es el manejo de los documentos físicos y los documentos que pasas a digitales en donde los archivas o como es el control que le llevan a ellos

Bueno nosotros tenemos una carpeta en el área de producción que sería en la unidad P y ahí nosotros tenemos pues cada uno su carpeta y ahí es donde yo tengo la información guardada y como tal todos pueden revisarla, y los documentos físicos son guardados en el archivador de la oficina

Nancy: y que tipo de orden le tienes para archivarla digamos que esta codificada o por orden de mes, de año, que tipo de orden manejas para archivar

Bueno el orden para archivar lo manejamos en año y en el año los meses

Nancy: existe algún tiempo de conservación para esos documentos

su tiempo de conservación es de tres meses

Nancy: y eso está establecido por tu área o por el sistema de calidad

Por el sistema de calidad

Nancy: listo, generas algún tipo de documento dentro de tus funciones, digamos que cartas o algo que generes dentro de tu área

No

Nancy: listo, cuando se consulta esos documentos que tienen archivados, existe algún control para verificar que ninguno se pierda o que alguna de las áreas lo requiera, que si se lo devuelva.

No

Nancy: listo, entonces no tiene problemas porque los únicos que acceden a esos documentos son ustedes

Si, si señora

Nancy: existe el control de los documentos que tiene archivados

Si

Nancy: o ustedes son los únicos que saben que tienen o no tienen como registrado que tiene archivados

No

Nancy: ha presentado problemas en cuanto a pérdida de documentos, de pronto almacenamiento o mal manejo de ellos

No

Nancy: bueno de acuerdo a tu puesto y en relación con tus funciones que oportunidad de mejora o estrategia cree posible implementar para el manejo de la información de los documentos

No ninguna pues hasta el momento el área de tecnología de información nos ha colaborado mucho

Nancy: bueno en problemas de que de pronto funcionales de acuerdo a búsqueda o acceder a los documentos se te dificulta pierdes tiempo para realizar tus funciones

No

Nancy: bueno de acuerdo a aspectos ambientales que estrategias realizas para contribuir al medio ambiente tienen programas de reciclaje

Si acá se maneja programas de reciclaje

Nancy: y como se manejan

Con las canecas de basura, pues tenemos la verde la gris y hay unas que están rojas

Nancy: y en los documentos que se puede reciclar si los utilizan de acuerdo a las hojas

Si, señora

Nancy: listo Geraldine muchas gracias

Bueno, con mucho gusto.

Entrevista 3

Suany Vargas - Gestora de compras

Nancy: buenos días nos encontramos en Induma planta tesorito para realizar una entrevista, que se realiza con fines académicos por estudiantes de administración de empresas, con el objetivo de conocer las áreas funcionales en relación con la gestión documental y la información que se genera en las áreas.

Nancy: por favor danos una descripción de tu cargo y presentación y funciones de tu puesto de trabajo

Hola soy Suany Vargas soy gestora de compras, mis funciones principales es hacer selección, evaluaciones a proveedores cada 6 meses, hacer cotizaciones y comprar los repuestos y suministros de la empresa.

Nancy: De acuerdo a esas funciones y de acuerdo a tu cargo que tipo de documentación se maneja

Se manejan el rut, cámara y comercio, cotizaciones, evaluaciones, referencias comerciales, rede certificación bancaria

Nancy: Suany esos documentos como se manejan, de acuerdo a que se archivan, físicos o digitales

Algunos son físicos y otros digitales, los físicos son los de selección y evaluación y los virtuales ya son las referencias comerciales

Nancy: qué importancia tiene esos documentos para el área

Son muy importantes para verificar que el proveedor es confiable, con estos documentos podemos realizar en la lista Clinton, procuraduría nacional y policía

Nancy: De acuerdo a esos documentos que se manejan físicos en donde se archivan, existe un lugar establecido o es dentro de la misma área.

Es en la misma área

Nancy: y tiene algún tipo de conservación establecida o cuanto se guarda

Se depura cada 6 meses

Nancy: y eso lo está establecido por algún formato o por la empresa

Si está establecido por la gestión de calidad

Nancy: los documentos que genera en su puesto de trabajo, existe algunas especificaciones para elaborarlos y que tipo de documentos se genera

Si, son las reclamaciones a proveedores

Nancy: y existe algún formato codificación

Si si existe, lo que son las reclamaciones y evaluaciones es un formato establecido por gestión de calidad y ya los documentos que se hacen acá en el área que son las devoluciones de facturas, cartas y ese tipo de documentos si no tiene formato

Nancy: y existe alguna cantidad establecida para generarlos o pueden imprimir cuantos se requieran

No, no tiene ningún número, se puede imprimir cuantas veces se requiera

Nancy: bueno de acuerdo a los documentos que se archivan dentro del área, cuando se consultan o se prestan documentos existe algún control

Existe un control más como del área no es algo de gestión de calidad sino de nosotros, como compras tenemos una listica de los documentos que se pueden prestar o los que se prestan, como para tener un control, pero no es algo por gestión de calidad sino de nosotros

Nancy: y también tiene establecidos que tipo de documentos tiene archivados

Si señora

Nancy: Suany, de acuerdo a los documentos que maneja el área que tienen archivados, ha identificado problemas en la pérdida de los mismos

Si en ocasiones se nos ha extraviado facturas y duramos un buen tiempo buscándolas, haciéndoles seguimiento o a quien se le compro y todo ese tipo de cosas

Nancy: y si hay forma de recuperarlas

Si se recuperan

Nancy: listo, de acuerdo a la búsqueda de esa documentación cuanto más o menos se puede demorar

Entre una o dos semanas

Nancy: y eso interfiere en las funciones del puesto

Si demasiado, me atrasa demasiado mis compras y empezamos a buscar desde cotización en adelante, y por el momento las cotizaciones están sin un orden, pero estamos tratando de implementar un cuadrito en Excel donde se puedan colocar las cotizaciones y a quien se le compra para tener un mejor seguimiento

Nancy: listo Suany, tienen otra estrategia de mejora posible a implementar

Por el momento no tenemos más mejoras pero estamos en el proceso de mejorar más la estructura del área

Nancy: bueno Suany, de acuerdo a los aspectos ambientales del área, manejan reciclaje o como lo manejan

Si manejamos el reciclaje, depende también de los documentos que depuramos acá en el área, si no son importantes y no tienen firma se reciclan por la otra cara, cuando tiene alguna firma el documento y ya no se va utilizar y se va a depurar tratamos de eliminarlos para que no hayan malos entendidos con esto.

Nancy: Suany de acuerdo a los datos suministrados veo que el área maneja todo de acuerdo al sistema de gestión de calidad, no existe ningún programa de gestión documental

No, no existe

Nancy: Bueno Suany muchas gracias

Con mucho gusto.

Entrevista 4

Catalina Rivera - Auxiliar del almacén

Nancy: buenos días nos encontramos en Induma planta tesorito para realizar la entrevista, que se realiza con fines académicos por estudiantes de administración de empresas, con el objetivo de conocer las áreas funcionales con relación a la gestión documental y a la gestión de la información.

Nancy: por favor danos tu nombre y presentación de tu puesto de trabajo

Bueno mi nombre es catalina rivera, yo soy la auxiliar del almacén en Induma

Nancy: cuáles son tus funciones de tu puesto de trabajo

Bueno mi función como tal es todo lo que tenga que ver con la transportadora envía con sus novedades él envió de la mercancía y todo lo relacionado que tenga que ver con las cajas en Induma

Nancy: de acuerdo a esas funciones que tipo de documentos maneja

Bueno yo en este momento la que más manejo son todos los controles de cargue toda la mercancía que yo envié a diario para las diferentes regiones del país

Nancy: esos documentos son físicos

Son físicos

Nancy: y donde los archiva o que control manejan ya luego de recibido

Bueno nosotros manejamos diariamente un listado que son los clientes que Induma tiene con sus cantidades de caja y el documento de la factura el número de la factura, eso se maneja en un AZ que es archivado mensualmente pues porque como es tanto el volumen entonces se nos dificultaría el manejo lo vamos archivando mensual y se maneja en una AZ diaria.

Nancy: catalina esos documentos están archivados en tu mismo puesto de trabajo o existe un lugar establecido en la empresa para archivarlos

No en el puesto de trabajo debido a que la bodega es tan grande donde se maneja la mercancía y la capacidad para tenerlos ahí mismo

Nancy: y existe tiempo estructurado en tiempo de conservación de esos documentos o para depurar de ellos

Bueno nosotros tenemos un tiempo de un año no cierto para que después se convierta en papel reciclado, pero generalmente toda la información que tengo ahí la tengo también físico en el sistema entonces por eso no tenemos como un tiempo reglamentario es simplemente como por manejo de la bodega, pero como lo tengo más que todo en el sistema entonces lo tenemos solamente un año

Nancy: ese tiempo está establecido por el sistema de gestión de calidad o es por el área

No es por el área

Nancy: En el área genera algún tipo de documentos, realizan algún tipo de documentos o no más reciben los documentos

No si generamos el documento como tal que es la factura física y la remisión que se le entrega al cliente para constatar de que si se le entrego la mercancía

Nancy: esos documentos ya están establecidos en el sistema o existe algún formato para elaborarlos

No ya está propiamente en el sistema en un módulo que se llama WMS

Nancy: listo cuando se consultan los documentos ya archivados o de otras áreas requieren de esos documentos existe un control de préstamo o de acceso a esos documentos

No eso generalmente no lo hacemos porque no son muchos los documentos que se prestan y por ejemplo como nosotros tenemos que archivar las facturas generalmente mensualmente se tiene que estar entregando al archivo y ya el archivo es la persona o el área encargada de prestar dichas facturas entonces por ende nosotros no prestamos tantos documentos

Nancy: en algún momento ha presentado perdida de documentos

No en ningún momento

Nancy: listo y deterioro de pronto para el almacenamiento o no

No tratamos de hacerlo pues aunque es muy manual pero tratamos de tenerlo muy bien organizado y no se nos ha presentado ningún deterioro aunque de la transportadora hay facturas que si llegan ya muy deterioradas pero nosotros acá tratamos de conservarlas

Nancy: Listo de acuerdo a tus aspectos funcionales crees que interfiere en tus funciones el manejo de estos documentos de pronto le tarda acceder a ellos o encontrarlos

No, no se me hace tan complicado porque como lo digo ósea lo hacemos por norma del puesto pero generalmente todos los archivos que tenemos físicos lo tenemos en el computador entonces para poder no generar ese deterioro de la correspondencia entonces generalmente miramos es en el sistema

Nancy: listo y en cuanto aspectos ambientales practican alguna estrategia para contribuir al medio ambiente reciclaje o tienen alguna estrategia establecida

Bueno la estrategia que nosotros tenemos esa ya es a nivel general en la empresa no cierto como tal hace mucho énfasis del reciclaje, pero nosotros sí ya cuando tenemos un año de haber manejado las facturas y más que todo las relaciones de viaje con la transportadora envía pues si se recicla y tratamos de tener conciencia de que si no necesitamos imprimir no lo hacemos pues obviamente para ayudar con el medio ambiente

Nancy: listo catalina de acuerdo a esto que cree posible que se debe mejorar de acuerdo al manejo de los documentos y de la información, que estrategia cree que se podría implementar o no lo ve conveniente para el puesto no lo necesita

Pues en este momento no tenemos como así una estrategia como para mejorar el puesto de trabajo porque lo que estamos haciendo en este momento pues nos genera rapidez entonces en este momento no tenemos ningún plan para mejorar

Nancy: Listo catalina muchas gracias por tu tiempo

Entrevista 5

Daniela Castañeda Pérez - Área de calidad desde servicio al cliente

Nancy: buenos días nos encontramos en Induma para realizar la entrevista, que se realiza con fines académicos por estudiantes de administración de empresas, con el objetivo de conocer los procesos de las áreas funcionales con relación a la gestión documental en la empresa Induma planta tesorito.

Nancy: por favor nos das tu presentación una descripción de tu cargo

Buenos días mi nombre es Daniela Castañeda Pérez hago parte del área de calidad desde servicio al cliente mis funciones están relacionadas a todo lo que es el recibo y entrega de correspondencia apoyo el proceso administrativo del área de talento humano PQRS y todo lo que son legalizaciones y apoyo al proceso del área comercial nacional y exterior y mercadeo.

Nancy: listo Daniela que tipos de documentos maneja en su área

Bueno digamos que todo lo relacionado con documentación tenemos todo lo que es recibo de facturas y documentos generales para cada una de las áreas que tenemos en la empresa, también manejamos todo lo que son constancias laborales para nuestros empleados activos y retirados, también cartas de respuesta formal a nuestros clientes cuando tenemos alguna reclamación que lo amerite y todo lo que son remisiones que son documentos que se manejan en nuestra empresa para sacar productos o mercancías que van para algún lado

Nancy: esos documentos como lo manejan digitales físicos y que lugar de archivo los tienen

Bueno digamos que casi todos los documentos que nosotros manejamos son físicos, todo lo que es la correspondencia que nosotros recibimos casi toda la que tenemos es física las remisiones que le contaba ahora para el recibo y la salida de productos o documentos de la compañía también son físicos lo único que manejamos virtual es algunas constancias cuando son empleados retirados que no están en nuestra compañía y las cartas que le enviamos a nuestros clientes también se manejan de forma virtual

Nancy: están archivados en la misma área o en qué lugar de archivo

Bueno digamos que las cartas que nosotros le enviamos a nuestros clientes está en una carpeta en un archivo en nuestra plataforma web y todo lo que son remisiones están físicas nosotros lo tenemos en un cajón acá en el área durante seis meses y ya después de ese periodo lo pasamos al área del archivo inactivo y la persona de archivo es el encargado de manejar pues esta documentación.

Nancy: esos seis meses de conservación está establecido por el área o por algún sistema de gestión documental

No no está estandarizado nosotros lo manejamos es por el nivel de rotación que tenemos de pronto por algún reclamo o si necesitan verificar pues alguna salida de un producto en esos meses pero como tal no está estandarizado todo se maneja es como por un criterio propio entonces se guardan por eso seis meses y también manejamos una documentación para entrega de correspondencia que también por criterio propio lo guardamos alrededor de un año ya después de ese tiempo lo que hace es que se descarta o se desecha

Nancy: que control llevan para archivar digamos como lo manejan en fechas alfabéticos o por tipo de documentación

El talonario de remisiones se maneja con un número de consecutivo y el acta o la carpeta de entrega y recibo de correspondencia se maneja por fechas

Nancy: listo Daniela en su puesto de trabajo que documentación usted genera

Bueno como se lo contaba anteriormente la mayor documentación que yo genero son constancias laborales para empleados activos y retirados, todo lo que son actas de entrega de celular también cartas de respuesta formal a nuestros clientes todo lo que son las remisiones y la entrega y recibo de correspondencia, adicional a eso también manejamos pues documentos varios pero pues ya son como de las plataformas que nosotros internamente manejamos en la compañía

Nancy: al elaborar esos documentos existen algunas especificaciones como formato, codificación, cantidad para elaborarlos

Bueno digamos que para las constancias laborales nosotros tenemos un formato ya establecido desde el área de talento humano y para las cartas de nuestros clientes digamos que todo lo que es el encabezado también tiene un formato estandarizado pero ya se le da un tratamiento particular porque cada reclamo o cada sugerencia pues se maneja distinto entonces la respuesta también debe ser diferente

Nancy: de otras áreas les piden prestado documentos, existe algún control como para el préstamo de esos documentos

Pues básicamente a mí lo único que a veces me solicitan para verificar algún despacho son las remisiones y como se lo contaba pues acá en este puesto quedan guardadas por seis meses y pues digamos que no se maneja un control es un documento que tienen acceso abierto el personal de la empresa

Nancy: y a veces ha tenido pérdidas de esos documentos deterioro que no se los devuelvan

Digamos que acá en ocasiones se pierde o digamos que tendemos a que se extravíen los documentos que se reciben pero de correspondencia por eso nosotros implementamos una firma en una carpeta cuando se reciben o se entregan esos documentos porque las personas eran muy dadas que recibían la factura o la carta o la invitación la embolataban y luego decían no es que aquí nunca llego entonces como la persona responsable de servicio al cliente es quien recibe y firma estas cartas entonces siempre quedaba como responsable entonces por eso se implementó que cada funcionario firmara lo que recibe

Nancy: aparte de la pérdida ha identificado algún problema con los documentos

Digamos que otra cosa que suele pasar es con el tema de facturación que muchas veces imprime una factura que les envían por correo electrónico y luego llega la original entonces digamos que puede haber doble facturación en el sistema y uno no la evidencia con tiempo

Nancy: bueno en cuanto a los aspectos funcionales esos problemas que interfiere en su rendimiento laboral

Digamos que a veces es complicado porque los funcionarios empiezan a indagar o a hacersen interrogantes de donde llego la factura o de donde quedo la factura pero porque llego doble entonces a veces eso es complicado, o cuando se resurgen algunos productos sin factura y luego llega la factura queda como una bivalencia si realmente lo que están facturando si se recibió entonces a veces es complicado por ese tema.

Nancy: bueno Daniela en cuanto a la correspondencia como hace para entregarla a cada área

Digamos que aquí no se tiene mucha conciencia del manejo de la correspondencia acá puede llegar un factura y se queda dos o tres días en el puesto y uno los llama les escribe tiene factura tiene cartas tiene correspondencia hasta que uno llega a un punto que para no seguir acumulando pues como este tipo de documentación lo que se hace pues es entregarla a cada área responsable porque en muchas ocasiones llegan documentos que son de requerimiento de una respuesta con unos días establecidos entonces lo ideal es que no se quede pues como acá la información sino que uno la pueda entregar inmediatamente al usuario que la necesita

Nancy: cuanto tiempo gasta entregando esos documentos ya dirigiéndose a cada área

Digamos que ese proceso a veces es muy complicado porque este puesto no es de que uno se pueda estar ausentando con pertinencia pues con insistente entonces casi siempre la entrega de la

correspondencia se hace finalizando la tarde pues uno les avisa a los empleados si no viene por ella pues finalizando la tarde se hace la entrega de los mismos

Nancy: esa correspondencia llega a diario

Si nosotros diariamente tenemos esa afluencia de correspondencia, digamos que para cierre de mes cuando mayor incremento tenemos pues es como de mayor cantidad pero acá todos los días ingresa correspondencia diferente

Nancy: bueno Daniela en cuanto a los aspectos ambientales en el área que tipo de estrategia han implementado para contribuir al medio ambiente

Pues digamos que acá manejamos cosas muy básicas pero pues que siendo muy básicas también contribuye todo lo que es la conservación y más teniendo en cuenta que aquí en la empresa tenemos tan interiorizado el tema del ahorro, básicamente lo que se hace es el reciclaje de todo lo que son sobres si están en buen estado o si no están en tan buen estado los utilizamos para correspondencia pues interna dentro de la compañía y todo lo que es el reciclaje del papel cuando son por ejemplo facturas dobles o si tiene hojas en blanco pues también la reutilizamos o con todo el tema de las hojas de vida cuando son procesos que quedan inhabilitados o no es personal seleccionado lo que hacemos también es que todo ese papel queda reciclado para nuestra compañía.

Nancy: listo ya de acuerdo a lo que nos ha dicho que oportunidad de mejora o estrategia cree posible implementar para contribuir el manejo de información y de documentación

Pues yo creería que es muy importante primero que todo concientizar a la gente de nuestra empresa de que todos los documentos son importantes entonces pues como primera instancia eso, segundo que todo ahora con todo el tema de la facturación electrónica de pronto montar un sistema donde podamos guardar toda esta información al no tenerla como tan interiorizada en muchas ocasiones se nos puede perder entonces sería muy importante eso, y como tercera instancia de pronto montar un protocolo de un procedimiento en cuanto a lo que ustedes decían ahora de tener un consecutivo para todas las cartas o documentaciones que generamos acá en la empresa creo que también sería importante para llevar un control

Nancy: cree posible implementar un programa de gestión documental

Yo diría que sí y más porque esta empresa es una empresa donde ya estamos hablando de sistemas donde es una empresa donde vemos que está creciendo con todo lo que es clientes y personal entonces creo que a la larga más que quererlo lo necesitamos para podernos pues también estandarizarlos en este proceso

Nancy: listo Daniela muchas gracias por tu tiempo

A ustedes muchas gracias.

Entrevista 6

Heidy Hernández Cardona - Analista de nómina y contratación dentro del proceso de talento humano

Nancy: buenos días nos encontramos en Induma para realizar la entrevista, que se realiza con fines académicos por estudiantes de administración de empresas, con el objetivo de conocer los aspectos funcionales y ambientales con relación a la documental y a la información

Nancy: Por favor danos la presentación y descripción de tu cargo

Muy buenos días mi nombre es Heidy Hernández Cardona, me desempeño en la compañía más o menos dos años como analista de nómina y contratación dentro del proceso de talento humano cierto. Dentro de las principales funciones de mi cargo está el proceso de contratación de empleados afiliaciones al sistema de seguridad social todo lo que es la liquidación y los procesos de nómina, terminaciones de contrato, liquidación de prestaciones sociales, pago de seguridad social y todo lo que es seguimientos a descuentos de proveedores y algunos pagos que se realizan por parte de los empleados

Nancy: listo Heidy que tipos de documentos maneja en su puesto.

Pues digamos que básicamente los documentos que se manejan es todo lo que tiene que ver con contratación entonces se ven contratos, afiliaciones, soportes de descuentos, planillas de nómina, planillas para la seguridad social documentos de familiares de los empleados, inclusiones pues básicamente eso principalmente

Nancy: y que tipos de documentos genera usted en su puesto de trabajo

Básicamente lo que hago yo pues es procesar las afiliaciones en cada una de las plataformas, todo lo que son formularios de las planillas de liquidación de nómina se lleva también, los comprobantes de pago, cartas laborales certificados de ingresos, cartas para reporte ante entidades, descuentos de empleados nuevas afiliaciones seguimientos a trámites legales y requerimiento de las entidades

Nancy: La mayoría de esos documentos son físicos o digitales

Más o menos en un 80% esa documentación se debe generar de manera física porque requiere mucho lo que son firmas para todo lo que son trámites legales

Nancy: y existe alguna especificación para elaborar esos documentos algún formato codificación cantidad para elaborar

Nosotros acá dentro del área manejamos una serie de formatos ya codificados dentro del sistema de gestión de calidad que se utiliza para lo que son los procesos de contratación, evaluaciones de desempeño y seguimiento pues algunos empleados esos ya están codificados en un programa que se llama gestor hay otros documentos que no están codificados pero que deben de seguir algunas especificaciones como son las cartas de reporte ante entidades cartas para que pues para todo lo que tiene que ver con EPS requerimientos de fondos de pensiones embargos demandas temas pues como

legales si se ya se tiene unos formatos establecidos para la comunicación con estas entidades y ya otros que no son tan formales que si son básicamente de tramites de empleados de afiliaciones

Nancy: esos documentos donde se archivan dentro de la misma área o existe un lugar establecido para archivarlos

La mayoría de la información que se genera desde el área de talento humano va a las hojas de vida de cada empleado las cuales se archivan a un lugar digamos aparte de la oficina porque pues deben estar en un cuarto cerrado con seguridad

Nancy: Tiene que acceder a esos documentos otras áreas o solo ustedes son los responsables de esos documentos

No, no es solamente el área de talento humano es el responsable de consultar en las hojas de vida y dar respuesta pues alguna solicitud que se tenga porque como es información del empleado debe ser información confidencial y solamente deben de tener acceso pocas personas

Nancy: cree usted que ese lugar de archivo es el adecuado para tener esos documentos

Como tal es el adecuado en el sentido de que cumple con las condiciones de que es un cuarto cerrado tiene estanterías las hojas de vida están debidamente ubicadas y pues es un lugar que tiene acceso restringido, pero pues si esta digamos aparte de la oficina lo cual genera un desplazamiento para poder acceder a esa información

Nancy: para acceder a esa información la búsqueda de esos documentos es dispendioso le interfiere en sus funciones diarias

Como tal la consulta de las hojas de vida se hace para dar respuesta como lo decía anteriormente alguna solicitud de empleado o de una entidad, dentro del proceso de trabajo que se hace diariamente si se debe suspender la actividad para ir a consultar, pero pues el archivo está organizado de manera alfabética y por orden de deserción o dependencia entonces lo cual permite agilizar la búsqueda

Nancy: algún momento ha presentado perdida de documentos ya sea por deterioro o por mal almacenamiento o manejo de ellos

Digamos que perdida de documentos no hemos tenido, pero si, de que se pierdan y uno ya no los vuelva a ver pues no cierto, pero si se han extraviado por un archivo inadecuado de pronto la persona que archiva el documento no tenía la capacitación necesaria entonces lo coloco en una hoja de vida diferente a la del empleado del cual se deseaba archivar o la coloco en un orden pues errado

Nancy: aparte del archivo ha identificado algún problema con el manejo de esta documentación o de la información

Más que un problema es el volumen óseo la verdad se genera mucha información de los empleados entonces se hace dispendioso la labor de archivo porque pues constantemente tenemos que estar colocando esta serie de documentos en las hojas de vida más que todo el volumen de información

Nancy: listo y en cuanto a los aspectos ambientales en el área tiene alguna estrategia para contribuir el medio ambiente

Si ósea lo que nosotros tratamos de hacer es que ósea todo lo que se pueda sacar digitalizado o que se pueda enviar por correo electrónico pues tratamos en la medida de hacerlo cierto nosotros lo que imprimimos netamente es lo legal y lo que debe de ir en la hoja de vida pero también tenemos unas prácticas de reciclaje en las cuales todo ese papel de pronto que podamos reutilizar de algunos procesos y de hojas de vida de personas que no quedaron en el proceso como seleccionados se utilizan y se reciclan para manejo acá interinamente del área

Nancy: y que oportunidad de mejora cree posible implementar para mejorar en el manejo de la documentación

Nosotros hemos estado en algunas revisiones con algunos proveedores de software como heinsohn y cactus los cuales planteaban una opción muy importante muy innovadora que es que el empleado cargara su hoja de vida con sus datos personales y con todos los documentos soportes como constancias laborales certificados de estudio documentos de familiares directamente por una interfaz en un programa de modo que nosotros solamente tuviéramos que llegar a consultar dicha información verificar la veracidad de la misma y poder radicar las respectivas afiliaciones ante las entidades también permitía ser el contrato de manera digital y almacenarlo también en un servidor de modo que también las personas registraran su firma digitalizada y ya tuviéramos esa información centralizada en un solo punto

Nancy: y porque no lo han implementado o por qué no lo vieron viable hacerlo en este momento

Ósea en este momento pues son unas opciones muy buenas pues que generarían un impacto positivo en la compañía y a nivel ambiental pero pues son temas que también tiene que ver con presupuesto y con espacio de almacenamiento en los servidores que poseemos

Nancy: listo Heidi cree posible implementar un programa de gestión documental dentro del área y de la empresa

Si me parecería muy interesante la opción y más que todo pues que fuera algo muy estructurado que nos permitiera establecer las políticas de conservación de los documentos el tiempo que debemos de tener y de pronto si podemos mejorar el sistema que tenemos actualmente de organización de documentos

Nancy: Listo Heidi muchas gracias por tu tiempo

Bueno con mucho gusto que estén muy bien

6.3. Anexo 3: Codificación de la Información

Prácticas de manejo de documentos y sentidos de minimización de impactos ambientales		Incidencias operativas y ausencia de conocimiento en la administración de documentos	
AUSENCIA DEL PENSAMIENTO AMBIENTAL	RECICLAJE	COMUNICACIÓN	INCIDENCIA EN LA ADMINISTRACION DE DOCUMENTOS
<p>Nosotros desde el año pasado estamos implementando una idea de mejora que es no imprimir los procedimientos porque son de 6 a 10 hojas, sino que solamente tener un control de documentos donde se registre las firmas y ya el documento subirlo como tal al gestor para libre acceso de las personas</p> <p>Informante 1</p>	<p>Si acá se maneja programas de reciclaje, Con las canecas de basura, pues tenemos la verde la gris y hay unas que están rojas</p> <p>Informante 2</p>	<p>Digamos que aquí no se tiene mucha conciencia del manejo de la correspondencia acá puede llegar una factura y se queda dos o tres días en el puesto y uno los llama les escribe tiene factura tiene cartas tiene correspondencia hasta que uno llega a un punto que para no seguir acumulando pues como este tipo de documentación lo que se hace pues es entregarla a cada área responsable porque en muchas ocasiones llegan documentos que son de requerimiento de una respuesta con unos días establecidos entonces lo ideal es que no se quede pues como acá la información sino que uno la pueda entregar inmediatamente al usuario que la necesita Digamos que otra cosa que suele pasar es con el tema de facturación que muchas veces imprime una factura que les envían por correo electrónico y luego llega la original entonces digamos que puede haber doble facturación en el sistema y uno no la evidencia con tiempo</p> <p>Informante 5</p>	<p>Si, los operarios los botan porque ya están muy deteriorados entonces los botan y la excusa de ellos es decir no se me perdió</p> <p>Informante 1</p>
<p>Desde el año pasado, nosotros solamente desde el área de calidad imprimimos lo que es instructivos los que bajan para planta y ya cada área los registros que necesita</p> <p>Informante 1</p>	<p>Si manejamos el reciclaje, depende también de los documentos que depuramos acá en el área, si no son importantes y no tienen firma se reciclan por la otra cara, cuando tiene alguna firma el documento y ya no se va utilizar y se va a depurar tratamos de eliminarlos para que no hayan malos entendidos con esto.</p> <p>Informante 3</p>	<p>Digamos que acá en ocasiones se pierde o digamos que tendemos a que se extravíen los documentos que se reciben pero de correspondencia</p> <p>Informante 5</p>	
<p>Tratamos de tener conciencia de que si no necesitamos imprimir no lo hacemos pues obviamente para ayudar con el medio ambiente</p> <p>Informante 4</p>	<p>Bueno la estrategia que nosotros tenemos esa ya es a nivel general en la empresa no cierto como tal hace mucho énfasis del reciclaje pero nosotros si ya cuando tenemos un año de haber manejado las facturas y más que todo las relaciones de viaje con la transportadora envía pues si se recicla</p> <p>Informante 4</p>		<p>Digamos que pérdida de documentos no hemos tenido pero si, de que se pierdan y uno ya no los vuelva a ver pues no cierto, pero si se han extraviado por un archivo inadecuado de pronto la persona que archiva el documento no tenía la capacitación necesaria entonces lo coloco en una hoja de vida diferente a la del empleado del cual se deseaba archivar o la coloco en un orden pues errado</p> <p>Informante 6</p>
<p>Si ósea lo que nosotros tratamos de hacer es que ósea todo lo que se pueda sacar digitalizado o que se pueda enviar por correo electrónico pues tratamos en la medida de hacerlo cierto nosotros lo que imprimimos netamente es lo legal y lo que debe de ir en la hoja de vida</p> <p>Informante 6</p>	<p>Pues digamos que acá manejamos cosas muy básicas pero pues que siendo muy básicas también contribuye todo lo que es la conservación y más teniendo en cuenta que aquí en la empresa tenemos tan interiorizado el tema del ahorro, básicamente lo que se hace es el reciclaje de todo lo que son sobres si están en buen estado o si no están en tan buen estado los utilizamos para correspondencia pues interna dentro de la compañía y todo lo que es el reciclaje del papel cuando son por ejemplo facturas dobles o si tiene hojas en blanco pues también la reutilizamos o con todo el tema de las hojas de vida cuando son procesos que quedan inhabilitados o no es personal seleccionado lo que hacemos también es que todo ese papel queda reciclado para nuestra compañía.</p> <p>Informante 5</p>		<p>Digamos en planta es muy difícil controlar los instructivos porque ellos lo botan o pues lo manchan porque como acá manejan también grasa entonces toca estarlos cambiando, toca revisar que si tengan las copias controladas que son.</p> <p>Informante 1</p>
<p>No, no tiene ningún número, se puede imprimir cuantas veces se requiera</p> <p>Informante 3</p>	<p>tenemos unas prácticas de reciclaje en las cuales todo ese papel de pronto que podamos reutilizar de algunos procesos y de hojas de vida de personas que no quedaron en el proceso como seleccionados se utilizan y se reciclan para manejo acá interinamente del área</p> <p>Informante 6</p>		<p>No tratamos de hacerlo pues aunque es muy manual pero tratamos de tenerlo muy bien organizado y no se nos ha presentado ningún deterioro aunque de la transportadora hay facturas que si llegan ya muy deterioradas pero nosotros acá tratamos de conservarlas</p> <p>Informante 4</p>

Heterogeneidad en los procesos de la gestión documental	
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	INDIVIDUALISMO EN EL MANEJO DE DOCUEMNTOS
<p>no tenemos un sistema documental, manejamos es el sistema de gestión de calidad y pues el mismo nos dice que tenemos que controlar pues las actividades con que se realizan el producto o la prestación de servicios.</p> <p>Informante 1</p>	<p>No no está estandarizado nosotros lo manejamos es por el nivel de rotación que tenemos de pronto por algún reclamo o si necesitan verificar pues alguna salida de un producto en esos meses pero como tal no está estandarizado todo se maneja es como por un criterio propio entonces se guardan por eso seis meses y también manejamos una documentación para entrega de correspondencia que también por criterio propio lo guardamos alrededor de un año ya después de ese tiempo lo que hace es que se descarta o se desecha</p> <p>Informante 5</p>
<p>Si claro, se tiene un tiempo establecido de conservación, digamos más que todo para los registros, que los registros son los que deja pues el control del producto como tal entonces cada uno tiene pues el tiempo de mantenimiento.</p> <p>Informante 1</p>	<p>Bueno digamos que para las constancias laborales nosotros tenemos un formato ya establecido desde el área de talento humano y para las cartas de nuestros clientes digamos que todo lo que es el encabezado también tiene un formato estandarizado pero ya se le da un tratamiento particular porque cada reclamo o cada sugerencia pues se maneja distinto entonces la respuesta también debe ser diferente</p> <p>Informante 5</p>
<p>Si claro todos tienen códigos diferentes, pues se codifican si es procedimientos, si es una tabla, si es un formato se maneja diferente</p> <p>Informante 1</p>	<p>Bueno nosotros tenemos un tiempo de un año, no cierto para que después se convierta en papel reciclado pero generalmente toda la información que tengo ahí la tengo también física en el sistema entonces por eso no tenemos como un tiempo reglamentario es simplemente como por manejo de la bodega pero como lo tengo más que todo en el sistema entonces lo tenemos solamente un año</p> <p>Informante 4</p>
<p>Pues digamos para los procedimientos si tenemos una mancheta, y tiene que tener obviamente objetivo y alcance, pero digamos para los instructivos ya cada área pues maneja de la forma en que quiere sus instructivos y sus registros, pues porque no podemos decir ahh es que este formato tiene que tenerlo para todas las áreas porque es muy duro mirar que variables controles en uno y en las otras.</p> <p>Informante 1</p>	
<p>Bueno el orden para archivar lo manejamos en año y en el año los meses y su tiempo de conservación es de tres meses, establecido por el sistema de calidad</p> <p>Informante 2</p>	
<p>Es en la misma área Se depura cada 6 meses Si está establecido por la gestión de calidad</p> <p>Informante 3</p>	
<p>Si si existe, lo que son las reclamaciones y evaluaciones es un formato establecido por gestión de calidad y ya los documentos que se hacen acá en el área que son las devoluciones de facturas, cartas y ese tipo de documentos si no tiene formato</p> <p>Informante 3</p>	
<p>Nosotros acá dentro del área manejamos una serie de formatos ya codificados dentro del sistema de gestión de calidad que se utiliza para lo que son los procesos de contratación, evaluaciones de desempeño y seguimiento pues algunos empleados esos ya están codificados en un programa que se llama gestor hay otros documentos que no están codificados pero que deben de seguir algunas especificaciones como son las cartas de reporte ante entidades cartas para que pues para todo lo que tiene que ver con EPS requerimientos de fondos de pensiones embargos demandas temas pues como legales si se ya se tiene unos formatos establecidos para la comunicación con estas entidades y ya otros que no son tan formales que si son básicamente de tramites de empleados de afiliaciones</p> <p>Informante 6</p>	
<p>No, porque pues digamos acá en Induma nosotros manejamos algo que es solamente se pone sello de copia controlada, pero no se maneja por firmas... solamente el original se maneja por firmas</p> <p>Informante 1</p>	

Documentación física, espacios de trabajo y dificultades funcionales en las áreas		Dificultades funcionales en el desarrollo de las actividades asociadas a la documentación	
LUGAR DE ALMACENAMIENTO	MEDIO DE ALMACENAMIENTO	REPROCESOS	TIEMPO DE BUSQUEDA
<p>Como tal es el adecuado en el sentido de que cumple con las condiciones de que es un cuarto cerrado tiene estanterías las hojas de vida están debidamente ubicadas y pues es un lugar que tiene acceso restringido</p> <p>Informante 6</p>	<p>Algunos son físicos y otros digitales, los físicos son los de selección y evaluación y los virtuales ya son las referencias comerciales</p> <p>Informante 3</p>	<p>Pues si toca volver a sacar la copia, igual nosotros manejamos los originales del sistema de gestión de calidad, y solo se manejan copias controladas para planta</p> <p>Informante 1</p>	<p>Pues digamos que nosotros manejamos el original entonces pues no es complicado tener pues acceder al documento, lo que si nos preocupa es digamos que queden versiones anteriores que nosotros no hayamos recogido para poner las nuevas versiones de copias controladas, entonces ahí es donde se vuelve malo el proceso</p> <p>Informante 1</p>
<p>Los documentos físicos son guardados en el archivador de la oficina</p> <p>Informante 2</p>	<p>Son físicos y los paso a digitales para poder que los operarios revisen como tal los rendimientos</p> <p>Informante 2</p>	<p>Pues como nosotros manejamos un sistema tan robusto y subimos tantos productos pues mensualmente estamos lanzando 4 productos nuevos entonces tenemos pues muchísima cantidad de instructivos, nosotros no podemos controlar todo eso entonces es complicado pues desde el sistema de gestión tener ese control, no es solamente un instructivo para cada máquina sino que son 3-4 instructivos que le tenemos que dar al montador para que el lo reparta y es muy complicado tener ese control de los instructivos que no se pierdan que no se deteriore que no se confunda con otras versiones anteriores</p> <p>Informante 1</p>	<p>Si en ocasiones se nos ha extraviado facturas y duramos un buen tiempo buscándolas, haciéndoles seguimiento o a quien se le compro y todo ese tipo de cosas. Entre una o dos semanas</p> <p>Informante 3</p>
<p>Bueno nosotros manejamos diariamente un listado que son los clientes que Induma tiene con sus cantidades de caja y el documento de la factura el número de la factura, eso se maneja en un AZ que es archivado mensualmente pues porque como es tanto el volumen entonces se nos dificultaría el manejo lo vamos archivando mensual y se maneja en una AZ diaria... Se archiva en el puesto de trabajo debido a que la bodega es tan grande donde se maneja la mercancía y la capacidad para tenerlos ahí mismo</p> <p>Informante 4</p>	<p>Más o menos en un 80% esa documentación se debe generar de manera física porque requiere mucho lo que son firmas para todo lo que son trámites legales</p> <p>Informante 6</p>	<p>Digamos que a veces es complicado porque los funcionarios empiezan a indagar o a hacerse interrogantes de donde llevo la factura o de donde quedo la factura pero porque llevo doble entonces a veces eso es complicado, o cuando se resurgen algunos productos sin factura y luego llega la factura queda como una bivalencia si realmente lo que están facturando si se recibió entonces a veces es complicado por ese tema.</p> <p>Informante 5</p>	<p>Como tal la consulta de las hojas de vida se hace para dar respuesta como lo decía anteriormente alguna solicitud de empleado o de una entidad, dentro del proceso de trabajo que se hace diariamente si se debe suspender la actividad para ir a consultar pero pues el archivo está organizado de manera alfabética y por orden de deserción o dependencia entonces lo cual permite agilizar la búsqueda</p> <p>Informante 6</p>
<p>Bueno digamos que las cartas que nosotros le enviamos a nuestros clientes está en una carpeta en un archivo en nuestra plataforma web y todo lo que son remisiones están físicas nosotros lo tenemos en un cajón acá en el área durante seis meses y ya después de ese periodo lo pasamos al área del archivo inactivo y la persona de archivo es el encargado de manejar pues esta documentación.</p> <p>Informante 5</p>	<p>Bueno digamos que casi todos los documentos que nosotros manejamos son físicos, todo lo que es la correspondencia que nosotros recibimos casi toda la que tenemos es física las remisiones que le contaba ahora para el recibo y la salida de productos o documentos de la compañía también son físicos lo único que manejamos virtual es algunas constancias cuando son empleados retirados que no están en nuestra compañía y las cartas que le enviamos a nuestros clientes también se manejan de forma virtual</p> <p>Informante 5</p>	<p>Digamos que ese proceso a veces es muy complicado porque este puesto no es de que uno se pueda estar ausentando con pertinencia pues con insistente entonces casi siempre la entrega de la correspondencia se hace finalizando la tarde pues uno les avisa a los empleados si no viene por ella pues finalizando la tarde se hace la entrega de los mismos</p> <p>Informante 5</p>	<p>Está, digamos aparte de la oficina lo cual genera un desplazamiento para poder acceder a esa información</p> <p>Informante 6</p>
		<p>Más que un problema es el volumen ósea la verdad se genera mucha información de los empleados entonces se hace dispendioso la labor de archivo porque pues constantemente tenemos que estar colocando esta serie de documentos en las hojas de vida más que todo el volumen de información. La mayoría de la información que se genera desde el área de talento humano va a las hojas de vida de cada empleado las cuales se archivan a un lugar digamos aparte de la oficina porque pues deben estar en un cuarto cerrado con seguridad</p> <p>Informante 6</p>	

Necesidades y conformismo documental			
HERRAMIENTAS	SEGUIMIENTO	SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL	PROPUESTA
<p>Si se flora, pues acá en Induma nosotros manejamos gestor, pues todos los documentos del sistema de gestión de calidad están almacenados ahí, pues es libre consulta excepto por los instructivos si se necesitan de manera física desde el área de calidad se le pone un sello de copia controlada y nosotros lo repartimos.</p> <p>Gestor sí, es un software donde se almacena la documentación de gestión de calidad</p> <p>Informante 1</p>	<p>Existe un control más como del área no es algo de gestión de calidad sino de nosotros, como compras tenemos una lista de los documentos que se pueden prestar o los que se prestan, como para tener un control, pero no es algo por gestión de calidad sino de nosotros</p> <p>Informante 3</p>	<p>Yo diría que sí y más porque esta empresa es una empresa donde ya estamos hablando de sistemas donde es una empresa donde vemos que está creciendo con todo lo que es clientes y personal entonces creo que a la larga más que quererlo lo necesitamos para poderlos pues también estandarizarlos en este proceso</p> <p>Informante 5</p>	<p>Pues una oportunidad de mejora sería que los registros fueran digitales, pero pues es muy complicado porque tocaría un computador para cada área, si me entiendes ¿, pues para cada operario perdón, y no todos lo saben manejar y no nos van a dar presupuesto para darle computadores a cada uno.</p> <p>Informante 1</p>
<p>No ya está propiamente en el sistema en un módulo que se llama WMS</p> <p>Informante 4</p>	<p>No si generamos el documento como tal que es la factura física y la remisión que se le entrega al cliente para constatar de que si se le entrega la mercancía</p> <p>Informante 4</p>	<p>Si me parecería muy interesante la opción y más que todo pues que fuera algo muy estructurado que nos permitiera establecer las políticas de conservación de los documentos el tiempo que debemos de tener y de pronto si podemos mejorar el sistema que tenemos actualmente de organización de documentos</p> <p>Informante 6</p>	<p>No ninguna pues hasta el momento el área de tecnología de información nos ha colaborado mucho</p> <p>Informante 2</p>
<p>Bueno nosotros tenemos una carpeta en el área de producción que sería en la unidad y ahí nosotros tenemos pues cada uno su carpeta y ahí es donde yo tengo la información guardada y como tal todos pueden revisarla</p> <p>Informante 2</p>	<p>No eso generalmente no lo hacemos porque no son muchos los documentos que se prestan y por ejemplo como nosotros tenemos que archivar las facturas generalmente mensualmente se tiene que estar entregando al archivo y ya el archivo es la persona o el área encargada de prestar dichas facturas entonces por ende nosotros no prestamos tantos documentos</p> <p>Informante 4</p>		<p>Por el momento no tenemos más mejoras pero estamos en el proceso de mejorar más la estructura del área</p> <p>Informante 3</p>
	<p>Pues básicamente a mí lo único que a veces me solicitan para verificar algún despacho son las remisiones y como se lo contaba pues acá en este puesto quedan guardadas por seis meses y pues digamos que no se maneja un control es un documento que tienen acceso abierto el personal de la empresa</p> <p>Informante 5</p>		<p>Pues en este momento no tenemos como así una estrategia como para mejorar el puesto de trabajo porque lo que estamos haciendo en este momento pues nos genera rapidez entonces en este momento no tenemos ningún plan para mejorar</p> <p>Informante 4</p>
	<p>nosotros implementamos una firma en una carpeta cuando se reciben o se entregan esos documentos porque las personas eran muy dadas que recibían la factura o la carta o la invitación la embolataban y luego decían no es que aquí nunca llevo entonces como la persona responsable de servicio al cliente es quien recibe y firma estas cartas entonces siempre quedaba como responsable entonces por eso se implementó que cada funcionario firmara lo que recibe</p> <p>Informante 5</p>		<p>Pues yo creería que es muy importante primero que todo concientizar a la gente de nuestra empresa de que todos los documentos son importantes entonces pues como primera instancia eso, segundo que todo ahora con todo el tema de la facturación electrónica de pronto montar un sistema donde podamos guardar toda esta información al no tenerla como tan interiorizada en muchas ocasiones se nos puede perder entonces sería muy importante eso, y como tercera instancia de pronto montar un protocolo de un procedimiento en cuanto a lo que ustedes decían ahora de tener un consecutivo para todas las cartas o documentaciones que generamos acá en la empresa creo que también sería importante para llevar un control</p>
	<p>No no es solamente el área de talento humano es el responsable de consultar en las hojas de vida y dar respuesta pues alguna solicitud que se tenga porque como es información del empleado debe ser información confidencial y solamente deben de tener acceso pocas personas</p> <p>Informante 6</p>		<p>Nosotros hemos estado en algunas revisiones con algunos proveedores de software como heinsohn y cactus los cuales planteaban una opción muy importante muy innovadora que es que el empleado cargara su hoja de vida con sus datos personales y con todos los documentos soportes como constancias laborales certificados de estudio documentos de familiares directamente por una interfaz en un programa de modo que nosotros solamente tuviéramos que llegar a consultar dicha información verificar la veracidad de la misma y poder radicar las respectivas afiliaciones ante las entidades también permitir ser el contrato de manera digital y almacenarlo también en un servidor de modo que también las personas registrarán su firma digitalizada y ya tuviéramos esa información centralizada en un solo punto</p> <p>Informante 6</p>
	<p>El talonario de remisiones se maneja con un número de consecutivo y el acta o la carpeta de entrega y recibo de correspondencia se maneja por fechas</p> <p>Informante 5</p>		<p>Osea en este momento pues son unas opciones muy buenas pues que generaran un impacto positivo en la compañía y a nivel ambiental pero pues son temas que también tiene que ver con presupuesto y con espacio de almacenamiento en los servidores que poseemos</p> <p>Informante 6</p>
	<p>Yo tengo que controlarlos pues porque es como nuestra base de conocimientos, en base a ello pues se van a realizar todas las actividades que manejamos acá en Induma.</p> <p>Informante 1</p>		
	<p>Son muy importantes para verificar que el proveedor es confiable, con estos documentos podemos realizar en la lista Clinton, procuraduría nacional y policía</p> <p>Informante 3</p>		

6.4. Anexo 4: Notas de campo

10/05/2018: En visita realizada a la empresa se denota la falta de procesos en relación a la gestión documental

19/05/2018: Se visita el lugar de archivo y se conoce las condiciones de almacenamiento, en donde fue evidente observar manchas en las paredes a causa de humedad, además varias estanterías con espacios reducidos para acceder a buscar un documento o archivarlo. Arrumes de papel sin clasificar en cajas de cartón y en el suelo.

02/06/2018: En el desarrollo de la jornada laboral de la mañana de ese sábado se observa confusión en la búsqueda de una causación de una factura, ya que ítems facturados no coincidían con la cantidad ingresada.

23/06/2018: Se realizó acompañamiento en la función que realiza el señor Luis Pérez, en donde se denota que no están relacionadas a la gestión documental, el funcionario realiza actividades varias como venta de chatarra y arqueos de inventarios.

30/06/2018: En el área de logística se evidencia reprocesos, ya que tienen que buscar los radicados de recibido de facturas en unas cajas.

07/07/2018: Acumulación de papeles de los puestos de trabajo.

14/07/2018: - En talento humano las hojas de vida se archivan fuera del área

- Prestaban documentos sin dejar evidencia del préstamo, a su vez cualquier empleado puede disponer del talonario de remisiones de la recepción.
- Miopía ambiental ya que al preguntar a algunos miembros de la organización sobre reciclaje solo lo relacionaban con el papel.

21/07/2018: - En las entrevistas realizadas fue evidente la confusión de los funcionarios entre gestión documental y gestión de calidad.

- Los funcionarios se contradicen a lo que en realidad se puede percibir.
- Para las personas reciclar es imprimir por los dos lados de la hoja, pero no reducen las cantidades de papel.
- Algunos de los entrevistados no suministraban información de forma detallada y fueron cortos con sus respuestas.