



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL**

**DEPARTAMENTO DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MENCIÓN EN  
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE PROYECTOS**

**TRABAJO DE TITULACIÓN  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MENCIÓN EN  
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE PROYECTOS**

**TEMA:**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN  
EMPRESAS DEL SECTOR PLÁSTICO**

**AUTORA:**

**Lic. Marjorie Teresa Montenegro Delgado**

**TUTORA:**

**MAE Eco. Inés María Arroba Salto**

**GUAYAQUIL- ECUADOR**

**2023**



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT  
Sistema Nacional de Evaluación, Registro,  
Calificación e Innovación

## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO

**TÍTULO Y SUBTÍTULO:** Gestión Administrativa y la Innovación Tecnológica en Empresas del Sector Plástico.

**AUTOR:** Montenegro Delgado Marjorie Teresa

**TUTOR:** MAE Eco. Inés Arroba Salto

**INSTITUCIÓN:**  
Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil

**Grado obtenido:**  
Magíster en Administración de Empresas, mención en Dirección Estratégica de Proyectos

**MAESTRÍA:**  
Maestría en Administración de Empresas

**COHORTE:**  
II

**FECHA DE PUBLICACIÓN:**  
2023

**N. DE PAGES:** 111

**ÁREAS TEMÁTICAS:** Educación Comercial y Administración

**PALABRAS CLAVE:** Administración, innovación tecnológica plástico, almacenamiento digital

**RESUMEN:**

El presente proyecto de investigación analiza la importancia de la administración y la innovación tecnológica en el proceso de almacenar digitalmente la información y/o documentación que posee y maneja una empresa del sector plástico. Embarcarse en el mundo globalizado exige a las empresas buscar alternativas para proteger, conservar, guardar y disponer de documentos e información a tiempo y en buen estado. La tecnología ofrece herramientas, las cuales son necesarias para digitalizar la información de las áreas Legal, Financiero y Administrativo de una empresa, para el desarrollo de este proyecto de investigación se tomó a la empresa Plastimagic S.A. ubicada en el cantón Durán, donde se realizará este proyecto de tecnología e innovación con la finalidad de asegurar que la documentación que se requiera en un futuro esté almacenada con excelente calidad e imagen con fácil acceso y acorde al entorno.

**N. DE REGISTRO (en base de datos)**

**N. DE CLASIFICACIÓN:**

**DIRECCIÓN URL:**

**ADJUNTO PDF:**

**SI**

**NO**

**CONTACTO CON AUTOR:**  
Montenegro Delgado Marjorie Teresa

**Teléfono:**  
0998656513

**E-mail:**  
mmontenegrod@ulvr.edu.ec

**CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:**

**PhD. Eva Guerrero López**  
**Teléfono:** (04) 2596500 Ext. 170  
**E-mail:** eguerrerol@ulvr.edu.ec  
Directora del departamento de Posgrado  
Mg. Violeta Rodríguez Basantes.  
Teléfono: (04)2596500 Ext. 170  
E-mail: vrodriguez@ulvr.edu.ec  
Coordinadora de Maestría de Administración de Empresas

## **Dedicatoria**

Con mucho amor este Proyecto de Titulación se lo dedico a mi hijo Javier, quien ha tenido confianza en mí y paciencia para enseñarme el uso de herramientas para caminar en el aprendizaje on line durante la maestría.

Lic. Marjorie Teresa Montenegro Delgado

## **Agradecimiento**

Agradecida estoy con mi Dios, Padre Eterno, porque en él encontré la fuerza que me permitió tomar la maestría y llegar a su culminación. También agradezco a mi madre Teresita, a mis hermanos Jenny, Eddy Richard y Alfredo por su apoyo en cada módulo, a mi tutora MAE Inés María Arroba Salto quien con su estímulo me animó a seguir adelante con mi tesis, todos me ayudaron para que alcance mi sueño... mi título de Cuarto Nivel y llegar a ser Magister.

Lic. Marjorie Teresa Montenegro Delgado

## Certificado de Antiplagio

Gestión administrativa y la innovación tecnológica en empresas del sector plástico.

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>6%</b> INDICE DE SIMILITUD	<b>7%</b> FUENTES DE INTERNET	<b>1%</b> PUBLICACIONES	<b>4%</b> TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
----------------------------------	----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>faolex.fao.org</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ulvr.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>www.scielo.org.co</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>seomarketingmaster.wordpress.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.itb.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>www.ministeriodegobierno.gob.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.upec.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

Mg. Eco. Inés María Arroba Salto  
Tutora

Excluir citas      Activo  
Excluir bibliografía      Activo

Excluir coincidencias      < 1%

## Certificación de autoría y cesión de derechos de autor

Guayaquil, 23 de febrero del 2023

Yo, **LIC. MARJORIE MONTENEGRO DELGADO** declaro bajo juramento, que la autoría del presente trabajo me corresponde totalmente y me responsabilizo con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedo mis derechos de autor a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establecido por las normativas Institucionales vigentes.

*Marjorie Montenegro D.*

Firma: \_\_\_\_\_

Lic. Marjorie Montenegro Delgado

## Certificación del tutor de la tesis

Guayaquil, 23 de febrero del 2023

Certifico que el trabajo titulado **Gestión Administrativa y la innovación tecnológica en empresas del sector plástico**, ha sido elaborado por la Lic. Marjorie Teresa Montenegro Delgado bajo mi tutoría, y que el mismo reúne los requisitos para ser defendido ante el tribunal examinador que se designe al efecto.



Firma: \_\_\_\_\_

MAE ECO. Inés Arroba Salto

## Resumen ejecutivo

El propósito del presente trabajo de investigación **Gestión Administrativa y la innovación tecnológica en empresas del sector plástico**, es analizar la importancia de la gestión administrativa y la innovación tecnológica en el proceso de archivo, evidenciando que el archivo físico no es el más adecuado, demostrando que es prioritario el cambio a un modelo de almacenamiento digital. La muestra se elige a conveniencia del investigador, la empresa seleccionada es Plastimagic S.A. cuyo objeto social es la fabricación y comercialización de productos plásticos para la construcción, quien de manera indirecta proporciona información, brindando facilidades al investigador.

En el primer capítulo Marco General, se enfatiza la relevancia del Tema, la contribución a la empresa, el argumento y la trascendencia de esta investigación. En el segundo capítulo está el Marco Teórico, se toma como base conceptual de teorías relacionadas a la Gestión Administrativa, Fases, Empresa del Sector Plástico, La Innovación Tecnológica. El Marco Legal, aborda la legislación ecuatoriana asociado a la investigación.

En el tercer capítulo Metodología/Análisis de Resultados y Discusión aquí se muestran el enfoque, tipo, métodos y técnicas. Se utilizó el enfoque mixto, apoyado con tres técnicas: la entrevista, con estos datos se hizo una triangulación de opiniones; la encuesta, se analizó e interpretó su resultado. La guía de observación aplicada al personal de archivo, técnica que permitió observar en el sitio la ocurrencia del problema. Todas estas actividades sirvieron para establecer los puntos críticos del proceso archivo físico.

En el capítulo cuarto Propuesta de solución, se aprovechan los análisis de los resultados obtenidos para presentar el desarrollo de la propuesta. Es necesario el archivo digital, la justificación: asegurar la información, reducción de gastos y cuidar el medio ambiente. Los socios/accionistas son los principales beneficiarios del proyecto. Por último, mediante una comparación de costo beneficio entre el archivo físico versus almacenamiento digital se valida y recomienda el modelo [Files in the air FITA].

**Palabras claves:** Administración, innovación tecnológica, plástico, almacenamiento digital.



## Abstract

The purpose of this research work Administrative Management and technological innovation in companies in the plastic sector is to analyze the importance of administrative management and technological innovation in the filing process, evidencing that the physical file is not the most appropriate, demonstrating that the change to a digital storage model is a priority. The sample is chosen at the convenience of the researcher, the selected company is Plastimagic S.A. whose corporate purpose is the manufacture and marketing of plastic construction products, who indirectly provides information, providing facilities to the researcher.

In the first chapter General Framework, the relevance of the Theme, the contribution to the company, the argument and the importance of this research are emphasized. In the second chapter is the Theoretical Framework, it is taken as a conceptual basis of theories related to Administrative Management, Phases, Plastic Sector Company, Technological Innovation. The Legal Framework addresses the Ecuadorian legislation associated with the investigation.

In the third chapter Methodology/Analysis of Results and Discussion here the approach, type, methods and techniques are shown. The mixed approach was used, supported by three techniques: the interview, with these data a triangulation of opinions was made; the survey, its result was analyzed and interpreted. The observation guide applied to file personnel, a technique that allowed the occurrence of the problem to be observed on site. All these activities served to establish the critical points of the physical archive process.

In the fourth chapter Solution proposal, the analysis of the results obtained is used to present the development of the proposal. The digital file is necessary, the justification: secure the information, reduce expenses and take care of the environment. The partners/shareholders are the main beneficiaries of the project. Finally, through a cost-benefit comparison between the physical file versus digital storage, the model [Files in the air FITA] is validated and recommended.

**Keywords:** Administration, plastic, technological innovation, digital storage

## Índice general

Capítulo 1 Marco General de Investigación .....	1
1.1. Tema.....	1
1.2. Planteamiento del Problema .....	1
1.3. Formulación del problema .....	4
1.4. Sistematización del problema .....	4
1.5. Delimitación del problema de investigación.....	5
1.6. Líneas de Investigación.....	6
1.7. Objetivos de Investigación.....	6
1.7.1 Objetivo general.....	6
1.7.2 Objetivos específicos. ....	6
1.8. Justificación de la investigación .....	7
1.9. Idea a defender.....	8
1.10. Variables de estudio.....	8
Capítulo 2 Marco Teórico.....	9
2.1. Marco teórico .....	9
2.1.1. Antecedentes de la investigación .....	9
2.1.2. Empresa del Sector Plástico.....	10
2.1.3. Definición de Gestión Administrativa .....	12
2.1.4. Importancia de la Gestión Administrativa .....	14
2.1.5. Fases de Gestión Administrativa .....	15
2.1.6. Funciones de la Gestión Administrativa .....	15
2.1.7. La Innovación Tecnológica.....	16
2.2 Marco Conceptual.....	19
2.2.1. La Gestión Administrativa.....	19
2.2.2. Funciones de los Administradores .....	19
2.2.3. Cero papel o digital first .....	20
2.3. Marco Legal.....	20
2.3.1. Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación.....	20
2.3.2. Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos .....	21
2.3.3. Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información .....	21
2.3.4. Ministerio del Medio Ambiente.....	22
2.3.5. Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN-ISO 30301.....	22

Capítulo 3 Metodología / Análisis de Resultados y Discusión.....	24
3.1. Enfoque de la investigación .....	24
3.2. Tipo de investigación.....	24
3.2.1 Investigación Descriptiva.....	24
3.2.2 Investigación Explicativa.....	25
3.2.3 Investigación de campo.....	25
3.2.4 Investigación Analítica .....	25
3.3 Métodos y Técnicas de Investigación .....	25
3.3.1. Método inductivo .....	25
3.3.2 Técnicas de Investigación .....	26
3.4 Población.....	27
3.5. Muestra .....	27
3.5.1. Descripción de la muestra.....	27
3.6. Análisis, interpretación y discusión de resultados .....	28
3.6.1. Entrevistas.....	29
3.6.2. Análisis de respuestas .....	35
3.7. Presentación de resultados .....	45
3.7.1 Análisis documental.....	45
Capítulo 4 Propuesta de solución.....	58
4.1. Título de propuesta. ....	58
4.2. Logotipo de la propuesta.....	58
4.2.1. Slogan:.....	58
4.3. Objetivos de la propuesta.....	58
4.3.1. Objetivo general.....	58
4.3.2. Objetivos específicos .....	58
4.4. Justificación .....	59
4.5. Descripción de la propuesta.....	59
4.5.1. Desarrollo del modelo de gestión administrativa y la innovación tecnológica en Archivo Digital [Files in the air FITA].....	60
4.6. Factibilidad de aplicación .....	78
4.7. Beneficios de la propuesta .....	79
4.8. Beneficiarios directos e indirectos de la propuesta.....	81
4.8.1. Beneficiarios directos.....	81
4.8.2. Beneficiarios indirectos .....	81

4.9. Conclusiones de la propuesta.....	81
Conclusiones .....	83
Recomendaciones .....	84
Bibliografía .....	85
Anexos .....	89

## Índice figuras

Figura No. 1	Árbol de problemas .....	4
Figura 2	Ahorro de papel .....	22
Figura 3	Documentos solicitados con frecuencia .....	46
Figura 4	¿Conoce el proceso cero papeles? .....	47
Figura 5	¿Conoce el proceso cero papeles? .....	48
Figura 6	Frecuencia con que se solicita documentos al archivo físico. ....	49
Figura 7	Calidad del documento recibido. ....	50
Figura 8	Cómo evalúa la calidad de almacenamiento .....	51
Figura 9	Tiempo que recibe documento solicitado. ....	52
Figura 10	Documentos que nunca entregó archivo físico. ....	53
Figura 11	Importancia de aplicar la cultura cero papeles en la empresa .....	54
Figura 12	Impacto de la propuesta cero papeles en la industria plástica .....	55
Figura 14	Fases de la propuesta .....	60
Figura 15	Desarrollo del modelo [Files in the air FITA] .....	61
Figura 16	Bodega de almacenamiento físico de documentos .....	62
Figura 17	Estructura organizacional de la empresa Plastimagic S.A. ....	63
Figura 18	Clasificación de los documentos según la necesidad .....	64
Figura 19	Digitalización de documentos según tipo y cantidad .....	65
Figura 20	Tiempo y calidad de documentos .....	65
Figura 21	Modelo de escáner .....	66
Figura 22	Formato de archivo de imagen con etiquetas (TIFF) .....	66
Figura 23	Clasificación de documentos a digitalizar .....	67
Figura 24	Primer tiempo de los documentos .....	68
Figura 26	Tercer tiempo de los documentos .....	69
Figura 27	Información digitalizada archivada en la nube .....	69
Figura 28	Actividades del modelo [Files in the air FITA] .....	70

## Índice de tablas

Tabla 1	Delimitación de la investigación.....	5
Tabla 2	Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación.....	21
Tabla 3	Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos .....	21
Tabla 4	Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información .....	21
Tabla 5	Ministerio del Medio Ambiente.....	22
Tabla 6	Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN-ISO 30301 .....	23
Tabla 7	Fases del método inductivo.....	26
Tabla 8	Técnicas e instrumentos de recopilación de datos seleccionados.....	27
Tabla 9	Descripción de la muestra de la investigación.....	28
Tabla 10	Triangulación de respuestas de los entrevistados realizadas al Gerente General, Gerente de Logística y Gerente de Talento Humano.....	36
Tabla 11	Guía de observación personal responsable y usuarios de los archivos.....	42
Tabla 12	Documentos solicitados con frecuencia.....	45
Tabla 13	¿Conoce el proceso cero papeles? .....	47
Tabla 14	¿Cómo afecta en su trabajo, no recibir la información de archivo? .....	48
Tabla 15	Frecuencia que solicita documentos al archivo físico. ....	49
Tabla 16	Calidad del documento recibido .....	50
Tabla 17	Cómo evalúa el Almacenamiento. ....	51
Tabla 18	Tiempo que recibe documento solicitado .....	52
Tabla 19	Documentos que nunca entregó archivo físico .....	53
Tabla 20	Importancia de aplicar la cultura cero papeles en la empresa.....	54
Tabla 21	Impacto de la propuesta cero papeles en la Industria plástica. ....	55
Tabla 22	Descripción de las fases del modelo [Files in the air FITA] .....	60
Tabla 23	Proceso de digitalización de documentos .....	71
Tabla 24	Políticas del modelo [Files in the air FITA] .....	72
Tabla 25	Diseño y planificación de actividades del modelo [Files in the air FITA] .....	73
Tabla 26	Selección de personal de apoyo .....	75
Tabla 27	Preparación del modelo [Files in the air FITA].....	75
Tabla 28	Análisis comparativo del modelo [Files in the air FITA] versus el proceso de archivo actual .....	77
Tabla 29	Factibilidad de aplicación .....	78

Tabla 30 Beneficios de la propuesta ..... 79

## Índice de anexos

Anexo 1 Entrevista dirigida a: Gerente General, Gerente de Talento Humano y Gerente de Logística.....	89
Anexo 2 Encuesta dirigida a colaboradores de las áreas: Legal, Financiero y Administrativo .....	91
Anexo 3 Guía de observación en las áreas: Legal, Financiero y Administrativo .....	92



## **Capítulo 1 Marco General de Investigación**

### **1.1. Tema**

Gestión administrativa y la innovación tecnológica en empresas del sector plástico.

### **1.2. Planteamiento del Problema**

La pandemia ha llevado a priorizar el uso de la tecnología, generando la gran oportunidad para incursionar en el almacenamiento digital.

Las empresas analizaron que económicamente les conviene mantener a su personal en teletrabajo, esta forma de trabajo disminuye notablemente los gastos, sean de alquiler, energía eléctrica, agua, telefonía fija, impresiones, alimentación etc., esta situación conviene a un gran número de empresas, exceptuando el sector industrial.

Al cambiar la forma de realizar las actividades laborales, dejar la modalidad presencial a modalidad en línea, una de las tareas que ha disminuido considerablemente es el uso del papel en impresiones; anteriormente se imprimía sin control, incluso muchas impresiones resultaban innecesarias, ocasionando un daño al ecosistema, la situación derivada de la pandemia ha permitido a las personas naturales y jurídicas aprovechar las bondades de la tecnología y cambiar la manera de conservar, almacenar, mantener, archivar o guardar la información, de manera física a manera digital.

Anteriormente se alquilaban bodegas climatizadas para guardar los documentos físicos generando gastos, esta forma de almacenamiento ha quedado obsoleta. Desde que inició el confinamiento por la pandemia hasta la fecha, el uso de la tecnología se ha convertido en la herramienta primordial para almacenar la información, creciendo los archivos digitales.

Es tendencia guardar o archivar en la nube, por este motivo empresas medianas y grandes buscan alquilar espacios en la nube, la obtención del espacio ideal y el tiempo de almacenaje requerido se consigue con facilidad, mientras que es complicado lograrlo físicamente.

A continuación, se detalla documentación física que es requerida con frecuencia:

Una de las necesidades prioritarias muy frecuentes es la atención a los requerimientos de la entidad de control tributario en el Ecuador, Servicio de Rentas Internas (SRI); quien en uso de sus atribuciones solicita documentación a los contribuyentes dentro del ámbito de su competencia, requerimientos a los que obligatoriamente hay que dar respuesta. El S.R.I. también dispone por ley la supervisión contable a las empresas, actividad conocida como fiscalización, auditoría u orden de determinación, lo que conlleva a entregar información contable de las empresas, de sus clientes y proveedores, por lo que es necesario mantener esta documentación por más de 10 años si ellos lo estiman necesario, se da el caso de facturas de adquisición de activos fijos.

Otros documentos que deben conservarse de manera permanente son los relacionados con la afiliación de empleados bajo el Sistema Host del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), esta entidad pública no cuenta con toda la información física del afiliado, por lo que cuando los colaboradores requieren cálculos de prejubilación en el IESS, simplemente lo remite al empleador, estos documentos están perdiendo calidad por el continuo manipuleo al que se exponen.

En cuanto a la información histórica de colaboradores, esta área también requiere atención en la documentación individual del personal activo y cesante, hay carpetas incompletas, faltan partidas de nacimiento, matrimonio, cédulas actualizadas. certificados de capacitación, licencias de conducir especiales.

Las áreas Legal, Financiero y Administrativo de una empresa, deben conservar mucha documentación por largos periodos, genera gasto de almacenaje en el que se incurre para tener en buen estado la documentación requerida por las entidades de control interno, el inconveniente que tienen actualmente las empresas es destinar un espacio físico que normalmente no disponen para almacenar gran cantidad de información, lo que hace necesario la Gestión Administrativa y la Innovación Tecnológica en empresas del sector plástico, para innovar modernizando el servicio de archivo físico al almacenamiento digital, conocido con el nombre Cero Papeles o Digital First.

Para llevar a cabo el proceso cero papeles o digital First, se necesita el apoyo de quienes laboran en la empresa, todos los colaboradores son partícipes de este proceso, en

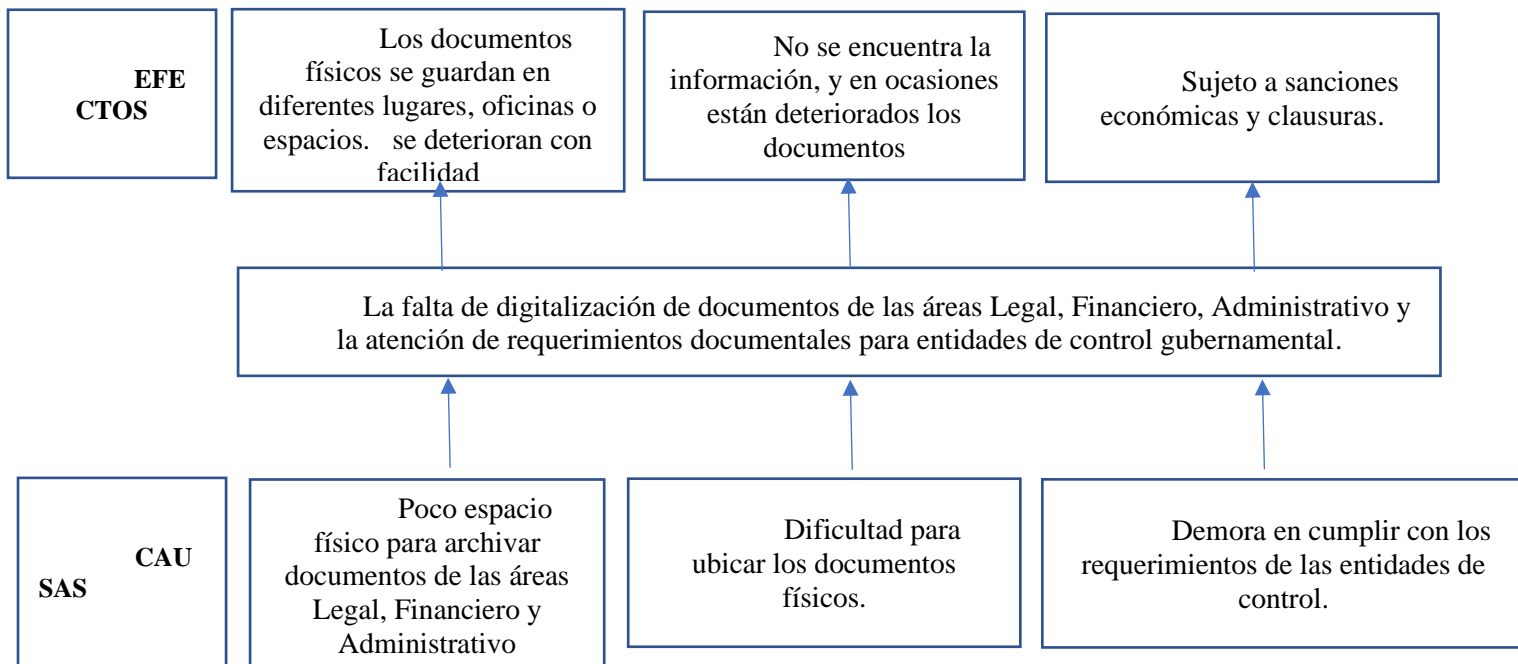
el camino existirán personas que muestran resistencia al cambio aferrándose a lo tradicional.

Se considera que la gestión administrativa de una empresa tiene la necesidad de buscar la forma de almacenar, compartir, consultar, conservar y administrar la información-documentación, con el apoyo de la innovación tecnológica se puede incursionar en el ámbito digital.

La gestión administrativa, la tecnología y el proceso de almacenamiento digital de la información en una empresa del sector plástico, se plantea como respuesta a este requerimiento, dejar el sistema tradicional para tomar la digitalización como solución que ofrece la innovación tecnológica, en otras palabras, dar un pequeño salto para hacer la diferencia de vivir en el mundo digital mediante el proceso Cero Papeles o Digital-First.

Las empresas del sector plástico por tratarse de industrias, manejan mucha información y documentación: sobre sus procesos, prefabricados, compuestos, fabricación, maquinarias, mantenimientos, almacenamiento, distribución, compras, ventas, contratos, control, etc., es muy voluminosa la cantidad de documentos, manejar un centro de archivo implicaría invertir en instalaciones, equipos, muebles y personal, el propósito de este proyecto es analizar la posibilidad de digitalizar y almacenar electrónicamente la documentación de las áreas Legal, Financiero y Administrativo, con la finalidad de que la empresa Plastimagic S. A. mantenga a su alcance la información que podría solicitar el SRI, la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, la Superintendencia de Control de Poder de Mercado, etc..

Figura 1  
*Árbol de problemas*



Elaborado por: Montenegro (2022)

### 1.3. Formulación del problema

¿Cómo inciden la gestión administrativa y la innovación tecnológica en el proceso de almacenamiento digital de la información conocido como cero papeles o digital first en una empresa del sector plástico?

### 1.4. Sistematización del problema

a.- ¿De qué manera se fundamenta teóricamente la gestión administrativa y la innovación tecnológica en el proceso de almacenamiento digital de la información conocido como cero papeles o digital first en una empresa del sector plástico?

b.- ¿Cómo contribuye la gestión administrativa y la innovación tecnológica en el proceso de almacenamiento digital de la información conocido como cero papeles o digital first en una empresa del sector plástico?

c.- ¿Cuál es la situación actual de la gestión administrativa y la innovación tecnológica ante el proceso de almacenamiento digital de la información conocido como cero papeles o digital first en una empresa del sector plástico?

d.- ¿De qué modo la gestión administrativa y la innovación tecnológica pueden ser la alternativa en el proceso de almacenamiento digital de la información conocido como cero papeles o digital first en una empresa del sector plástico?

### 1.5. Delimitación del problema de investigación

La presente investigación, se desarrolla sobre tres áreas de una empresa del sector plástico, la finalidad es que la gestión administrativa aproveche las herramientas que brinda la innovación tecnológica para el desarrollo del proceso de almacenamiento digital de la información conocido como cero papeles o digital first, en una empresa del sector plástico, la documentación e información que se selecciona corresponde a las áreas Legal, Financiero y Administrativo.

**Delimitación Espacial:** El proyecto se lleva a cabo en el entorno industrial del sector plástico, estimando que presenta vulnerabilidad en el plano organizacional (Legal, Financiero y Administrativo). La investigación se desarrolla en la empresa Plastimagic S.A., ubicada en la ciudad de Durán, del Cantón Durán, en la Provincia del Guayas de Ecuador.

Tabla 1

#### *Delimitación de la investigación*

Campo:	Industria plástica
Nombre:	Plastimagic S. A.
Áreas:	Legal, Financiero y Administrativo: Facturas, N/C, contratos, e/financieros
Dirección:	Km 3.1 vía Durán Tambo
País:	Ecuador
Provincia:	Guayas
Ciudad:	Cantón Durán
Periodo:	2016 al 2022.

Elaborado por: Montenegro (2022)

Delimitación del contenido en el campo amplio del conocimiento: Administración

Delimitación del contenido en el campo específico del conocimiento: Gestión Administrativa, y la Innovación Tecnológica en empresas del sector plástico.

## **1.6. Líneas de Investigación**

Para este estudio se toma en consideración las Línea de Investigación de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte (ULVR):

Línea institucional: Desarrollo estratégico empresarial y emprendimientos sustentables.

Línea de facultad: Desarrollo Empresarial y del Talento Humano

Sublínea de facultad: 2.- Modelos y procesos para la administración empresarial

## **1.7. Objetivos de Investigación**

### ***1.7.1 Objetivo general.***

Analizar los procesos de almacenamiento digital de la información legal, financiera y administrativa, utilizando herramientas tecnológicas, en una empresa del sector plástico.

### ***1.7.2 Objetivos específicos.***

Fundamentar teóricamente la gestión administrativa y la innovación tecnológica en el proceso de almacenamiento digital de la información en una empresa del sector plástico.

Revisar el sistema de archivo tradicional que actualmente tiene la industria del plástico Plastimagic S. A. con apoyo de la gestión administrativa y la innovación tecnológica.

Diagnosticar los factores internos que determinan la situación actual de la gestión administrativa y la innovación tecnológica ante el proceso de almacenamiento digital de la información en una empresa del sector plástico.

Identificar la estrategia y la viabilidad de la gestión administrativa y la innovación tecnológica ante el proceso de almacenamiento digital de la información en una empresa del sector plástico.

Desarrollar un modelo de gestión para la administración de archivo digital o cero papeles, con el apoyo de la innovación tecnológica en la empresa Plastimagic S. A.

### **1.8. Justificación de la investigación**

La situación derivada a la pandemia Covid19 obligó a las empresas a dar un giro de 180 grados en su quehacer cotidiano, confirmado que el uso de la tecnología es una herramienta esencial en todas las actividades.

En algunas empresas utilizan inadecuadamente los recursos, pero es necesario promover cambios que permita mejorar el medio ambiente y ser parte de estos cambios que contribuyan positivamente a la conservación del planeta tierra.

Si se considera el ahorro de materiales tangibles medidos económicamente en el área comercial, laboral e incluso personal, se puede detallar ahorros como son: no asistir a la oficina y no imprimir, o trabajar desde casa sin imprimir, actividad que representa ahorros significativos para las empresas, tanto en papeles como tintas y mantenimiento de impresoras. Este trabajo de titulación es un aporte importante para que las empresas del sector plástico tomen la decisión de pasar de documentación o información física a información digital, cero papeles o digital first.

En el desarrollo de la investigación se pretende comprobar que con la participación de la gestión administrativa y las herramientas que ofrece la innovación tecnológica se puede lograr digitalizar la información que tienen las áreas Legal, Financiero y Administrativo de la empresa Plastimagic S. A., con el apoyo de la tecnología se puede reemplazar el archivo tradicional al de la digitalización de los documentos.

Con este estudio se desea aportar a las empresas del Ecuador y a las industrias del sector plástico, en especial a la industria Plastimagic S. A., una alternativa que pretende optimizar la forma de archivar, guardar, conservar, los documentos que se necesitarán para atender requerimientos de empresa de control gubernamental, se desea demostrar que si se aprovecha la innovación tecnológica para almacenar información o documentos en la nube, se ahorraría gastos en utilización de espacio físico, muebles, equipos y personal, simplemente dejar sistemas tradicionales e ingresar al proceso tecnológico cero papeles o digital first.

### **1.9. Idea a defender**

La gestión administrativa considerando la innovación tecnológica en el almacenamiento cero papeles de las áreas Legal, Financiero y Administrativo, permitirá a la empresa Plastimagic S. A. optimizar el uso de los recursos financieros, materiales, tecnológicos y el cuidado del medio ambiente.

### **1.10. Variables de estudio**

- ✓ Gestión administrativa
- ✓ La Innovación Tecnológica
- ✓ Proceso digital



## Capítulo 2 Marco Teórico

### 2.1. Marco teórico

#### 2.1.1. Antecedentes de la investigación

Dentro del mundo comercial y globalizado, forman parte de este, las empresas del sector plástico, es necesario recalcar que en ellas predomina el objeto principal: fabricación, manufactura, transformación y su prioridad es la automatización de sus maquinarias y equipos para tener máximo rendimiento de la producción, así mismo debe prestar importancia a la conservación de la documentación o información que se genera en las áreas Legal, Financiero y Administrativo de la empresa.

El enfoque principal de la gestión administrativa es la información y las personas. La gestión eficaz de la información se ha convertido rápidamente en una función organizativa central porque contribuye directamente al funcionamiento eficiente de cualquier empresa. El acceso y la respuesta a la información deben ser excelentes para mantenerse al día con esta velocidad de cambio y mantener una ventaja competitiva. (Study, 19 enero 2023)

La gestión administrativa y la innovación tecnológica influye en tan importante cambio del proceso digital, hacerlo está bajo la decisión de la gerencia administrativa, quien aprueba el proyecto de acuerdo a lo presupuestado, es decir se condiciona a las ofertas que presente el área de tecnología de la información.

La tecnología y los dispositivos tecnológicos son esenciales en un entorno empresarial moderno. Es fundamental que los administradores exitosos sean competentes y comprendan cómo usar las tecnologías relevantes para realizar sus funciones. Esto incluye tener conocimientos informáticos generales y conocimientos de programas y software específicos exclusivos de sus disciplinas e industrias. (Indeed, 2022).

### **2.1.2. Empresa del Sector Plástico**

Las empresas del sector plástico, es el sector empresarial o industrial que se dedica a la fabricación o elaboración de productos plásticos, sus materias primas son de origen petroquímico, estos pueden ser:

- PET o PETE (tereftalato de polietileno) bandejas, tupperware, vasos o botellas,
- PVC (policloruro de vinilo) sector construcción perfiles, placas aislantes, fundas para cable eléctrico, suelos para interior y exterior
- HDPE (PEAD polietileno de alta densidad) tuberías de presión, así como para tuberías de saneamiento, drenaje
- LDPE (PEBD Polietileno de baja densidad) tuberías de presión, así como para tuberías de saneamiento, drenaje y protección de cables
- PP (Polipropileno) vasos plásticos, juguetes, piezas de automóvil, recipientes para alimentos, medicinas o productos plásticos, electrodomésticos, alfombras
- PS (Poliestireno)
- ABS, (terpolímero) carcasas en la industria electrónica, elementos de palancas en la industria automotriz, panelados interiores
- SAN, (estireno) pinturas, cauchos sintéticos, revestimientos

Las empresas de este sector, cuentan con materia prima con estándares de calidad calificados y certificados, garantizando que sus productos sean competitivos y con excelente calidad gracias a las ventajas y beneficios de su materia prima.

Este material cuenta con muchos beneficios; generalmente los productos plásticos son livianos, perfectos para muchas labores, resistentes, se pueden moldear de forma sencilla, resisten la corrosión, son de larga duración.

Por ser versátiles, estos productos los hay para para el hogar, para la oficina, didácticos, para la construcción, la agricultura, para almacenar y canalizar agua, para el alcantarillado, equipos de seguridad industrial, etc.

La empresa donde se realiza la presente investigación se denomina Plastimagic S.A., compañía fundada en el cantón Eloy Alfaro Durán el 20 de agosto de 1958.

La empresa forma parte del Grupo Empresarial Calus, S.A. de C.V., conglomerado de empresas multinacionales mexicanas que cotizan en la Bolsa de Valores de México y New York, dedicadas a líneas de negocios como: financieros Banco BX+, materiales de construcción Elementia, petroquímicos Plastichem, building e infraestructura Orbia, sistema agrícola Netafim; con sede en Cuauhtémoc, Ciudad de México.

El capital social asciende a USD29.000.000 los accionistas son ecuatorianos y mexicanos, siendo subsidiaria en la cadena de negocio building e infraestructura, tiene aproximadamente 22000 empleados en 137 plantas de producción, en más de 80 países a través de una red global. Localmente, Plastimagic S. A. cuenta con un capital humano de 450 colaboradores, 390 personal de planta obreros y 60 personal administrativo y comercial.

La fábrica funciona en una superficie de 60.000m<sup>2</sup>, ubicada en el km 3.1 vía Durán Tambo, del cantón Durán, en la provincia del Guayas, cabe señalar que su capacidad instalada ha quedado pequeña por lo que se ha invertido en un terreno de 63 hectáreas en la vía a Yaguachi.

El objeto social de la empresa es la fabricación y comercialización de productos plásticos para la construcción, teniendo en su canasta de productos alrededor de 8000 artículos; su venta anual bordea los USD 110.000.000

Plastimagic S. A. es líder en el mercado nacional en la categoría de tuberías y conexiones plásticas para la conducción de fluidos. Con más de 60 años de trayectoria ha sido pionera en la introducción de una alta gama de productos para la conducción del agua potable y alcantarillado, logrando mejorar la calidad de vida de millones de ecuatorianos.

En su portafolio se encuentran soluciones plásticas para viviendas

residenciales,

hoteles, aeropuertos, urbanizaciones y ciudades, brinda una garantía de 100 de durabilidad si la instalación es correcta,

Tiene certificaciones como: ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad, ISO 14001-2004 Sistema de Gestión Ambiental, OHSAS 18001-2007 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, ISO/IEC 17025:2005 Laboratorios de Ensayo y de Calibración, ISRS Nivel 7 Sistema de Clasificación Internacional de Seguridad.

Maneja código de ética, respetando las negociaciones de precios y plazos con sus clientes y proveedores.

Se caracteriza por ofrecer a sus colaboradores y visitantes una planta segura. La salud y seguridad de nuestra gente son nuestra prioridad.

Actúa de manera responsable y equitativa en las comunidades en las que participa, contribuye en la preservación del medio ambiente a través de acciones sustentables.

Sus principales competidores son Plásticos Rival Cía. Ltda., Tuberías Pacífico S. A., Tigre Ecuador S. A., TubYTEK S. A., Tritubot S. A., entre otros. (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2022)

### **2.1.3. Definición de Gestión Administrativa**

En el contexto teórico, algunos conceptos necesarios para el desarrollo de la investigación, a continuación, varios autores que escriben sobre la Gestión Administrativa:

En la opinión de Gavilánez et al. (2018):

Una adecuada gestión administrativa se forma en una sinergia constante de acciones requeridas en busca de la mejor utilización de recursos que, siempre tendrán la característica de ser escasos, por lo que las decisiones acertadas provocan en las organizaciones un impacto positivo y por el

contrario de no ser lo suficientemente adecuadas y en el tiempo oportuno su impacto será negativo.

Según Anzola (2018):

La administración consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control. (p. 55).

La opinión de Ramírez et al. (2017);

La Gestión Administrativa en el Desarrollo Empresarial; radica, en el conocimiento pleno de la Administración de Negocios; ya que conlleva, a ser eficientes, efectivos y económicos en la conducción de su empresa sea esta, pequeña, mediana o grande; por lo tanto para lograrlo, es necesario practicar el mejoramiento continuo de la gestión administrativa de la organización, mediante el conocimiento o de la situación en que se desenvuelve el negocio; para cumplir con este objetivo es necesario, contar con un Plan de Negocios , el mismo que debe ser elaborado en forma periódica y permanente cada año, Plan que servirá, para fijar las ventas de sus productos, requerimientos de inversión, personal, equipamiento; y, su rentabilidad. (p. 3)

En un mundo globalizado con avances tecnológicos que facilitan información y conocimiento al individuo, Drucker (2012) afirma que:

La Administración en el siglo XXI tendrá que enseñar a las organizaciones, tanto de negocios como otras (universidades), a experimentar nuevas formas de organización y nuevas tareas para la alta dirección. Otro aspecto que tendrá que tenerse en cuenta, en la nueva sociedad del conocimiento, es el trabajo con asociados, no subordinados, lo que obligará a replantearse toda la administración de personal, personal que además será predominantemente mayor, no joven. Todo ello va a hacer a la sociedad futura sumamente competitiva, tanto para las organizaciones como para los mismos individuos. (p. 1).

Para esta investigación se toma el criterio de Drucker (2013):

Como fundamentación teórica de la Gestión Administrativa, porque coincide con el criterio de que es importante tener en cuenta el trabajo asociado, el conocimiento, brinda la oportunidad de replantear las gestiones de manera personalizada; la Gestión Administrativa, es base que incide en el desarrollo de una empresa y esencialmente en la toma de decisiones de acuerdo a tareas o planes diseñados, con la finalidad de asegurar el crecimiento de índole material, económico, social, humano, y tecnológico.

#### ***2.1.4. Importancia de la Gestión Administrativa***

Se considera importante la Gestión Administrativa para las operaciones en una empresa porque coordina mancomunadamente con todas las áreas las actividades a desarrollar bajo una plataforma administrativa eficiente, para alcanzar el objetivo.

La Gestión Administrativa ayuda a desarrollar metodologías, planifica la transición para hacerlo paso a paso o de forma gradual, con el control asegura tiempo y costo en caso de presentarse deficiencias podrá corregir a tiempo, garantiza que los procesos propuestos en este caso digital o electrónico se realicen de manera ágil y con fluidez, es decir bajo la Gestión Administrativa todos trabajan con la finalidad de alcanzar las metas de la empresa.

Los beneficios o ventajas principales que hacen destacar la importancia de la administración son los siguientes: Quiroa (2022)

Favorece el esfuerzo humano: Favorece que se mantenga un equilibrio entre la eficacia y la eficiencia. Sobre todo, entendiendo que eficacia es poder alcanzar los objetivos propuestos y la eficiencia es lograr alcanzar los objetivos utilizando la menor cantidad de recursos posibles.

Permite medir del desempeño de la institución: Además, la administración ayuda a tener indicadores de desempeño y permite medirlos de forma cuantitativa. Lo cual, proporciona a las instituciones un conjunto de variables que resultan objetivas y medibles, que se convierten en datos sencillos y confiables que se pueden utilizar para poder monitorear como se desempeña la institución.

Genera información y conocimiento importante: También se origina información y conocimiento relevante sobre la forma correcta de utilizar los recursos de la institución tanto humanos, intelectuales, materiales, tecnológicos y financieros, para que sean aprovechados al máximo.

### ***2.1.5. Fases de Gestión Administrativa***

De acuerdo Pantoja et al. (2019);

Estas fases son:

- Planificación. - Revisión y determinación
- Administración de Recursos. - Organización y distribución
- Decisión. - Implementación
- Control. - Medición, Verificación y Controlar
- Corrección. - Confirma y comprueba resultados, hace correcciones y ajustes

### ***2.1.6. Funciones de la Gestión Administrativa***

Según “La gestión administrativa es un proceso que contempla cuatro funciones fundamentales: planificación, organización, dirección y control”. (Cruzl, 2021)

Para Koontz et al. (2012):

La planeación consiste en seleccionar misiones y objetivos, y decidir sobre las acciones necesarias para lograrlos; requiere tomar decisiones, es decir, elegir una acción entre varias alternativas, de manera que los planes proporcionen un enfoque racional para alcanzar los objetivos preseleccionados. (p. 108)

Los autores Bateman et al. (2019) indican:

La organización de las actividades incluye atraer a las personas a la organización, especificar las responsabilidades de trabajo, agrupar las tareas en unidades de trabajo, discernir y asignar los recursos y crear las

condiciones para que las personas y las cosas funcionen juntas con el objeto de alcanzar el máximo éxito. consiste en armar una estructura para distribuir los recursos materiales, financieros, humanos, tecnológicos y de información, para desarrollar su trabajo, y poder alcanzar los objetivos planificados. (p. 287)

Según Munch, et al. (2010)

Conjuga estos elementos indicando que la dirección como etapa del proceso administrativo consiste en la ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través de la motivación, la comunicación y el ejercicio del liderazgo. (p.105)

El control administrativo, de acuerdo con Stoneret et al. (2019) “es el procedimiento que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas”. (p. 610),

### ***2.1.7. La Innovación Tecnológica***

Las economías globalizadas se han visto obligadas a aprovechar las herramientas que brinda la innovación tecnológica, Latinoamérica y Ecuador no podían ser la excepción.

En el 2000 Ecuador inicia la dolarización y con ello va de la mano los cambios tecnológicos. La innovación tecnológica crece a ritmo geométrico mientras que las personas crecen a ritmo normal, es decir, lo que hoy es la innovación tecnológica de punta, probablemente mañana será una simple opción común.

Se considera a la innovación tecnológica como la herramienta indispensable que permite descubrir, innovar, crear y desarrollar todo lo que en la mente se puede imaginar, gracias a esta ciencia el mundo avanza a pasos agigantados y todos deben tomar y aprovecharla para su desarrollo.

En cuanto a tecnologías varios autores indican:



De acuerdo Pantoja et al. (2019):

Señala a tales sistemas con el nuevo concepto de administración inteligente, y la describe como aquella que utiliza las ventajas de las nuevas tecnologías y tiene la capacidad de prever y anticiparse a las demandas del usuario, de manera que responde a tiempo y con calidad. Esto es una administración sistémica individualizada que atiende de forma directa las necesidades del usuario, pero toma en cuenta el mercado y el entorno.

Para Benítez et al. (2012), citado por Alvarez et al. (2017)

La innovación tecnológica y su gestión en la empresa se convierten en dos elementos importantes que funcionan como el motor que contribuye al impulso de la empresa configurándolos como los ejes clave para generar competencias y oportunidades, resultando crucial una buena gestión en todos los niveles de esta, donde a partir de ellos se desarrollen nuevas ideas que permitan el crecimiento exponencial de sus productos y servicios orientados hacia la innovación tecnológica. (p. 40)

Lo digital convierte los procesos en datos, esto permite a las organizaciones ver su negocio a través del lente de los datos en lugar del objetivo del proceso. De repente, los datos dejan claro que la gente importa y que la experiencia del cliente importa. Por ejemplo, en lugar de ver el servicio al cliente como un conjunto de procesos que inicia el cliente o la organización, son los datos del cliente los que obligan a la organización a pensar en la experiencia del cliente. (PowerData, 2022)

Según los autores Gibert et al. (2017) “El quehacer científico-tecnológico y su impacto sobre la sociedad, así como de las posibilidades y restricciones impuestas a la ciencia y la tecnología en América Latina”.

Se toma como fundamento teórico en lo referente a la Innovación Tecnológica, el criterio de Oscar del Álamo, porque considera que la innovación tecnológica es pilar fundamental si se aprovechan las ventajas de las nuevas tecnologías para innovar y crear ante futuras demandas, esto se aplica y guarda relación con el desarrollo del proceso de

almacenamiento digital de la información conocido como cero papeles o digital first en una empresa del sector plástico.

**2.1.7.1. Transformación digital.** La transformación digital es la integración de tecnología digital en todas las áreas de una empresa, cambiando fundamentalmente la forma en que opera y brinda valor a sus clientes. También supone un cambio cultural que requiere que las organizaciones desafíen constantemente el estatus quo, experimenten y se sientan cómodas con el fracaso. (PowerData, 2021)

**2.1.7.2. Relación con otras ciencias.** En relación con otras ciencias varios autores se pronuncian:

Según Ramírez et al. (2016):

Es tan amplio el campo de acción de la Gestión Administrativa, que sus nexos con otras ciencias no se agotan en la clasificación anterior. Seguramente, ciencias que no se mencionaron aquí pueden, ocasionalmente, servirle de herramienta o de contexto.

En relación a otras ciencias, también puede apoyarse en la Educación, Sociología y Psicología, porque al presentarse resistencia al cambio por parte del personal, la Gestión Administrativa podría apoyarse con el área de Talento Humano para ofrecer a sus colaboradores capacitaciones sobre Crecimiento Personal, Desarrollo Profesional, Autoestima-Estimulación, y en cuanto la Tecnología el uso y ventajas de la Plataforma a utilizar.

Mediante esta investigación se analiza la situación actual del proceso de archivo tradicional y la posibilidad de proponer un modelo de almacenamiento digital para la empresa Plastimagic S. A.

**2.1.7.3. Proceso de Digitalización.** La digitalización es el proceso de transformar procesos analógicos y objetos físicos en digitales. Considera cómo el escaneo de documentos de papel o el uso del almacenamiento en la nube para guardar todos los archivos importantes eliminan la necesidad de archivadores físicos.

## **2.2 Marco Conceptual**

### **2.2.1. *La Gestión Administrativa***

Define como: Ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas y cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se puede alcanzar propósitos comunes que individualmente no es factible lograr, según libro *Introducción a la teoría administrativa* de (Jimenez et al., 1990)

La Gestión Administrativa es llevar a cabo un conjunto de actividades o acciones que se realizan paso a paso, las cuales son necesarias para obtener con eficacia y eficiencia el resultado que se propone alcanzar la administración de una empresa. La Gestión Administrativa es indispensable en todas las actividades sean personales o empresariales, públicas o privadas; en todo quehacer cotidiano se necesita de la Administración para asegurar que se cumplan los procesos y controles básicos.

### **2.2.2. *Funciones de los Administradores***

Para González et al. (2020)

La Gestión Administrativa está a cargo de los ejecutivos, que supervisan las operaciones de la organización, aseguran que los recursos sean utilizados de manera correcta, y que el flujo de información sea efectivo. Los directivos y ejecutivos de una empresa pueden tomar decisiones como:

Proponer y elaborar políticas, normas y procedimientos.

Supervisar la ejecución del presupuesto de la empresa.

Aprobar la ejecución de proyectos operativos y estratégicos

Elaborar programas de capacitación del personal.

Preparar los planes de ventas, marketing, etc.

Revisar costos de fabricación versus precio de venta

Proponer e implementar mejoras en las políticas de gestión del personal.

Selección de los planes de las diferentes áreas, departamentos, o secciones.

Las funciones de cada ejecutivo, administrador o director de una empresa son primordiales para alcanzar la meta propuesta, sin embargo, quien tiene a cargo la Gestión Administrativa, debe influenciar en cada uno de sus colegas para que todos ganen, con mejores productos a menor costo, con los proveedores conseguir crédito a mayor plazo, las ventas al contado o a menor días de crédito, etc., de esta manera dispondrá de caja para realizar inversiones o proyectos que la empresa necesita.

### ***2.2.3. Cero papel o digital first***

Proceso de digitalización de los documentos físicos utilizando sistemas informáticos de última generación que permitan mejorar el medio ambiente y la optimización de los recursos.

## **2.3. Marco Legal**

Desde el 2002 la función pública del Ecuador migra paulatinamente al mundo digital o electrónico, durante esa trayectoria las instituciones públicas han promulgado decretos, reglamentos los cuales actualizan continuamente y que las empresas privadas deben cumplir con lo que exigen las entidades gubernamentales.

Las empresas privadas también se encaminan a digitalizar su información y/o documentación, para ello deben alinearse con el sector público, se hace necesario tomar esas leyes como base legal.

La Gestión Administrativa de la empresa privada es la encargada de socializar, establecer, difundir normas y procedimientos que regulen la utilización y administración de la tecnología, el sistema digital o electrónico con el cual se asegura de Gestión Documental y Archivo en la empresa del sector plástico.

### ***2.3.1. Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación***

Tabla 2

*Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación*

<b>Artículo</b>	<b>Detalle</b>
<b>Art. 44</b>	Registro de toda persona en la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación

Fuente: (Gobierno del Ecuador, 2018)

Elaborado por: Montenegro (2022)

### **2.3.2. Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos**

Tabla 3

*Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos*

<b>Artículo</b>	<b>Detalle</b>
<b>Art. 44</b>	Validez de los comprobantes electrónicos
<b>Art. 11</b>	Conservación de la Documentación
<b>Art. 12</b>	Control posterior

Fuente: (Gobierno del Ecuador, 2016)

Elaborado por: Montenegro (2022)

### **2.3.3. Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información**

Tabla 4

*Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información*

<b>Artículo</b>	<b>Detalle</b>
Acuerdo Ministerial No.1762 de 30 de septiembre de 2016	La primera actualización del Plan Nacional de Gobierno Electrónico el cual plantea un marco de una arquitectura de servicios gubernamentales que organice la construcción de los servicios electrónicos

Fuente: (Plan gobierno electronico, 2018)

Elaborado por: Montenegro (2022)

### 2.3.4. Ministerio del Medio Ambiente

Tabla 5

Ministerio del Medio Ambiente

Artículo	Detalle
Acuerdo Ministerial Nos. 131	La soberanía energética no se alcanzará en detrimento de la soberanía alimentaria, ni afectará el derecho al agua
Art. 3	El glosario de términos
Art. 14	La política de buenas prácticas ambientales
Art. 15	Se utilizará el sistema informático cero papeles como un medio idóneo para la comunicación interna
Art. 16	La lectura, análisis, revisión de borradores de documentos
Art. 17	Las impresiones de las instituciones sujetas a este Acuerdo Ministerial se realizarán en blanco y negro
Art. 19	El papel deberá clasificarse en dos recipientes
Art. 37	Las compras de papel se realizarán siempre y cuando el proveedor incluya en su oferta un porcentaje de papel reciclado

Fuente: (Gobierno del Ecuador)

Elaborado por: Montenegro (2022)

Figura 2

Ahorro de papel



Fuente: (Gobierno del Ecuador)

### 2.3.5. Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN-ISO 30301

Tabla 6

*Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN-ISO 30301*

<b>Artículo</b>	<b>Detalle</b>
ISO 30301	Información y documentación

Fuente: (Inen, 2014)

Elaborado por: Montenegro (2022)

## **Capítulo 3 Metodología / Análisis de Resultados y Discusión**

### **3.1. Enfoque de la investigación**

Esta investigación se basó en la importancia de la gestión administrativa y la innovación tecnológica en empresas del sector plástico, para asegurar la calidad del servicio de entrega de documentación digital, por lo tanto, el enfoque para el desarrollo de esta investigación es mixto, se aplicó elementos de la investigación de acuerdo a su importancia:

El enfoque cuantitativo se realizó para conocer resultados relevantes, se hizo con el apoyo de las encuestas dirigidas al personal administrativo, principal usuario y beneficiario de esta investigación.

También se utilizó el enfoque cualitativo considerado de gran importancia para conocer criterios, se utilizó entrevistas a ejecutivos de la empresa. Guía de Observación es otra herramienta utilizada para la verificación de los procesos de archivo físico.

### **3.2. Tipo de investigación**

Con este trabajo de investigación se buscó modernizar los procesos de archivo de los documentos de las áreas Legal, Financiero y Administrativo de una empresa del sector plástico, para llevarlo del método tradicional físico al digitalizado o cero papeles, para ello se aplicaron los siguientes tipos de investigación:

1. Investigación Descriptiva
2. Investigación Explicativa
3. Investigación de Campo
4. Investigación Analítica

#### ***3.2.1 Investigación Descriptiva***

Estudios descriptivos permite analizar cualquier fenómeno y busca especificar propiedades y características importantes.



Las entrevistas y las encuestas, son herramientas que ayudaron a obtener información sistemática comparar y cuantificar de manera detallada y concisa toda la información que se obtuvo sobre el proceso deficiente del archivo físico de documentos de las áreas de Legal, Financiero y Administrativo de una empresa del sector plástico.

### ***3.2.2 Investigación Explicativa***

El presente estudio se apoyó en la investigación explicativa, a través de las encuestas realizadas se pudo conocer las causas y determinar las consecuencias del obsoleto sistema de archivo físico.

### ***3.2.3 Investigación de campo***

También se consideró la investigación de campo mediante la guía de observación, permitió observar al personal en su entorno de trabajo, se logró captar la interacción al tomar los datos directamente entre los clientes internos y del personal que realiza la tarea de buscar-fotocopiar-escanear-entregar la documentación física, se aplicaron en dos ocasiones de manera aleatoria.

### ***3.2.4 Investigación Analítica***

Se realizó la triangulación de opiniones en las entrevistas realizadas a los gerentes de la empresa.

## **3.3 Métodos y Técnicas de Investigación**

### ***3.3.1. Método inductivo***

El método inductivo se utilizó para la explicación de los hechos significativos de la empresa Plastimagic S.A. que permitió tener conclusiones que fueron realizadas a través de hechos válidos de investigaciones anteriores.

Tabla 7

*Fases del método inductivo*

<b>Observación</b>	<b>Clasificación de los hechos</b>	<b>Evidencia de la clasificación de los hechos</b>
Estudio del origen del problema de investigación. Se manejaron herramientas de medición como lo son: entrevista, encuesta y observación.	Se realizó una triangulación de opiniones de los entrevistados,	Se evidenció que el método de archivo tradicional, ocasiona muchas dificultades en la empresa Plastimagic S.A. poniendo en riesgo la salud de los empleados, causando erogaciones económicas entre otros.

Elaborado: Montenegro (2022)

### **3.3.2 Técnicas de Investigación**

Las técnicas de investigación utilizadas fueron: entrevista, encuesta y guía de observación.

La encuesta (varias preguntas preparadas para obtener respuestas cerradas), fueron dirigidas al personal administrativo como comunicación natural, las preguntas cerradas permitieron al personal encuestado respondiera concretamente.

Las entrevistas se prepararon exclusivamente para los gerentes, sirvió para conocer el apoyo a la investigación por parte del nivel ejecutivo de la empresa.

La guía de observación permitió observar en tiempo real, ayudó a constatar durante la actividad laboral al personal que realiza la búsqueda, el fotocopiado, el escaneado y la entrega de la documentación física de las áreas Legal, Financiero y Administrativo de la empresa Plastimagic S. A.

Tabla 8

*Técnicas e instrumentos de recopilación de datos seleccionados*

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Aplicabilidad</b>
Entrevista	Formulario	Se direcciona la entrevista a quienes, de cierta manera, tienen la posibilidad de tomar la decisión, en este proyecto: Gerente General, administradores y mandos medios.
Encuesta	Cuestionario	Se emplea la encuesta al cliente interno, principal usuario del archivo físico.
Guía de Observación	Ficha de Observación	La guía de observación se utilizó como técnica decisoria en la emisión de diagnóstico de esta gestión, su actual posición, exactitud y legalidad del proceso de archivo digital.

Elaborado por: Montenegro (2022)

### **3.4 Población**

Para esta investigación se consideró como población las industrias del sector plástico en el Ecuador, según la Asociación Ecuatoriana de Plásticos Aseplás son 610 empresas dedicadas a esta actividad, sin embargo 120 empresas están afiliadas a la asociación es decir un 19.67% del total.

### **3.5. Muestra**

Para esta investigación, la selección se la hizo a conveniencia del investigador, La empresa seleccionada, fue Plastimagic S. A., ubicada en el km 3.1 vía Durán Tambo, cantón Eloy Alfaro Durán – Ecuador, accedió brindar su establecimiento para el desarrollo de la investigación.

#### **3.5.1. Descripción de la muestra**

Tabla 9

*Descripción de la muestra de la investigación.*

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Participantes</b>	<b>Número</b>
Entrevista	Formulario	Gerente Talento Humano, Gerente de Logística,	2
		Gerente General	1
Encuesta	Cuestionario	Cliente Interno/ Usuario del servicio	9
Guía de Observación	Ficha de Observación	Personal encargado del archivo	2
Total			14

Elaborado por: Montenegro (2022)

### **3.6. Análisis, interpretación y discusión de resultados**

Luego de que se determinaron las variables y los instrumentos a emplear en esta investigación, se procedió a escoger al personal que participó en las entrevistas, encuestas y guía de observación.

Para las entrevistas se valoró el conocimiento, la realización y el poder de decisión, estas cualidades se encontraron en los gerentes departamentales y el gerente general.

En cuanto a las encuestas se estableció que era muy importante la participación del personal que usa frecuentemente los servicios de archivo físico de las áreas Legal, Financiero y Administrativo, es decir personal de planta, personal administrativo, dentro de estos dos grupos, personal con años muchos años de trabajo, los mandos medios, etc.

La guía de observación de manera natural mostró el personal idóneo para esta actividad, siendo las dos personas que han realizado esta actividad por mucho tiempo, se preparó una ficha de observación con la que se registró directamente el cómo, cuándo y dónde se desarrollaron las actividades del archivo físico.

Previo a la ejecución de las técnicas de investigación, se socializó la importancia de sus opiniones, comentarios y respuestas, se les solicitó que estén inclinadas a la verdad.

### **3.6.1. Entrevistas**

Objetivo: Identificar el compromiso de las jefaturas, administradores y gerencia general, ante el cambio cultural, de manejo archivo tradicional al proceso de digitalización de las áreas Legal, Financiero y Administrativo, de la empresa Plastimagic S. A.

Dirigido: Gerentes departamentales y Gerente General de la empresa Plastimagic S. A.

#### **3.6.1.1. Entrevista: Ing. Javier Alvear Caicedo – Gerente de Talento Humano.**

¿Conoce usted la forma de archivar y la búsqueda de la documentación física de documentos antiguos de las áreas Legal, Financiero y Administrativo de la empresa?

Si conozco el proceso, es buscar el documento en un lugar que huele ha guardado, tiene humedad y polvo, es un trabajo poco agradable.

En relación al contenido y conservación del papel ¿Cómo evalúa la calidad de los documentos de archivo físico de las áreas Legal, Financiero y Administrativo de la empresa?

La calidad depende de las áreas, hay áreas que se preocupan de mantener los documentos en archivadores, el responsable busca el documento.

Algunos departamentos permiten el ingreso del solicitante al área de archivo, busca, pero como es de otra área no se preocupa en dejar en su lugar los documentos.

¿Qué inconvenientes o perjuicios ocasiona continuar con el archivo físico?

Los documentos siguen desgastándose, el uso de papel destruye árboles, y los cartuchos de tinta contaminan el ambiente.

¿Considera que los espacios físicos de archivo están subutilizados y se les puede dar un uso más productivo?

Los espacios utilizados para el archivo físico se los consideran relativamente en buen estado, esas áreas son muy amplias y están subutilizadas, se las pueden utilizar para actividades inherentes al giro del negocio.

¿Cuál de las siguientes opciones, considera usted que afectan a la empresa al no entregar oportunamente la información de las áreas Legal, Financiero y Administrativo requerida por proveedores y entidades de control externo?

Se pierden negocios

Incumplimiento recurrente a externos

Afectación económica (multa e intereses)

Pierde credibilidad

Baja la imagen de la empresa

Todas las anteriores

Estoy seguro que se pierden negocios y en el caso de no atender a entidades públicas hay afectación económica porque el incumplimiento genera multas e intereses.

¿Qué documentos considera que su búsqueda es compleja?

La búsqueda de facturas por compra de activos fijos, la justificación de inversiones son los documentos con búsqueda compleja, sin ellos no cumplimos ante el SRI. Por otro lado, considero importante mencionar, que las carpetas del personal, también presentan complejidad, se las requiere para el pago de utilidades, becas estudiantiles y regalo navideño, para hijos de colaboradores, encontrando algunas incompletas.

¿Cuáles son las ventajas del cambio cultural de copia dura a cero papeles?

Disponibilidad de la información, fidelidad, seguridad de almacenamiento del documento, respuesta inmediata al requerimiento, se puede compartir el sitio web de manera selectiva con la sola autorización para tener acceso a las carpetas, conocido como SharePoint.

¿Cómo cree usted que se debe estandarizar y unificar la documentación a digitalizar?

Considero que se debe priorizar los documentos por área, tema, hacerlo de manera descendente, unificarlos en la nube y dar permiso a los interesados de acuerdo a la afinidad.

Mencione las fortalezas que tiene la empresa Plastimagic S. A. para la transición cultural cero papeles.

Una de las fortalezas es disponer del recurso económico, además cuenta con la predisposición de los colaboradores a pesar de falta de personal.

10. Teniendo en cuenta la situación crítica del archivo físico, ¿Considera usted que los ejecutivos y casa matriz de la empresa apostarán invertir en este proyecto?

Esta situación es inadmisibile, si la gestión administrativa y la tecnología presentan una herramienta que capte el interés de los administradores y casa matriz, sin duda alguna daremos luz verde para su realización.

**3.6.1.2. Entrevista: María de Lourdes Briones – Gerente de Logística.** ¿Conoce usted la forma de archivar y la búsqueda de la documentación física de documentos antiguos de las áreas Legal, Financiero y Administrativo de la empresa?

En muchas ocasiones he solicitado documentos al archivo físico, evidenciando la forma de archivar y buscar, en algunos edificios se percibe mucho polvo.

En relación al contenido y conservación del papel ¿Cómo evalúa la calidad de los documentos de archivo físico de las áreas Legal, Financiero y Administrativo de la empresa?

El personal de archivo físico saca fotocopia o escanea el documento, esto mejora la imagen del mismo, los documentos más antiguos presentan desgaste, manchas, el contorno roto y doblado; fotocopiar/escanear disimula cualquier imperfección y se ve mejor que el original.

¿Qué inconvenientes o perjuicios ocasiona continuar con el archivo físico?

Genera pérdida de tiempo, dinero, continuas afecciones gripales en el personal de archivo, es injusto seguir manteniendo este proceso.

¿Considera que los espacios físicos de archivo están subutilizados y se les puede dar un uso más productivo?

Por supuesto que están subutilizados, la capacidad instalada de la fábrica ha quedado pequeña, se alquilan espacios externos para almacenar productos, generando más gastos teniendo la solución en la mano.

¿Cuál de las siguientes opciones, considera usted que afectan a la empresa al no entregar oportunamente la información de las áreas Legal, Financiero y Administrativo requerida por proveedores y entidades de control externo?

Se pierden negocios

Incumplimiento recurrente a externos

Afectación económica (multa e intereses)

Pierde credibilidad

Baja la imagen de la empresa

Todas las anteriores

En mi opinión la empresa pierde negocios y credibilidad, baja su imagen, ante entidades de control público, se generan multa e intereses, ya es hora que decidan digitalizar la documentación antigua.

6. ¿Qué documentos considera que su búsqueda es compleja?

Los documentos más complejos son las planillas de aportes al IESS sistema Host, las carpetas de importaciones que contienen las facturas de compra de activos fijos en el exterior, actualmente se considera delicado las carpetas del personal.

7. ¿Cuáles son las ventajas del cambio cultural de copia dura a cero papeles?

Se asegura la conservación de la información o documentación, disponibilidad y respuesta inmediata del requerimiento, mejora la seguridad y se fideliza el documento. Aprovechar las instalaciones que se liberan de los archivos, ahorro en alquiler de predios externos, cumplir con las autoridades de control societario y tributario. Aprovechar las bondades de la tecnología.

8. ¿Cómo cree usted que se debe estandarizar y unificar la documentación a digitalizar?

La gestión documental como respuesta a la imperiosa necesidad de cambio, debe organizar la documentación por área, luego por año, los documentos archivados deben garantizar seguridad, fidelidad y permanencia, no pueden ser movidos o eliminados por los usuarios, unificarlos en la nube, acceso a personal seleccionado.



9. Mencione las fortalezas que tiene la empresa Plastimagic S. A. para la transición cultural cero papeles.

Dispone de capital económico, aprovechar el canal de comunicación con casa matriz para plantear la problemática y presentar la solución del archivo físico de documentos antiguos. Otra fortaleza es tener pasantes universitarios quienes pueden hacer el trabajo operativo.

10. Teniendo en cuenta la situación crítica del archivo físico, ¿Considera usted que los ejecutivos y casa matriz de la empresa apostarán invertir en este proyecto?

Tomar cartas en el asunto archivo físico siempre se ha postergado, es el momento para aprovechar una propuesta realizable, para mejorar la atención y respuesta a los requerimientos en general.

**3.6.1.3. Entrevista: Francisco Pine Cassagne – Gerente General.** ¿Conoce usted la forma de archivar y la búsqueda de la documentación física de documentos antiguos de las áreas Legal, Financiero y Administrativo de la empresa?

Desafortunadamente la globalización nos llevó a preocuparnos del día a día, transcurrió el tiempo muy rápido quedándose información sin digitalizar; sin embargo, ahora se los requiere para cumplir con organismos de control. Conozco los sitios donde se guardan documentos antiguos, algunos de estos inmuebles se los considera cementerio de papeles.

En relación al contenido y conservación del papel ¿Cómo evalúa la calidad de los documentos de archivo físico de las áreas Legal, Financiero y Administrativo de la empresa?

Los documentos del área contable están muy bien cuidados, conservados y guardados, hay información de otras áreas están a la vista, los cuales se deterioran más rápido. En general están en buen estado.

¿Qué inconvenientes o perjuicios ocasiona continuar con el archivo físico?

Estos temas frecuentemente perjudican a la empresa, distrae tiempo del personal de mensajería, estimo que el mayor inconveniente es cuando no se encuentra la información solicitada, como consecuencia podemos caer en incumplimiento, perdemos dinero y tiempo.

¿Considera que los espacios físicos de archivo están subutilizados y se les puede dar un uso más productivo?

Hay edificaciones que son muy grandes en relación al área utilizada, otras resultan pequeñas, los responsables no desean compartir ambientes. Ante el crecimiento del negocio puedo indicar que los espacios físicos de archivo si están subutilizados con documentación antigua.

¿Cuál de las siguientes opciones, considera usted que afectan a la empresa al no entregar oportunamente la información de las áreas Legal, Financiero y Administrativo requerida por proveedores y entidades de control externo?

Se pierden negocios

Incumplimiento recurrente a externos

Afectación económica (multa e intereses)

Pierde credibilidad

Baja la imagen de la empresa

Todas las anteriores

Todas las opciones afectan a la empresa, estimo que la más importante es atender a entidades externas y de control, esto conlleva desembolso económico.

¿Qué documentos considera que su búsqueda es compleja?

Cuando nos solicitan información todos los documentos son importantes, las facturas de importación y compra de activo fijo es compleja su búsqueda porque esos archivos estuvieron bajo custodia de Compras e Importaciones, ahora pasaron a Administrativo, los aportes al IESS sistema Host han sido muy manipulados, están desgastados.

¿Cuáles son las ventajas del cambio cultural de copia dura a cero papeles?

Digitalizar los documentos antiguos será una gran ventaja, la gestión administrativa debe aprovechar el cambio cultural de copia dura a cero papeles, para estar a la par con la gestión tecnológica.

¿Cómo cree usted que se debe estandarizar y unificar la documentación a digitalizar?

Sugiero que al cambiar el sistema la gestión documental debe hacerse por área, de manera cronológica, dar acceso de consulta y descarga al personal involucrado, el responsable del proyecto es el único que puede mover, incluir o excluir información.

Mencione las fortalezas que tiene la empresa Plastimagic S. A. para la transición cultural cero papeles.

Nos caracterizamos de tener un excelente capital humano, la predisposición del personal es una gran fortaleza, sin dejar de lado el capital económico con el que cuenta la empresa.

Teniendo en cuenta la situación crítica del archivo físico, ¿Considera usted que los ejecutivos y casa matriz de la empresa apostarán invertir en este proyecto?

Sería ideal contar con un proyecto viable para dar fin a esta problemática, tocaría venderle la propuesta a casa matriz, por parte de los ejecutivos y directores locales si tomaríamos el modelo de gestión para administración de archivo digital o cero papales, con el apoyo de la innovación tecnológica en la empresa Plastimagic S. A.

### ***3.6.2. Análisis de respuestas***

***3.6.2.1 Triangulación de respuestas de los entrevistados.*** Una vez realizadas las entrevistas, se elaboró una tabla de forma integrada para comparar y analizar las respuestas de los tres ejecutivos entrevistados, quienes tienen conocimiento del proceso de archivo físico e incidencia en la toma de decisiones.

Tabla 10

*Triangulación de respuestas de los entrevistados realizadas al Gerente General, Gerente de Logística y Gerente de Talento Humano*

Objetivo: Identificar el compromiso de las jefaturas, administradores y gerencia general, ante el cambio cultural, de manejo archivo tradicional al proceso de digitalización de las áreas Legal, Financiero y Administrativo, de la empresa Plastimagic S. A.

<b>Preguntas</b>	<b>Ing. Javier Alvear Caicedo – Gerente de Talento Humano</b>	<b>María de Lourdes Briones – Gerente de Logística</b>	<b>Francisco Pine Cassagne – Gerente General</b>	<b>Triangulación de opiniones</b>
1. ¿Conoce usted la forma de archivar y la búsqueda de la documentación física de documentos antiguos de las áreas Legal, Financiero y Administrativo de la empresa?	Si conozco el proceso, es buscar el documento en un lugar que huele ha guardado, tiene humedad y polvo, es un trabajo poco agradable.	En muchas ocasiones he solicitado documentos al archivo físico, evidenciando la forma de archivar y buscar, en algunos edificios se percibe mucho polvo.	Desafortunadamente la globalización nos llevó a preocuparnos del día a día, transcurrió el tiempo muy rápido quedándose información sin digitalizar; sin embargo, ahora se los requiere para cumplir con organismos de control. Conozco los sitios donde se guardan documentos antiguos, algunos de estos inmuebles se los considera cementerio de papeles	Los tres entrevistados concuerdan en que el proceso de archivar los documentos de manera física, pone en riesgo la información por la humedad y el polvo.
2. En relación al contenido y conservación del papel ¿Cómo evalúa la calidad de los documentos de	La calidad depende de las áreas, hay áreas que se preocupan de mantener los documentos en archivadores, el responsable busca el documento.	El personal de archivo físico saca fotocopia o escanea el documento, esto mejora la imagen del mismo, los	Los documentos del área contable están muy bien cuidados, conservados y guardados, hay	Los entrevistados opinan que es importante la calidad de los archivos físicos, y

<p>archivo físico de las áreas Legal, Financiero y Administrativo de la empresa?</p>	<p>Algunos departamentos permiten el ingreso del solicitante al área de archivo, busca, pero como es de otra área no se preocupa en dejar en su lugar los documentos.</p>	<p>documentos más antiguos presentan desgaste, manchas, el contorno roto y doblado; fotocopiar/escanear disimula cualquier imperfección y se ve mejor que el original.</p>	<p>información de otras áreas están a la vista, los cuales se deterioran más rápido. En general están en buen estado.</p>	<p>que no todas las áreas son buenos custodios de estos documentos.</p>
<p>3. ¿Qué inconvenientes o perjuicios ocasiona continuar con el archivo físico?</p>	<p>Los documentos siguen desgastándose, el uso de papel destruye árboles, y los cartuchos de tinta contaminan el ambiente.</p>	<p>Genera pérdida de tiempo, dinero, continuos procesos gripales en el personal de archivo, es injusto seguir manteniendo este proceso.</p>	<p>Estos temas frecuentemente perjudican a la empresa, distrae tiempo del personal de mensajería, estimo que el mayor inconveniente es cuando no se encuentra la información solicitada, como consecuencia podemos caer en incumplimiento, perdemos dinero y tiempo.</p>	<p>Los entrevistados coinciden que no contribuye al cuidado del medio ambiente los archivos físicos, además causa problemas de salud a los empleados y un costo oculto para la empresa.</p>
<p>4. ¿Considera que los espacios físicos de archivo están subutilizados y se les puede dar un uso más productivo?</p>	<p>Los espacios utilizados para el archivo físico se los consideran relativamente en buen estado, esas áreas son muy amplias y están subutilizadas, se las pueden utilizar para actividades inherentes al giro del negocio.</p>	<p>Por supuesto que están subutilizados, la capacidad instalada de la fábrica ha quedado pequeña, se alquilan espacios externos para almacenar productos, generando más gastos teniendo la solución en la mano.</p>	<p>Hay edificaciones que son muy grandes en relación al área utilizada, otras resultan pequeñas, los responsables no desean compartir ambientes. Ante el crecimiento del negocio puedo indicar que los espacios físicos de archivo si están subutilizados con documentación antigua.</p>	<p>Los tres entrevistados sostienen que los espacios físicos utilizados para los archivos físicos son subutilizados.</p>

<p>5. ¿Cuál de las siguientes opciones, considera usted que afectan a la empresa al no entregar oportunamente la información de las áreas Legal, Financiero y Administrativo requerida por proveedores y entidades de control externo?</p> <p>a. Se pierden negocios  b. Incumplimiento recurrente a externos  c. Afectación económica (multa e intereses)  d. Pierde credibilidad  e. Baja la imagen de la empresa  f. Todas las anteriores</p>	<p>a. Se pierden negocios  c. Afectación económica (multa e intereses)  Estoy seguro que se pierden negocios y en el caso de no atender a entidades públicas hay afectación económica porque el incumplimiento genera multas e intereses.</p>	<p>d. Pierde credibilidad  e. Baja la imagen de la empresa  En mi opinión la empresa pierde negocios y credibilidad, baja su imagen, ante entidades de control público, se generan multa e intereses, ya es hora que decidan digitalizar la documentación antigua.</p>	<p>b. Incumplimiento recurrente a externos  c. Afectación económica (multa e intereses).  Todas las opciones afectan a la empresa, estimo que la más importante es atender a entidades externas y de control, esto conlleva desembolso económico.</p>	<p>Los entrevistados afirman que la entrega incompleta, inoportuna a las entidades de control, afecta a la empresa: pierde credibilidad, baja la imagen de la misma, y puede ocasionar pérdidas económicas con sanciones y multas.</p>
<p>6. ¿Qué documentos considera que su búsqueda es compleja?</p>	<p>La búsqueda de facturas por compra de activos fijos, la justificación de inversiones son los documentos con búsqueda compleja, sin ellos no cumplimos ante el SRI. Por otro lado, considero importante mencionar, que las carpetas del personal, también presentan complejidad, se las requiere para el pago de utilidades, becas estudiantiles y regalo navideño, para hijos de colaboradores, encontrando algunas incompletas.</p>	<p>Los documentos más complejos son las planillas de aportes al IESS sistema Host, las carpetas de importaciones que contienen las facturas de compra de activos fijos en el exterior, actualmente se considera delicado las carpetas del personal.</p>	<p>Cuando nos solicitan información todos los documentos son importantes, las facturas de importación y compra de activo fijo es compleja su búsqueda porque esos archivos estuvieron bajo custodia de Compras e Importaciones, ahora pasaron al área administrativa, los</p>	<p>Los entrevistados admiten que la búsqueda de documentos es compleja, con mayor incidencia las planillas de aportes al IESS sistema Host, las facturas compra de activo fijo y las carpetas del personal.</p>

			aportes al IESS sistema Host han sido muy manipulados, están desgastados.	
7. ¿Cuáles son las ventajas del cambio cultural de copia dura a cero papeles?	Disponibilidad de la información, fidelidad, seguridad de almacenamiento del documento, respuesta inmediata al requerimiento, se puede compartir el sitio web de manera selectiva con la sola autorización para tener acceso a las carpetas, conocido como SharePoint.	Se asegura la conservación de la información o documentación, disponibilidad y respuesta inmediata del requerimiento, mejora la seguridad y se fideliza el documento. Aprovechar las instalaciones que se liberan de los archivos, ahorro en alquiler de predios externos, cumplir con las autoridades de control societario y tributario. Aprovechar las bondades de la tecnología.	Digitalizar los documentos antiguos será una gran ventaja, la gestión administrativa debe aprovechar el cambio cultural de copia dura a cero papeles, para estar a la par con la gestión tecnológica.	Consideran que es muy importante el proceso de almacenamiento cero papeles, porque se cuenta con información rápida, segura, confiable, también le permite a la empresa contribuir con el cuidado del medio ambiente.
8. ¿Cómo cree usted que se debe estandarizar y unificar la documentación a digitalizar?	Considero que se debe priorizar los documentos por área, tema, hacerlo de manera descendente, unificarlos en la nube y dar permiso a los interesados de acuerdo a la afinidad.	La gestión documental como respuesta a la imperiosa necesidad de cambio, debe organizar la documentación por área, luego por año, los documentos archivados deben garantizar seguridad, fidelidad y permanencia, no pueden ser movidos o eliminados por los usuarios, unificarlos en la nube, acceso a personal seleccionado.	Sugiero que al cambiar el sistema la gestión documental debe hacerse por área, de manera cronológica, dar acceso de consulta y descarga al personal involucrado, el responsable del proyecto es el único que puede	Los entrevistados convienen que se debe estandarizar la información por área, tema, descendente y con la seguridad respectiva para salvaguardar la información.

			mover, incluir o excluir información.	
9. Mencione las fortalezas que tiene la empresa Plastimagic S. A. para la transición cultural cero papeles.	Una de las fortalezas es disponer del recurso económico, además cuenta con la predisposición de los colaboradores a pesar de falta de personal.	Dispone de capital económico, aprovechar el canal de comunicación con casa matriz para plantear la problemática y presentar la solución del archivo físico de documentos antiguos. Otra fortaleza es tener pasantes universitarios quienes pueden hacer el trabajo operativo.	Nos caracterizamos de tener un excelente capital humano, la predisposición del personal es una gran fortaleza, sin dejar de lado el capital económico con el que cuenta la empresa	Los entrevistados destacan que una de las fortalezas es el capital humano y económico con el que cuentan.
10. Teniendo en cuenta la situación crítica del archivo físico, ¿Considera usted que los ejecutivos y casa matriz de la empresa apostarán invertir en este proyecto?	Esta situación es inadmisibles, si la gestión administrativa y la tecnología presentan una herramienta que capte el interés de los administradores y casa matriz, sin duda alguna daremos luz verde para su realización.	Tomar cartas en el asunto archivo físico siempre se ha postergado, es el momento para aprovechar una propuesta realizable, para mejorar la atención y respuesta a los requerimientos en general.	Sería ideal contar con un proyecto viable para dar fin a esta problemática, tocaría venderle la propuesta a casa matriz, por parte de los ejecutivos y directores locales si tomaríamos el modelo de gestión para administración de archivo digital o cero papales, con el apoyo de la innovación tecnológica en la empresa Plastimagic S. A.	Los entrevistados están de acuerdo con un modelo de digitalización cero papeles.

Elaborado por: Montenegro (2023)



**3.6.2.2. Triangulación de las opiniones de las entrevistas.** Se pudo comprobar que los gerentes departamentales y gerente general conocen la problemática del archivo, pero debido a otras prioridades y asuntos urgentes, lo han dejado pendiente.

Sin embargo, cuando se tienen requerimientos del SRI, reconocen que el tema es importante, esto ocurre también con los documentos para el personal de muchos años de servicios y personal cesante, al dificultarse la búsqueda de la documentación para el IEES.

También reconocen el limitado interés y cuidado en el manejo de la información del personal, esta área ha mostrado poco cuidado en la documentación de los colaboradores, por lo que se evidencia la importancia de la investigación.

### **3.6.3. Guía de Observación**

**3.6.3.1. Análisis de guía de observación.** A continuación, la observación realizada al personal operativo del proceso de archivo tradicional y a los usuarios.

Tabla 11

Guía de observación personal responsable y usuarios de los archivos.

GUÍA DE OBSERVACIÓN				
Preparado por Marjorie Montenegro				
Aplicado al personal que atiende el archivos y sus usuarios los asistentes de las áreas Legal, Financiero y Administrativo de la empresa Plastimaag S. A				
Fecha de la observación jueves 7 de julio 2022 desde las 10h00 a las 16h00				
Proceso de archivo, atención a clientes internos, solicitud y entrega de documentos archivados del área Administración, Legal y Financiero				
INDICADORES	SI	NO	A VECES	OBSERVACIONES
LA EMPRESA CUENTA CON UN RESPONSABLE DE ARCHIVO	X			Dos personas se encargan de buscar documentos en archivos
EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL DE ARCHIVO ES	SI	NO	A VECES	
	Cordial	X		Muestran amabilidad
	Displicente			
M2 DIMENSIONES DE ESPACIO FÍSICO PARA ARCHIVO DE DOCUMENTOS	M2			Los documentos de años anteriores no pueden permanecer en oficinas actuales, se han llevado a espacios físicos que encuentran vacíos o disponibles
Archivo de Legal	9			
Archivo de Planillas y Comprobantes de pago de	12			
Documentos de Contabilidad	100			
Archivo de Administración (Contratos)	36			
Archivo de Carpetas de Personal	9			
ESTADO DE LOS ESPACIOS UTILIZADOS PARA EL ARCHIVO FÍSICO.	SI	NO	ALGUNOS	
Fácil acceso	X			El estado de los espacios físicos están aceptablemente
Iluminación	X			bien, hay lugares grandes utilizados
Ventilación	X		X	También hay espacios pequeños, que resultan estrechos para la cantidad de
Limpio			X	documentos que se guardan
Tiene seguridad	X			Los espacios que se utilizan para documentos de personal, carpetas
Tamaño				y planillas de aportes al IESS tienen poca iluminación
	Grande	X		X
	Mediano		X	
	Pequeño	X		X
DISPOSICIÓN Y CONSERVACIÓN DE LOS DOCUMENTOS ANTIGUOS	%			
Archivadores	20%			Las áreas Legal y Administración tienen bien conservados porque los guardan
Perchas	30%			en archivadores
Cajas	40%			Lamentablemente los documentos de Personal, están descuidados, el interés
En el piso	10%			sado busca lo que requiere.
LINEAMIENTOS DE ARCHIVO DE LAS ÁREAS ADMINISTRACIÓN, LEGAL Y FINANCIERO	SI	NO	ALGUNAS VECES	
Empresa cuenta con procedimientos para archivar documentos físicos	X			Hay áreas que por comodidad envían a buscar los documentos con terceros,
Existe desperdicio de papel por mala calidad de fotocopiado		X		quienes desconocen políticas y procedimientos
Existe algún registro del servicio prestado a clientes internos		X		No se lleva control de documentos solicitados
El personal de archivo realiza la búsqueda de documentos, en cuanto recibe la solicitud			X	El personal de archivo consulta al solicitante si el documento lo requiere inmediatamente.

FRECUENCIA CON LA QUE SE SOLICITAN DOCUMENTOS FISICOS.		SI	NO	ALGUNOS	
	Diariamente			X	
	Semanalmente	X			
	Rara vez			X	Hay documentos que se piden de manera esporádica, estos están la oficina de Legal
CONTROL DE CALIDAD DE DOCUMENTOS ENTREGADOS.		SI	NO	ALGUNOS	
	Muy buena	X		X	Por la calidad del fotocopiado los documentos ganan buena imagen
	Buena	X		X	Las planillas del IESS, están en riesgo, algunas desmejoradas otras no se encuentran
	Regular	X		X	Los diarios contables, su estado es regular por la manipulación irresponsable
DISPOSICIÓN DE LOS DOCUMENTOS UTILIZADOS		SI	NO	A VECES	
Quedan en el lugar que se tomaron o lugar de origen		X			Es un procedimiento dejar el documento en su lugar
Quedan en otra carpeta para archivar después				X	Cuando están muy ocupados, dejan el documento en una carpeta, lo ponen en su lugar antes de cerrar el día.
Los dejan en cualquier lugar			X		Lo hacen los interesados a quienes le permiten buscar por cuenta propia
TIEMPO EMPLEADO EN BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN SOLICITADA		SI	NO	A VECES	
DE 5 A 15 MINUTOS				X	Son documentos solicitados con carácter de urgente
De 1 a 3 días		X			En su mayoría en un día se atienden las solicitudes
1 a 2 semanas		X			
1 mes				X	
3 meses			X		
Nunca		X			Algunas planilla de aportes, facturas de Activos Fijos no se encuentran.
DETALLE DOCUMENTOS NO ENCONTRADOS		SI	NO	PERDIDO	
1. Planilla(s) y Comprobante(s) de Aportes al IESS sistema Host		X		X	
2. Carpeta de personal cesante		X			
3. Factura compra de activo fijo (1995-Mzo 2020)		X	X		
4. Acta de Junta de Accionistas		X			
5. Informes de Auditores Independientes		X			
6. Justificación de Inversiones (Capex 2000-Mzo2020)		X	X		
7. Algún otro Marcas emitidas por Senadi, Carpeta de Ptmos para compra de vehículos para personal comercial				X	Descubrí que a pesar de no estar en archivos antiguos, también se requiere digitalizar los certificados de las marcas y lemas comerciales, emitidos por Senadi
EL ÁREA DE ARCHIVO CUENTA CON RÓTULOS		SI	NO	ALGUNOS	
	Archivadores			X	Tienen rótulos los archivadores de Legal y Admistración, están ordenados
	Perchas	X			Las perchas están rotuladas, al estar a la vista cualquiera que ingrese al área de archivo puede tomar un documento y no lo deje en su lugar o se lo lleve.
	Cajas			X	
LOS DOCUMENTOS ESTÁN ARCHIVADOS DE MANERA:		SI	NO	ALGUNOS	
Alfabética		X			Facilita la búsqueda por estar en orden alfabético
Numérica					
Alfanumérica					
DOCUMENTOS DE LEGAL ESTÁN EN:		SI	NO	ALGUNOS	
Archivadores		X			Estos documentos se conservan en excelente estado por estar en archivadores, el área Legal vigila y cuida,
Perchas					
Cajas		X			

En el piso				
<b>PLANILLAS Y COMPROBANTES DE APORTES AL IESS</b>				**Estos documentos son muy importantes para el personal que está próximo a jubilarse, activos y cesantes los requieren.
Archivadores	SI	NO	ALGUNOS	
Perchas	X			Hojas envinchadas, la percha acumula polvo, esto hace que el papel se deteriore.
Cajas				
En el piso	X			Cuando la persona encargada del archivo está de vacaciones o fuera de oficina, se permite que el usuario busque su documento, pero este deja en desorden, deja en el piso o se lleva el documento original, no lo devuelve, se pierden
<b>LOS DOCUMENTOS DEL PERSONAL CESANTE ESTÁN EN:</b>	SI	NO	ALGUNOS	
Archivadores				
Perchas				
Cajas	X			Estos documentos se mueven muy poco, generalmente es para buscar información que el mismo cesante requiere
En el piso				
<b>DOCUMENTOS DE CONTABILIDAD ESTÁN</b>	SI	NO	ALGUNOS	
Archivadores				
Perchas	X			El área contable es la que más documentos físicos tiene, por eso se archivan en carpetas, que se colocan en cajas o en perchas, el personal contable con poca inducción delega la búsqueda a pasantes, quienes no son cuidadosos con los documentos.
Cajas	X			Las cajas se deterioran por manipuleo y por el tiempo
En el piso	X			Se encontró diarios, lotes de pago, recibos de caja
<b>DOCUMENTOS DE ADMINISTRACIÓN (CONTRATOS) ESTÁN EN:</b>	SI	NO	ALGUNOS	
Archivadores	X			El área administrativa custodia los contratos con Distribuidores y Proveedores, no permiten acceso a sus documentos.
Perchas				
Cajas				
En el piso				

Elaborado: Montenegro (2022)

**3.6.3.2. Análisis resultados de la guía de observación.** Una vez realizada la observación de los procesos de archivo tradicional, se concluyó que es necesario digitalizar la documentación antigua porque es requerida en cualquier momento.

Se observó que al digitalizar se evitaría el deterioro de documentos que son más requeridos, por lo tanto, más manipulados.

Se comprobó que había dos responsables del archivo, pero que los mismos tienen otras funciones, y los reemplazan personas que no están capacitadas para este trabajo y desconocen la organización de los documentos, ocasionando pérdidas comprobadas de las carpetas de personal, planillas del IESS, de facturas de importación de activos fijos, entre otros.

Dado los inconvenientes se solicitó con carácter de urgente se asigne un responsable de la documentación, hasta lograr digitalizarla completamente.

Existen políticas de archivo tradicional que no se cumplen siempre.

### 3.7. Presentación de resultados

#### 3.7.1 *Análisis documental*

Objetivo: Identificar los documentos más requeridos por las diferentes áreas, instalaciones físicas, calidad del documento, clase de servicio que recibe, por parte de archivo físico de las áreas Legal, Financiero y Administrativo de la empresa Plastimagic S. A.

Dirigida: A colaboradores de oficina (Administrativo-Comercial-Producción) mandos medios y colaboradores con más de treinta años de labores de la empresa Plastimagic S.A.

Seguidamente se describen las respuestas de las encuestas realizadas al personal que requiere de este servicio, el cliente interno fue seleccionado para esta investigación.

1.- ¿En algún momento, usted ha solicitado al departamento de archivo físico de las áreas Legal, Financiero y Administrativo, los siguientes documentos?

Tabla 12

*Documentos solicitados con frecuencia*

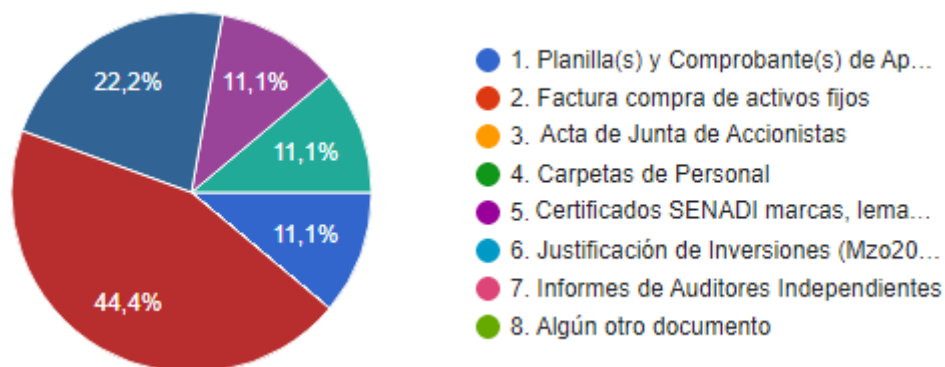
<b>Escala</b>	<b>total</b>	<b>%</b>
Planilla(s) y Comprobante(s) de Aportes al IESS sistema Host	2	22,20%
Factura compra de activos fijos	4	44,40%
Acta de Junta de Accionistas	0	0
Carpetas de Personal	1	11,10%
Certificados SENADI marcas, lema comercial	1	11,10%

Justificación de Inversiones	1	11,10%
Informes de Auditores Independientes	0	0
Algún otro documento	0	0
	<b>9</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Montenegro (2022)

Figura 3

*Documentos solicitados con frecuencia*



Elaborado por: Montenegro (2022)

### Interpretación

Se pudo evidenciar que los encuestados han solicitado documentos impresos al archivo de las áreas Legal, Financiero y Administrativo. Se observó que el 44.44% solicita las facturas de compra de activos fijos, también se registró que el 22.22% requiere las Planillas de Aportes IESS sistemas Host, deduciendo que el personal que lo solicita tiene muchos años de trabajo, comentaron que lo solicitan porque se están preparando para la jubilación. Se verificó que tres rubros se encuentran empatados por igualdad de porcentaje esto es 11.11% los encuestaron pidieron los certificados de SENADI, carpetas del personal, y las justificaciones de inversiones.

2.- ¿Usted conoce el proceso de almacenamiento digital cero papeles o digital first?

Tabla 13

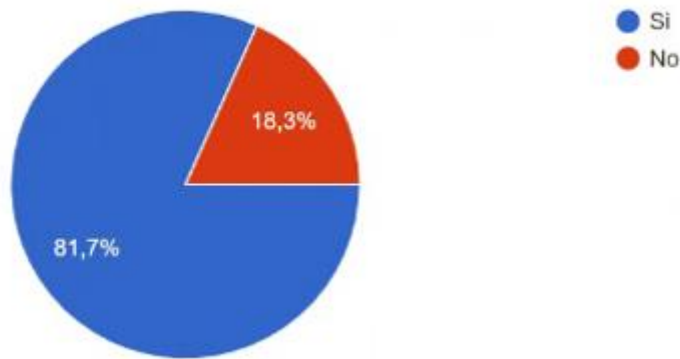
*¿Conoce el proceso cero papeles?*

Escala	total	%
SI	7	81.70%
NO	2	18.30%
	<b>9</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Montenegro (2022)

Figura 4

*¿Conoce el proceso cero papeles?*



Elaborado por: Montenegro (2022)

#### Interpretación

Así mismo, se concluyó que la mayoría de los encuestados que representan el 81,7% aparentemente conocen que existen herramientas tecnológicas que se pueden utilizar para el almacenamiento digital, mientras que el 18.3% indicó no conocer el proceso digital cero papeles.

3.- ¿Cómo afecta en su actividad laboral, el no recibir oportunamente la información requerida al archivo físico?

Tabla 14

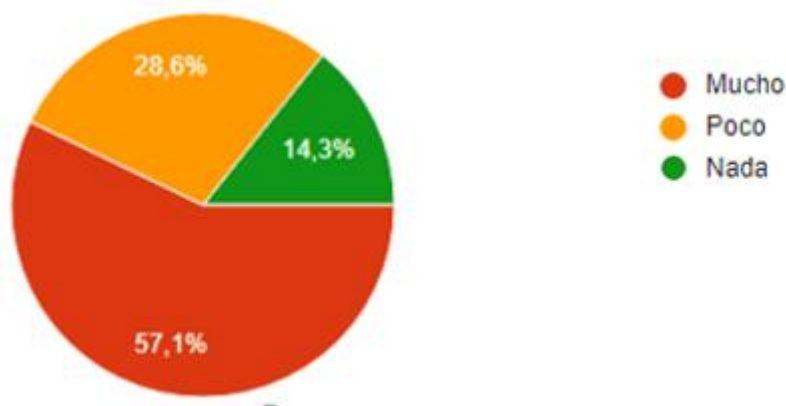
*¿Cómo afecta en su trabajo, no recibir la información de archivo?*

Escala	total	%
Mucho	5	57,10%
Poco	3	28,60%
Nada	1	14,30%
	<b>9</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Montenegro (2022)

Figura 5

*¿Conoce el proceso cero papeles?*



Elaborado por: Montenegro (2022)

#### Interpretación

Se pudo inferir que la actividad laboral de los empleados administrativos se ve muy afectada si no reciben los documentos solicitados al archivo de las áreas Legal, Financiero y Administrativo, esto lo corroboró más de la mitad de los encuestados representados por el 57.1%. Por otra parte, el 28.6% de los encuestados respondió que les afecta poco y el 14.30% mencionó nada.

4.- ¿Con qué frecuencia usted solicita documentos al archivo físico?



Tabla 15

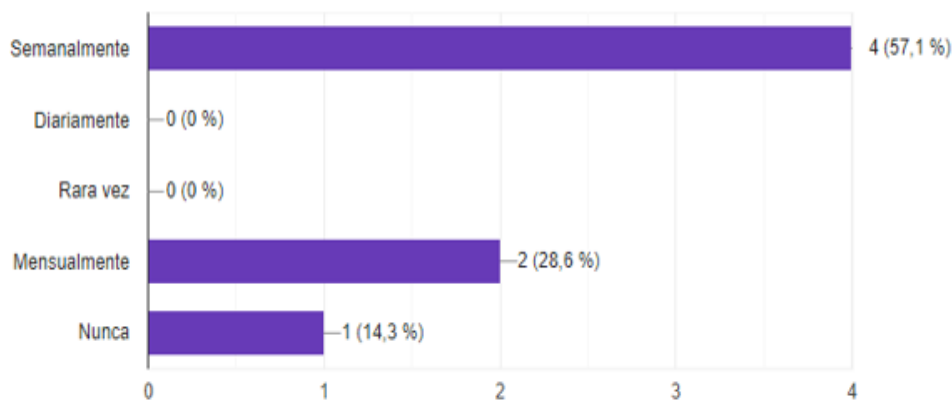
*Frecuencia que solicita documentos al archivo físico.*

Escala	total	%
Diariamente	0	0,00%
Semanalmente	5	57,10%
Mensualmente	3	28,60%
Rara Vez	0	0,00%
Nunca	1	14,30%
	9	100%

Elaborado por: Montenegro (2022)

Figura 6

*Frecuencia con que se solicita documentos al archivo físico.*



Elaborado por: Montenegro (2022)

#### Interpretación

Se concluyó que la frecuencia semanal de documentos solicitados tuvo el porcentaje más alto, representado con un 57.1%, la frecuencia mensual reportó un 28.60%, mientras que nunca tuvo el 14.30% de los encuestados.

5.- En relación con la información/contenido/conservación, ¿Cuál es la calidad del documento que usted recibe del archivo físico?

Tabla 16

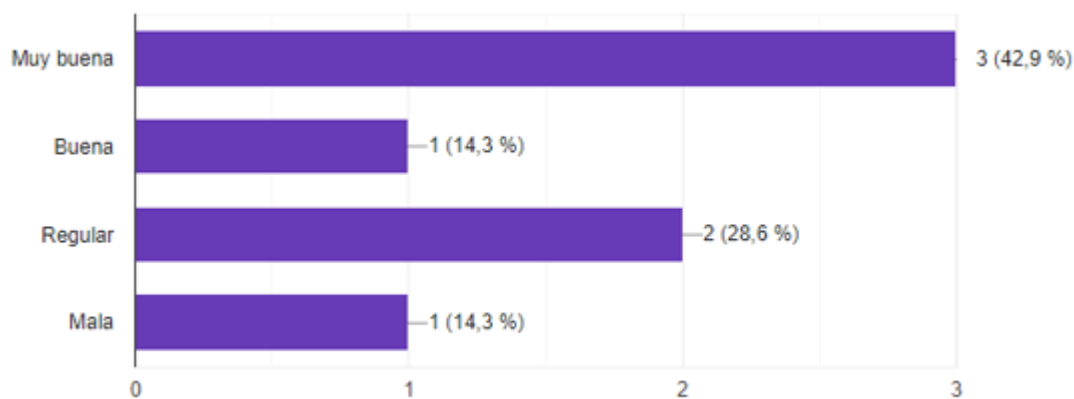
*Calidad del documento recibido*

<b>Escala</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Muy buena	4	42,90%
Buena	1	14,30%
Regular	3	28,60%
Mala	1	14,30%
	9	100%

Elaborado por: Montenegro (2022)

Figura 7

*Calidad del documento recibido.*



Elaborado por: Montenegro (2022)

#### Interpretación

Se evidenció que la muy buena calidad del documento que recibieron los encuestados alcanzó el 42.90%, seguidamente, regular recibió el 28.60% y con un 14.30% emparejan bueno y mala calidad del documento.

6. En condición de cliente interno, ¿Cómo evalúa usted la calidad de almacenamiento de información antigua?

Tabla 17

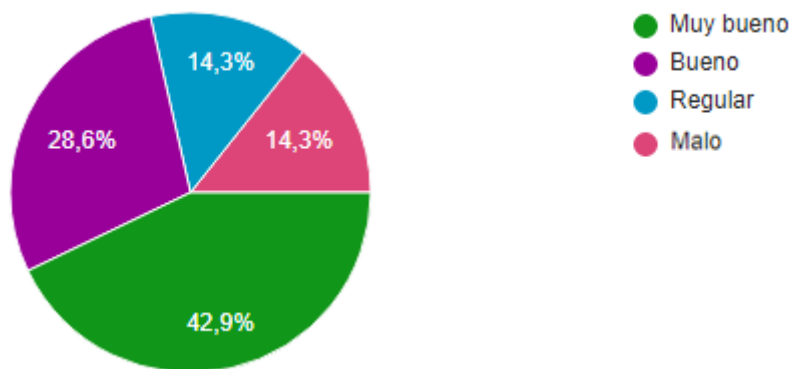
*Cómo evalúa el Almacenamiento.*

<b>Escala</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Mala	1	14%
Regular	3	29%
Buena	1	14%
Muy buena	4	43%
	9	100%

Elaborado por: Montenegro (2022)

Figura 8

*Cómo evalúa la calidad de almacenamiento*



Elaborado por: Montenegro (2022)

#### Interpretación

Se corroboró que los encuestados calificaron con el mismo puntaje la calidad del documento y calidad de almacenamiento, es decir se evidenció que la muy buena calidad del documento que recibieron los encuestados, la cordial atención, el esfuerzo del personal de archivo por mantener los documentos bien conservados, confirmado por los clientes internos con un 42.90% luego bueno recibió el 28.60% y con un 14.30% regular y malo.

7.- ¿En qué tiempo recibe los documentos solicitados al archivo físico?

Tabla 18

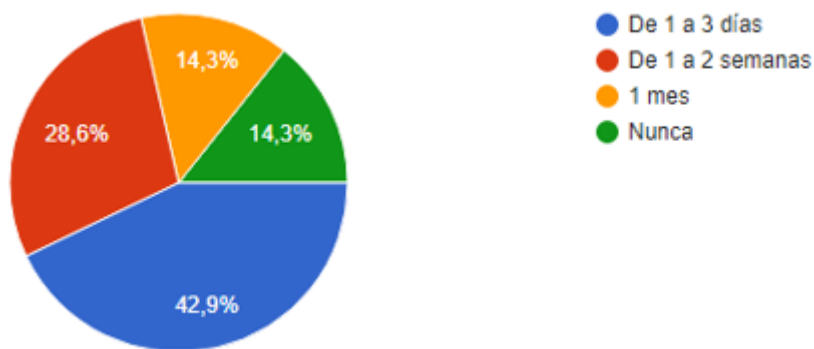
*Tiempo que recibe documento solicitado*

<b>Escala</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
1 a 3 días	5	43%
1 a 2 semanas	2	29%
1 mes	1	14%
Nunca	1	14%
	9	100%

Elaborado por: Montenegro (2022)

Figura 9

*Tiempo que recibe documento solicitado.*



Elaborado por: Montenegro (2022)

#### Interpretación

Con estas respuestas se infirió que la mayoría de los documentos son recibidos por los empleados entre 1 y 3 días, teniendo en cuenta que la mayor parte de información es de mucho tiempo atrás, así lo corroboró la calificación a un mes y nunca con el 14.30%

8.- ¿Cuáles de los siguientes documentos, nunca le entregó el personal del archivo físico?

Tabla 19

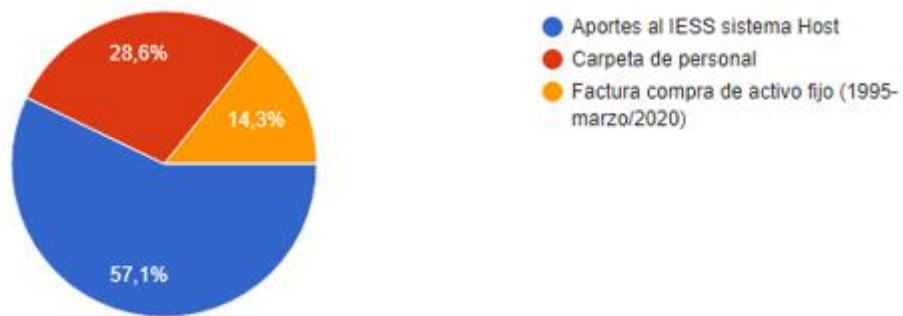
*Documentos que nunca entregó archivo físico*

Escaleta	Total	%
Aportaciones IESS sistema Host	5	57,10%
Carpeta personal	3	28,60%
Factura compra de activo fijo 1995, marzo 2020	1	14,36%
	9	100.00%

Elaborado por: Montenegro (2022)

Figura 10

*Documentos que nunca entregó archivo físico.*



Elaborado por: Montenegro (2022)

### Interpretación

Los documentos que aparentan tener mayor riesgo son las planillas de aportes al IESS del sistema anterior llamado Host, que representó el 57.10%. También se observó que el 28.60% de las carpetas del personal no pueden ser ubicadas, considerando su relevante importancia, así también no ha sido entregado en alguna ocasión las facturas de compra de activo fijo con el 14.30%

9.- De las siguientes opciones ¿Cuál considera importante para aplicar la cultura cero papeles o digital first en la empresa?

Tabla 20

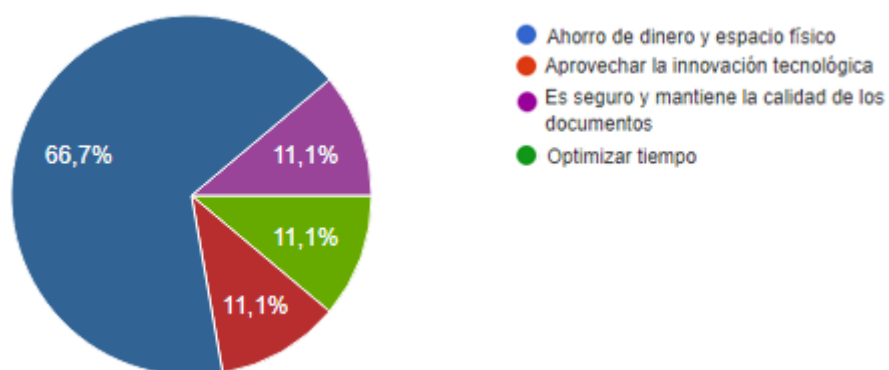
*Importancia de aplicar la cultura cero papeles en la empresa*

Escala	Total	%
Ahorro de dinero y espacio físico	6	66,70%
Aprovechar Innovación tecnológica	1	29,00%
Es seguro y mantiene la calidad de los documentos	1	14,00%
Optimizar tiempo	1	57,00%
	9	100%

Elaborado por: Montenegro (2022)

Figura 11

*Importancia de aplicar la cultura cero papeles en la empresa*



Elaborado por: Montenegro (2022)

**Interpretación**

Se evidenció con un 66.7% que una gran mayoría de los colaboradores encuestados están convencidos de que la empresa ahorraría dinero y espacio físico si aplica la cultura cero papeles, por otro lado, aprovechar la innovación tecnológica, asegurar la calidad de los documentos y optimizar el tiempo resultaron con un 11.1%.

10.- En cuánto al medio ambiente, ¿Qué impacto tiene la propuesta cero papeles en fomentar la cultura ambiental, en las industrias del sector plástico, particularmente en la empresa caso de este estudio?

Tabla 21

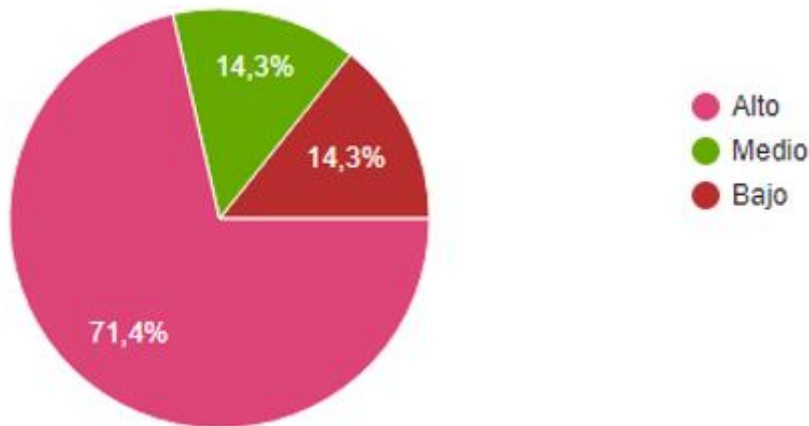
*Impacto de la propuesta cero papeles en la Industria plástica.*

Escala	Total	%
Alto	7	71,4%
Medio	1	14,3%
Bajo	1	14,3%
	9	100%

Elaborado por: Montenegro (2022)

Figura 12

*Impacto de la propuesta cero papeles en la industria plástica*



Elaborado por: Montenegro (2022)

#### Interpretación

Se evidenció que el proceso cero papeles en una empresa del sector plástico ayuda a cuidar el medio ambiente, se deduce que los colaboradores consideran que la empresa tiene un compromiso alto en el cambio de cultura.

#### 3.7.2. Resultados de las entrevistas

De acuerdo con las entrevistas realizadas los gerentes departamentales y general conocen la problemática del archivo, existiendo otras prioridades y situaciones urgentes, han dejado para un futuro resolver este problema.

Cuando se han recibido requerimientos del SRI, reconocen que el tema es importante, esto ocurre también con los documentos para el personal de años de servicios y personal cesante, al dificultarse la búsqueda de la documentación para IESS.

La empresa dispone de recursos económicos para invertir en sistema de archivo digital, tiene un buen equipo de Sistema de Información, pero sobre todo goza con un excelente recurso humano siempre dispuesto a colaborar en la mejora continua de la empresa.

### ***3.7.3. Resultados de las encuestas***

Según los resultados de las encuestas efectuadas al personal de Plastimagic S. A., se confirmó que mantener el archivo físico resulta costoso debido entre otras razones el costo de conservar los documentos, organizarlos, espacios físicos, personal responsable, etc.

Un grupo de empleados que no tienen mucho tiempo en la empresa, están de acuerdo con el cambio del proceso de archivo físico a digital, pero los que tienen más años en la empresa, consideran más seguro el archivo de documentos físicos.

Aunque todos los entrevistados y encuestados consideran la importancia de contar con los documentos cuando éstos son requeridos por las entidades de control y que no reciben los documentos requeridos a tiempo y completo, lo que puede generar multas, intereses, perder negocios, bajar la imagen de la empresa, sin embargo, no le han dado prioridad al cambio de archivo de documentos tradicional por el archivo digital.

### ***3.7.4. Resultados de la guía de observación***

Se apreció que el servicio se presta con la mejor predisposición, también que la administración delega la custodia y conservación de los documentos del personal, por eso



estos documentos se traspapelan, quedan en otros lugares, se confunden, provocando que se los de por perdidos.

El servicio de fotocopiado es eficiente, por lo tanto, el cliente interno se siente satisfecho.

## Capítulo 4 Propuesta de solución

### 4.1. Título de propuesta.

Modelo de gestión administrativa y de innovación tecnológica en Archivo Digital.  
[Files in the air FITA]

### 4.2. Logotipo de la propuesta

Figura 13

*Logotipo de la propuesta [Files in the air FITA]*



Elaborado por: Montenegro (2022)

#### 4.2.1. Slogan:

Es vital nuestro archivo digital

### 4.3. Objetivos de la propuesta

#### 4.3.1. Objetivo general

Diseñar un modelo de gestión administrativa y de innovación tecnológica de digitalización de documentos.

#### 4.3.2. Objetivos específicos

- Identificar las actividades involucradas en el proceso de archivo digital.
- Detallar las actividades del proceso de archivo digital.
- Estandarizar el proceso para una verificación eficaz
- Comparar los resultados de un modelo de digitalización de documentos con un archivo tradicional.

#### **4.4. Justificación**

Con el estudio realizado se demuestra la necesidad que tiene la empresa Plastimagic S.A., en contar con una plataforma digital que almacene el archivo digital de documentos generados de las actividades económicas de la misma, en el mercado existen herramientas tecnológicas que están al alcance de la empresa y que requieren una moderada inversión económica.

La propuesta de solución le permitirá a la empresa reemplazar el sistema tradicional de archivo físico para los documentos antiguos, lo que evitará que los empleados sufran afectaciones a su salud de alergias y padecimientos gripales como consecuencia de buscar documentos en los archivos físicos.

Cabe señalar que la aplicación del modelo [Files in the air FITA] evitará que la empresa incurra en gastos de alquiler de bodegas y de subutilizar espacios físicos que pueden ser aprovechados en actividades inherentes al giro del negocio.

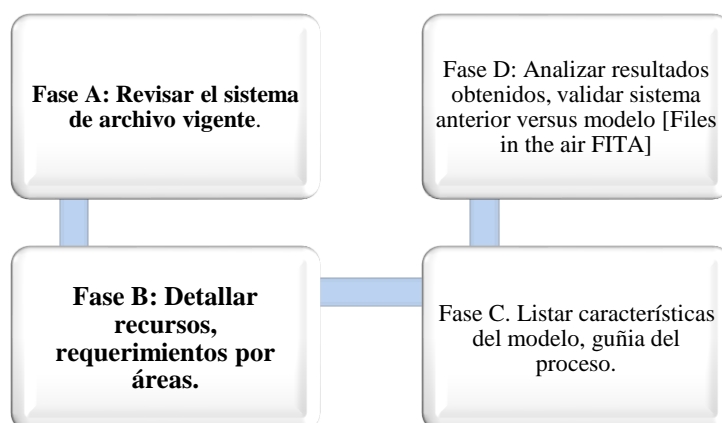
El modelo [Files in the air FITA] le permitirá a la empresa contribuir con el cuidado del medio ambiente, aportar con Responsabilidad Social porque utilizará menos recursos como son papel, tinta, entre otros, colaborando con los ODS de la ONU.

#### **4.5. Descripción de la propuesta**

Esta propuesta de solución Modelo de gestión administrativa y la innovación tecnológica en Archivo Digital [Files in the air FITA] para la empresa Plastimagic S. A. del cantón Durán, tiene cuatro fases: Fase A: Revisar el sistema de archivo vigente, verificar las actividades que se realizan en el manejo del archivo físico de los documentos antiguos. Fase B: Detallar recursos requerimientos por área, conocer los medios con los que se cuenta y las necesidades de cada área. Fase C: Listar características del modelo, desarrollar la guía de procesos, aquí se definen las actividades a desarrollar según el modelo de la propuesta. Fase D: Analizar los resultados obtenidos, validar la aplicación del modelo FITA comparando costo beneficio del método tradicional versus el método digital.

Figura 13

*Fases de la propuesta*



Elaborado por: Montenegro (2023)

Tabla 22

*Descripción de las fases del modelo [Files in the air FITA]*

Fase	Descripción	Herramientas	Áreas	Duración	Costo
1. Revisar	Observar el sistema de archivo vigente	Guía de observación.	Legal, Financiero y Administrativo	7 días	\$ 130,00
2. Detallar	Recursos	Requerimientos de las áreas	Legal, Financiero y Administrativo	14 días	\$ 170,00
4. Listar	Características del modelo	Guía del proceso	Legal, Financiero y Administrativo	7 días	\$ 130,00
5. Analizar	Resultados obtenidos	Cuadro comparativo	Legal, Financiero y Administrativo	7 días	\$ 130,00
Costo total para la aplicación del modelo [Files in the air FITA]					\$ 560,00

Elaborado por: Montenegro (2023)

**4.5.1. Desarrollo del modelo de gestión administrativa y la innovación tecnológica en Archivo Digital [Files in the air FITA].**

Figura 14

*Desarrollo del modelo [Files in the air FITA]*



Elaborado por: Montenegro (2022)

**4.5.1.1. Fase A: Revisar el sistema de archivo vigente.** La empresa Plastimagic S. A., mantiene los documentos antiguos que datan desde 1995 hasta marzo de 2020 almacenados en copia dura o como se conoce comúnmente en archivo tradicional.

Estos documentos, aunque al inicio se generaron en diferentes áreas, por necesidad y control pasan a formar parte de las áreas Legal, Financiero y Administrativo, por el solo hecho de ser los responsables en atender requerimientos para entidades de control, como el SRI, Superintendencia de Compañías, Municipios, Ministerios, etc.

La mencionada información no tiene una estructura en su almacenamiento, solo los documentos de Legal, y Financiero tienen señalética, índice, etiquetas, gavetas identificadas, nombre en las carpetas, sin embargo, en algún momento ingresó alguna persona ajena al área llevándose documentos, como consecuencia de ello se perdieron.

Los documentos de otras áreas pueden estar incompletos, maltratados, fuera de carpetas, rotos, manchados, con rastros de que se mojaron, traspapelados, confundidos e incluso perdidos.

Toda esta desorganización genera lentitud en el servicio brindado, se invierte mucho tiempo en atender al cliente interno y externo, en algunas ocasiones baja calidad del documento, el cual tiene desgaste natural por el tiempo de almacenamiento, hay mayor porcentaje de errores, desperdicios, incremento de gastos, en general se pierde dinero.

Figura 15

*Bodega de almacenamiento físico de documentos*



Fuente: (Google, 2023)

**4.5.1.2. Fase B: Detallar recursos requerimiento por áreas.** Se debe conocer de qué área es el requerimiento para poder atenderlo eficientemente:

Para desarrollar este trabajo con éxito es necesario que los participantes del modelo [Files in the air FITA] conozcan las actividades de la empresa, a que se dedica, el tipo de información que se maneja por área.

Plastimagic S.A. es una industria del sector plástico, con 65 años en el mercado, sus accionistas son mexicanos y ecuatorianos, su objeto social es la fabricación y comercialización de productos plásticos para la construcción, siendo la pionera en Ecuador en conducción de fluidos, sus productos tienen una garantía de 100 años si se instalan correctamente.

Tiene seis gerencias estas son: Gerente General, Gerente de Administración y Finanzas, Gerente de Talento Humano, Gerente de Planta, Gerente Comercial, Gerente de Logística.

Para desarrollar este trabajo con éxito es necesario que los participantes del modelo [Files in the air FITA].

Figura 16

*Estructura organizacional de la empresa Plastimagic S.A.*



Elaborado: Montenegro (2022)

El gerente general es quien aprobará y comunicará a casa matriz la ejecución del modelo de gestión administrativa y la innovación tecnológica en archivo digital, [Files in the air FITA].

El líder del modelo [Files in the air FITA] es el Gerente de Administración y Finanzas, apoyado por el Superintendente del Proyecto quien estará frente al desarrollo del mismo, contará con dos pasantes universitarios quienes digitalizarán la información, además el personal de archivo físico que se encargará de sanear, arreglar, preparar la documentación.

Recepción del archivo físico, en total son cuatro (4) instalaciones a despejar, en sitio se revisan, verifican, seleccionan, validan y clasifican los documentos que se encuentran en el archivo físico, esto ayudará a cuantificar la cantidad de documentación que realmente hay que digitalizar.

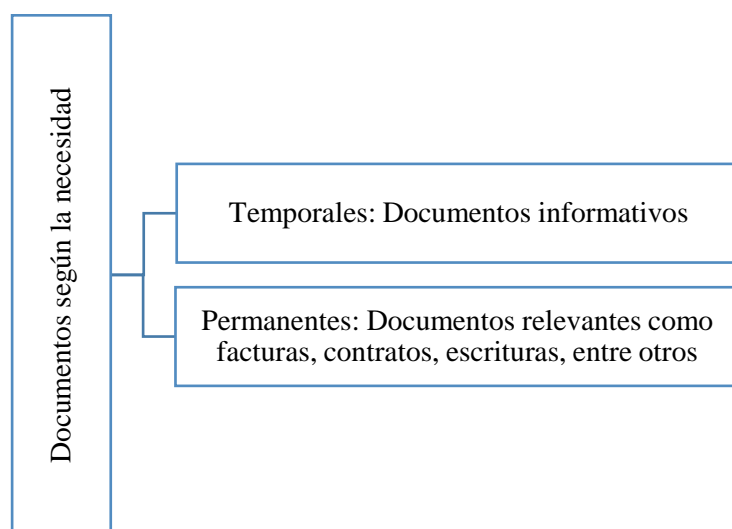
Clasificación de documentos según la necesidad

De acuerdo con su necesidad, uso y utilidad

pueden clasificarse en temporales y permanentes.

Figura 17

*Clasificación de los documentos según la necesidad*



Elaborado: Montenegro (2023).

#### Tipo y cantidad de documentos

También es necesario tener en cuenta el tipo y cantidad de documentos a escanear, puede haber hojas que tienen información de un solo lado, de ambos lados, otras hojas estarán sueltas, se encontrarán hojas engrapadas, agarradas con clips, en carpetas, etc., de la manera que se encuentren los documentos va a depender la forma de usar el escáner.

Si son hojas sueltas y cada hoja es individual su identificación, se escaneará una por una, es decir se generará un archivo por hoja.

Si es un grupo de hojas que pertenecen a un mismo documento o archivo, puede escanearse en el alimentador automático.

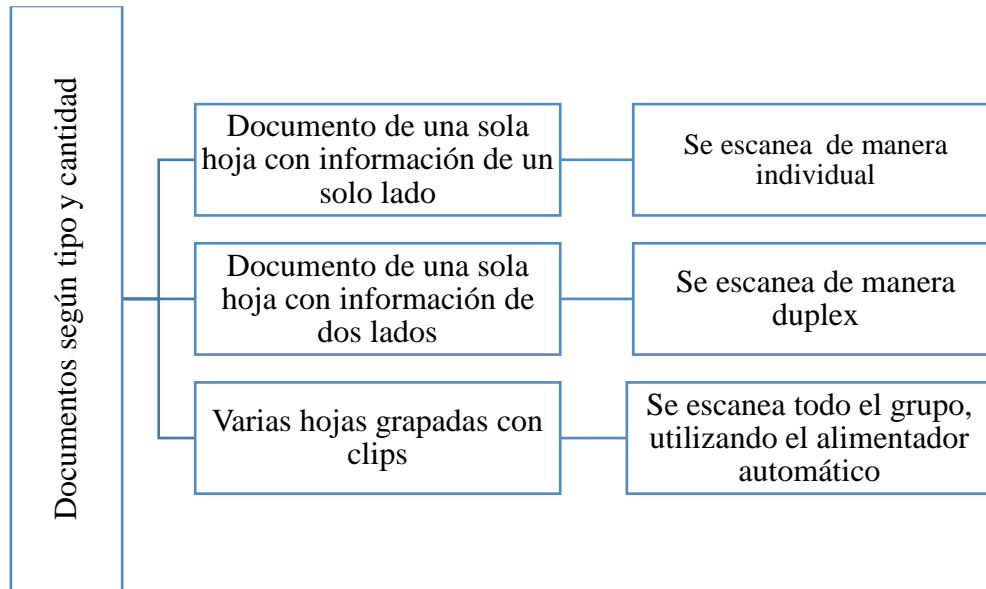
Si son documentos para escanear ambas caras, se escanearán de manera dúplex, aquí puede darse el caso que alguna u otra hoja solo tiene información de un lado, la selección dúplex escaneará todas de ambos lados.

Cabe señalar que la persona que se dedicará a escanear debe tener cuidado con las grapas y los clips para que no se introduzcan o se queden en el escáner.



Figura 18

*Digitalización de documentos según tipo y cantidad*



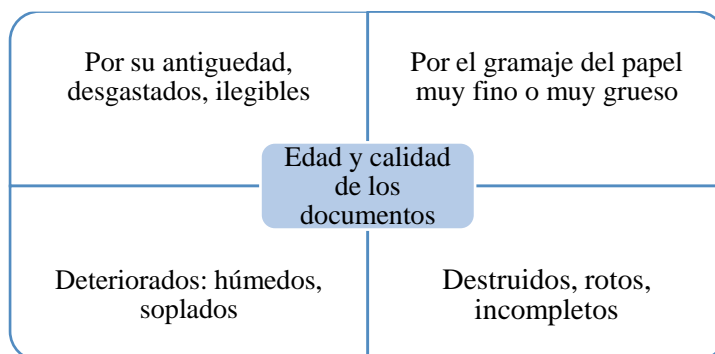
Elaborado: Montenegro (2023).

Edad y calidad de documentos

Se debe considerar el estado de los documentos, es decir, los documentos son muy antiguos, seguramente tienen mayor desgaste por el tiempo, incluso pueden volverse ilegibles, también se encontrarán documentos cuyo gramaje del papel es más fino o más grueso en algunos casos, rotos, unos soplados que tienen la marca que estuvieron mojados, todos estos documentos, se escanearán manualmente en el escáner de cristal plano.

Figura 19

*Tiempo y calidad de documentos*



Elaborado: Montenegro (2023).

## Herramientas tecnológicas a utilizar

Se utilizarán escáneres de última generación, estos permiten eliminar los bordes, limpiar las manchas, endereza la página, etc.

Figura 20

*Modelo de escáner*



Fuente: (Google, 2023)

Los documentos más delicados, serán digitalizados y almacenados en formato TIFF (Tagged Image File Format) para garantizar mayor calidad de la imagen.

Figura 21

*Formato de archivo de imagen con etiquetas (TIFF)*



Fuente: (Google, 2023)

Por consiguiente, conociendo el volumen, tipo y calidad de documentos, se puede calcular el tiempo aproximado que tomará digitalizar las características de la hoja o documento.

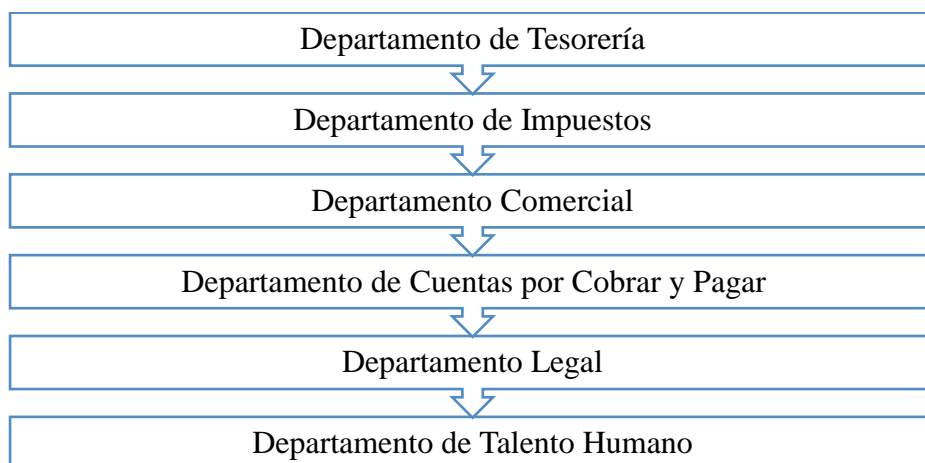
El tiempo que se tome en digitalizar la información será de acuerdo a la cantidad, calidad y tipo de documentos a escanear.

#### Clasificación de documentos por departamentos o utilidad

Para digitar, se debe identificar los documentos: por departamentos o por su utilidad, ejemplo: Tesorería, Impuestos, Auditoría, Comercial, Cuentas por Cobrar y Pagar, Laboral, Legal, otros.

Figura 22

*Clasificación de documentos a digitalizar*



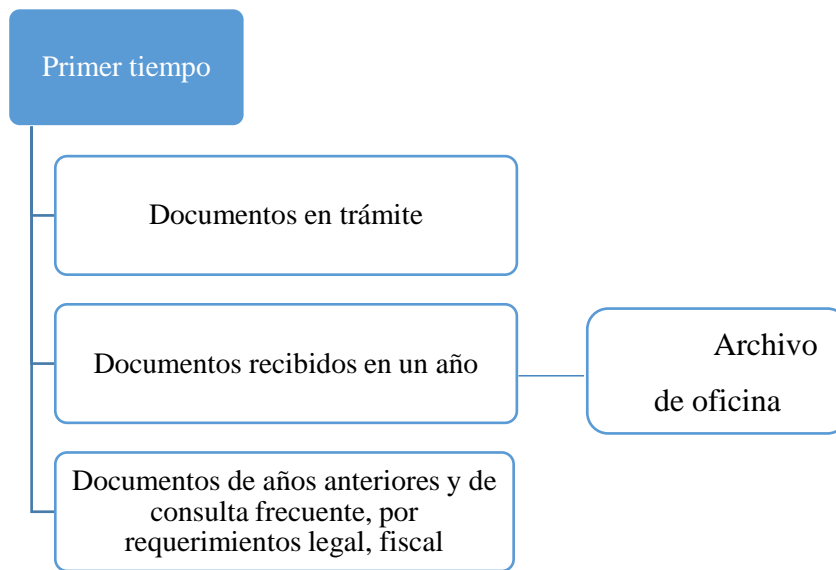
Elaborado por: Montenegro (2023)

#### Clasificación de los documentos por tiempo

Primer tiempo: Los documentos se encuentran circulando y en trámite, es decir que se los está utilizando recurrentemente, son parte del archivo de oficina.

Figura 23

*Primer tiempo de los documentos*

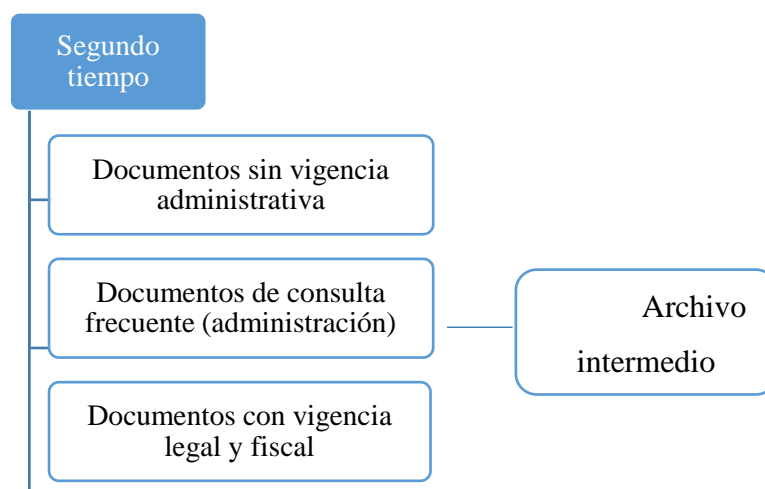


Elaborado por: Montenegro (2023)

Segundo tiempo: Los documentos no tienen mucha importancia administrativa, pero es muy importante conservarlos por su valor fiscal, societario, legal, los que son consultados frecuentemente por la administración y requeridos por la entidad de control, forman parte del archivo intermedio.

Figura 25

*Segundo tiempo de los documentos*

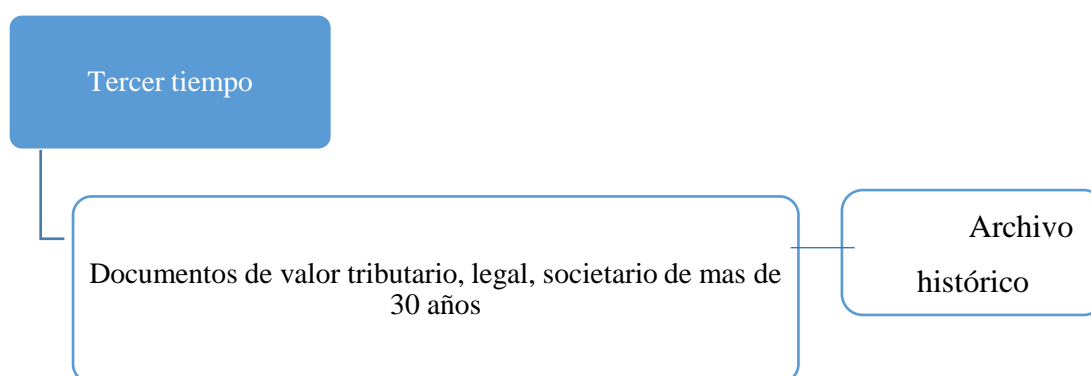


Elaborado por: Montenegro (2023)

Tercer tiempo: Los documentos tienen valía histórica, los mismos forman el archivo histórico, ejemplo escrituras por aumento de capital, estatutos objeto social.

Figura 24

*Tercer tiempo de los documentos*



Elaborado por: Montenegro (2023)

### Administración en la nube de los documentos

El área de Tecnología de la Información creará carpetas en la nube con los respectivos códigos de seguridad, las que serán administradas por personal responsable del proceso de Gestión Documental [Files in the air FITA]

Figura 25

*Información digitalizada archivada en la nube*



Fuente: (Google, 2023)

**4.5.1.3. Fase C Listar características del modelo – Guía del proceso.** Antes de precisar las actividades a desarrollar, es primordial enfatizar en la comunicación, es muy importante que las personas que trabajen en el modelo [Files in the air FITA] mantengan una excelente comunicación con el equipo y con quienes manejan la información, para dar a conocer novedades, para despejar dudas sobre los documentos a digitalizar, la comunicación sin duda alguna asegura el éxito del modelo.

El personal del modelo [Files in the air FITA] también debe conocer que los documentos fiscales, tributarios, societarios, son parte del archivo permanente, las entidades de control exigen la entrega de la información requerida y en el tiempo determinado por ellos, y que no hacerlo ocasiona, sanciones, multas, clausuras y hasta cierre de la empresa.

Una vez depurada la documentación el líder del modelo [Files in the air FITA] socializa las actividades que desarrollará su equipo de trabajo.

Figura 26

*Actividades del modelo [Files in the air FITA]*

- 1 .Presentación del modelo [Files in the air FITA] a ejecutar al equipo de trabajo
2. Participa y refuerza el código de ética de la empresa
3. Políticas y Procedimientos del modelo [Files in the air FITA]
4. Proceso de digitación de documentos
5. Políticas del modelo [Files in the air FITA]
6. Comparte el Diseño, Planificación del modelo [Files in the air FITA]
7. Socializar diseño y planificación de actividades a desarrollar del modelo [Files in the air FITA]
8. Selección de personal de apoyo
9. Preparación del modelo [Files in the air FITA]

Elaborado por: Montenegro (2023)

Presentación del modelo [Files in the air FITA] a ejecutar al equipo de trabajo  
Se realizar la presentación del proyecto al equipo de trabajo que va a ejecutarlo

Participa y refuerza el código de ética de la empresa

El líder hace una retroalimentación del código de ética de la empresa

Políticas y Procedimientos del modelo [Files in the air FITA]

El responsable del modelo [Files in the air FITA] comunica las políticas y procedimientos.

Proceso de digitalización de documentos

A continuación, se detallan los pasos a seguir para digitalizar los documentos

Tabla 23

*Proceso de digitalización de documentos*

No.	Detalle
1.	Seleccionar el documento, hojas sueltas, carpetas, informes, escrituras, etc. Extraer grapas, clips, vinchas, con la finalidad de que el documento listo para ser escaneado.
2.	Verificar los documentos: Revisar que estén en buen estado.
3.	Codificar el documento debe tener número en orden consecutivo. Caso contrario, se lo separa para identificar e incluir el documento al expediente que corresponde.
4.	Recopilación: Los documentos se colocan en cajas de acuerdo al cajón del archivador, estos quedan listos para ser digitalizados.
5.	Escanear: Se escanea en PDF o en TIFF a color a 300 dpi. se guarda o graba el documento con el número en orden consecutivo que trae marcado, seguido el nombre puede guiarse con listado.
6.	Indexar o agrupar: Los documentos deben ser guardados bajo el número de documento que tienen escrito en la parte superior derecha.
7.	Los documentos, hojas sueltas, carpetas, informes, escrituras, etc., deben regresar al archivador original, bajo la supervisión y control de la persona encargada del archivo físico.

Elaborado por: Montenegro (2023)

Políticas del modelo [Files in the air FITA]:

Se detallan a continuación las políticas del modelo [Files in the air FITA]

Tabla 24

*Políticas del modelo [Files in the air FITA]*

<b>Preguntas</b>	<b>Detalle</b>
¿Qué se va a digitalizar?	Documentos antiguos de la empresa Plastimagic S. A.
¿Qué no se va a digitalizar?	Documentos que perdieron vida útil
¿Cuál es la finalidad?	Disponer de manera digital de la información
¿Quiénes son los usuarios?	Toda la empresa, pero quienes más lo requiere es el personal de las áreas Legal, Financiero y Administrativo
¿Puede desarrollarlo solo el personal de Plastimagic o se requiere colaboración externa?	Además del área de TI, si se necesita ayuda externa.
¿Digitalizar es responsabilidad propia o es voluntaria?	Digitalizar es responsabilidad de toda la empresa
¿Tenemos el conocimiento técnico y especializado?	Tenemos experiencia, requerimos ayuda del área de tecnología de la información
¿Tenemos experiencia en digitalización?	El uso cotidiano, nos ha permitido aprender a digitalizar. El proyecto lo hará de manera técnica y planificada.
¿Contamos con los recursos económicos, a corto y largo plazo?	Si contamos con el suficiente recurso económico para tomar el proyecto.

Elaborado por: Montenegro (2023)

Comparte el Diseño, Planificación del modelo [Files in the air FITA]

Se comparte el diseño y planificación del modelo [Files in the air FITA] con las personas responsables de su implantación y ejecución.



Socializar diseño y planificación de actividades a desarrollar del modelo [Files in the air FITA]

Tabla 25

*Diseño y planificación de actividades del modelo [Files in the air FITA]*

<b>Detalle</b>
1. Captura de las etiquetas, poner atención en escribir correctamente los datos: códigos y nombres, sin dejar espacios en blanco.
2. Generar una base de datos, información analizada, validada y clasificada.
3. Los encargados de la digitalización deben conocer la ubicación exacta de cada documento.
4. Es recomendable hacer un muestreo de los procesos para conocer futuros errores, tanto en el procedimiento, diseño y ejecución.
5. Atención con la manipulación física de los documentos, mantener el orden y prevenir que los documentos se traspapelen, se confundan, se mezclen con otras carpetas.
6. Supervisar aleatoriamente para verificar el correcto desarrollo del proceso, la selección es al azar.
7. Revisar y comparar lo físico versus lo digitalizado para asegurar que no falten documentos en ninguno de los dos archivos físico y digital.
8. Comparar el índice que coincida con la carátula, comprobada esta muestra se guardan los documentos físicos en los archivadores, es decir regresan a su ubicación inicial.
9. El expediente o archivo digital se debe respaldar, compactar y certificar de manera digital, para garantizar la fidelidad de los documentos o información, así evitar modificaciones, alteraciones, suplantaciones o cambios.
10. Los controles del proceso se realizan diariamente, se lleva el registro de Control de Avances en el formulario diseñado para esta actividad, con la finalidad de asegurar la calidad e identificar riesgos que comprometan el desarrollo y culminación del proyecto.
11. Para garantizar la autenticidad de los documentos puede agregar la firma electrónica o un sello digital diseñado por TI.
12. Los respaldos son automáticos en la nube.

13. El usuario envía una consulta de búsqueda, elige un índice cualquiera para ejecutar la búsqueda.
14. El documento digitalizado está on line o en línea, este puede consultarse a través de medios electrónicos, laptops, desktops, tabletas, y teléfonos celulares. Debe mostrar también el despliega y la definición del documento.
15. Se debe socializar el proyecto en toda la empresa, su difusión es importante para que se conozca que todo el archivo está digitalizado, de allí el slogan es vital nuestro archivo digital.
16. Capacitación del personal para navegar en el Modelo de gestión administrativa y la innovación tecnológica en Archivo Digital [Files in the air FITA]
17. La tecnología asegura la accesibilidad a los documentos escaneados o digitalizados, tomar medidas de seguridad informática para evitar accesos no permitidos. La idea es evitar riesgos.
18. Se recomienda hacer copias en diferentes áreas geográficas, si en algún momento ocurriese un desastre.
19. La administración y mantenimiento preventivo son puntos clave para asegurar la sustentabilidad del proyecto.
20. Crear políticas de acceso, otorgar acceso con atribuciones específicas.
21. Las especificaciones técnicas las realiza el área de Tecnología de la información.
22. Costo beneficio determina la relación de la inversión versus los beneficios.

Elaborado por: Montenegro (2023)

Selección de personal de apoyo

Para apoyo del equipo se realiza contratación de personal pasantes universitarios

Tabla 26

*Selección de personal de apoyo*

<b>Detalle</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selecciona a personal con predisposición al trabajo en equipo (3 a 5 horas diarias)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratación de dos pasantes universitarios para digitalizar, se plantea dos jornadas laborables para aprovechar tiempo y herramientas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación del personal de archivo físico (dos personas) Se requiere: una persona dedicada a tiempo completo en el modelo y otra persona a medio tiempo.</li> </ul>

Elaborado por: Montenegro (2023)

Preparación del modelo [Files in the air FITA]

En la tabla que está a continuación se detalla los pasos para la preparación del modelo [Files in the air FITA]

Tabla 27

*Preparación del modelo [Files in the air FITA]*

<b>Detalle</b>
1. Diseña y comparte el índice para archivo digital
2. Preparar lista de documentos a digitalizar por área, asunto, por fecha.
3. Presentación de la Plataforma Modelo de gestión administrativa y la innovación tecnológica en archivo digital [Files in the air FITA] bajo la responsabilidad del líder.
4. Acta de Inicio de Ejecución del modelo y firmas
5. Documentos a escanear según direccionamiento
6. Verificar la calidad del escaneo
7. Escanear nuevamente documento movido, borroso mal escaneado etc.
8. Renombrar el documento escaneado, si está correcto
9. Verificación diaria de información escaneada

10.	Reunión de 10 minutos para avances y novedades 2 veces por semana
11.	Verificar área física mantener limpia y despejada
12.	Ubicación de documentos físicos en área Ecoeficiencia
13.	Destrucción de documentos físicos
14.	Disposición final de documentos destruidos
15.	Al término de digitalización, hacer pruebas de rutina, verificación
16.	Hacer pruebas con clientes internos
17.	Compartir acceso parametrizado, de consulta y descarga a usuarios seleccionados
18.	Correcciones, modificaciones, probar nuevamente
19.	Pruebas con todos los usuarios, si está todo correcto

Elaborado por: Montenegro (2023)

**4.5.1.4. Fase D: Analizar los resultados obtenidos.** Modelo de gestión administrativa y la innovación tecnológica en archivo digital [Files in the air FITA].

La propuesta, brinda réditos a la empresa, no usar papel, pasar a cero papeles es un compromiso o conciencia colectiva que tenemos quienes habitamos este planeta, con el Modelo [Files in the air FITA] se busca participar en el cuidado del medio ambiente, aportar con la Responsabilidad Social Ambiental de Plastimagic S.A. y contribuir con los objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

A continuación, un cuadro donde se analiza y valida el costo beneficio de los dos procesos de archivo, el tradicional y el digital, según las áreas que lo requieren.

Tabla 28

*Análisis comparativo del modelo [Files in the air FITA] versus el proceso de archivo actual*

<b>Proceso archivo actual</b>	<b>Costo</b>	<b>Según propuesta modelo [Files in the air FITA]</b>	<b>Costo</b>
Legal. - Superintendencia solicita títulos y talonarios de acciones.			
Se solicita al área legal externa, buscar, fotocopiar y escanear. La abogada externa invierte tres horas en la búsqueda, sin resultado.	360.00	Búsqueda electrónica en Gestión Documental Fita, descarga el archivo en 5 minutos, lo realiza la Asistente Administrativa	7.50
De no encontrar los títulos, se sigue atrasando el proceso de fusión por absorción. Por coincidir el trámite realizado en diciembre, pasó para al año 2023 La empresa pagará impuestos municipales de otros cantones, alrededor USD23.000		Entrega inmediata en el mes de diciembre 2022, se cumple con el organismo de control, trámite de absorción se realiza en el mismo año.	
Contable. - SRI en cumplimiento de la Ley mediante Orden de Determinación, solicita factura compra activo fijo de hace 10 años			
Se solicita al área de archivo físico los documentos, fotocopia y escanear. La búsqueda toma varios días, incluso meses, es infructuosa la ubicación del documento, porque estos pertenecieron al área de importaciones.	150.00	Búsqueda electrónica en Gestión Documental Fita, descarga el archivo en 2 minutos, lo realiza Asistente Contable	7.50
De no encontrar la factura de activo fijo y transcurren el plazo normal y la prórroga solicitada, el SRI nos glosa el punto, se generan multa y los intereses corren desde el año fiscal auditado hasta la presente fecha.	895.65	Entrega en términos del requerimiento, se cumple con el organismo de control, descargo exitoso del ente pasivo, baja monto en Acta de Orden de Determinación.	7.50
Administrativo-Talento Humano en marzo de cada año, al personal se le pagan utilidades por carga familiar, cónyuge, hijos hasta 17 años 11 meses 29 días			
En diciembre se emiten Gift Cards para hijos de trabajadores hasta 12 años 11 meses, 29 días. Se solicita al área respectiva un archivo en Excel con el detalle de los trabajadores y sus cargas, se	1000.00	Búsqueda electrónica en Gestión Documental Fita, descarga el archivo en 2 minutos, lo realiza personal de Auditoría Interna	150.00

valida la información unas de manera aleatoria y otras de manera selectiva.			
No se encuentran las partidas de nacimiento o de matrimonio en la carpeta del colaborador. Se solicita al trabajador entregar el o los documentos faltantes, De no auditarse esta información no se comprobaría que las carpetas están incompletas, se paga de más o de menos al personal. (Dato dic 2022)	265.00	Se valida número de cargas, por empleado, se selecciona una muestra, el cálculo es correcto todos los colaboradores reciben el 5% de utilidades por carga acorde a lo registrado. En el caso de Gift Cards, se validan partidas de nacimiento de hijos menores a 13 años, se compran las tarjetas exactas.	28.00
El área Contable Financiero es quien atiende requerimientos de entidades públicas, la búsqueda en algunos casos es en vano. se invierte mucho tiempo, el no entregar el documento tiene afectación económica para la empresa.	500.00	El área Contable Financiero es quien atiende requerimientos de entidades públicas, si toda la información está subida a Gestión documental Fita, en cuestión de segundos obtendrían la información para dar respuesta a lo solicitado.	75.00
Total	3,170.65		275.50

Elaborado por: Montenegro (2023)

#### 4.6. Factibilidad de aplicación

Se considera viable la aplicación del modelo [Files in the air FITA]:

Tabla 29

##### *Factibilidad de aplicación*

1. Razonable inversión económica
2. Aprovechar los equipos tecnológicos que tiene la empresa, escáner, fotocopadoras, computadoras
3. Robusto y sofisticado sistema informático
4. Grupo empresarial dispone de servicio en la nube Orbia

5. Pasantes disponibles (2)
6. Personal estable con predisposición a participar (por área para consultas que se requieran). El tiempo aproximado de 3 a 5 horas diarias para supervisión, durante cuatro (4) meses
7. Dos personas, una a tiempo completo y otra a medio tiempo.
8. Asesoría de empresa que presta servicio de fotocopia in house
9. Líder y equipo conocen el proyecto a ejecutar, cuentan con experiencia
10. Bodega de Distribución puede aprovechar las oficinas, bodegas, edificios que se desocupan del archivo físico.
11. Entregar los inmuebles externos que se tienen arrendados.
12. Ahorro de tiempo y dinero

Elaborado por: Montenegro (2022)

#### 4.7. Beneficios de la propuesta

La propuesta del modelo [Files in the air FITA], tiene varios beneficios que se alinean con la estrategia y las necesidades de la empresa, entre los cuales se puede mencionar:

Tabla 30

##### *Beneficios de la propuesta*

1. Razonable inversión económica
2. La propuesta tomará tres meses desde su ejecución hasta la puesta en marcha, se han considerado imprevistos, desde el más grande hasta el más pequeño cambio, para reducir el riesgo global, de esta manera no afectar el propósito del proyecto, el plazo de entrega, el beneficio original, el éxito del modelo.

3. El propósito de la propuesta es almacenar la información de toda la empresa en un solo ambiente dentro del modelo [Files in the air FITA]
4. El objetivo comercial del proyecto, como buenas prácticas, replicarlo en otras empresas subsidiarias del grupo en Ecuador.
5. Los entregables, son los registros, verificación, monitoreo y supervisión de los documentos digitalizados subidos a la plataforma FITA para comprobar que se cumple con lo planificado.
6. La vida útil del modelo [Files in the air FITA], se proyecta de ciclo largo y duradero, hay documentos que su permanencia es a corto plazo si aplicamos la Ley de prescripción. A esta plataforma se anexará la documentación digital generada en los años digitales (2020-2023), es decir la empresa manejará de manera consolidada toda la documentación en el modelo [Files in the air FITA]. apoyada en la innovación tecnológica, sus actividades se han planificado con visión al futuro.
7. Se beneficia el cálculo de costos del proyecto, porque Plastimagic S. A. tiene:
8. La ventaja de contar con equipos de escáner, impresoras y fotocopiadoras de alta tecnología.
9. El área de Tecnología de la Información creará la carpeta Modelo [Files in the air FITA], dentro de la nube corporativa.
10. Se otorgarán permisos con atribuciones diferenciadas, al personal del proyecto, personal que participará en las pruebas y al cliente final.
11. Participación por horas de personal de archivo físico y personal de oficina con predisposición a colaborar en la depuración y selección de los documentos de sus áreas, para fomentar el trabajo.
12. El líder y el equipo del proyecto invertirá tres (3) horas diarias al desarrollo de la propuesta y el resto del tiempo en sus funciones normales.



13. Pasantes universitarios se contratan dos pasantes universitarios para digitalizar los documentos.
14. El personal de archivo físico también ayudará a despejar el área desocupada
15. La comunicación, principal herramienta que otorga el beneficio de dar a conocer avances, discutir situaciones de riesgo, conciliar, aceptar sugerencias, tomar decisiones del proyecto.

Elaborado por: Montenegro (2022)

#### **4.8. Beneficiarios directos e indirectos de la propuesta**

##### ***4.8.1. Beneficiarios directos***

Los beneficiarios directos de la propuesta primeramente son los accionistas porque son los dueños del negocio. Otro beneficiario es el equipo que trabaja en el proyecto, las áreas Legal, Financiero y Administrativo, porque podrán atender todos los requerimientos en un menor tiempo.

##### ***4.8.2. Beneficiarios indirectos***

Los beneficiarios indirectos serían quienes reciben respuestas a los requerimientos, estos son los interesados como clientes, proveedores, entidades de control y personas que realicen investigación sobre cambio de archivo tradicional a digital.

#### **4.9. Conclusiones de la propuesta**

Se concluye que la realización de esta propuesta Modelo [Files in the air FITA] contribuye al ahorro de tiempo, dinero, y con el cuidado del medio ambiente.

Dejar atrás el sistema tradicional no es tarea fácil, sin embargo, con la aportación de la Gestión Administrativa y la Gestión Tecnológica en la empresa del sector plástico Plastimagic S. A. se puede lograr la aprobación del modelo de parte de los directivos de la empresa.

Mantener el proceso de archivo tradicional, resulta muy costoso, los documentos están expuestos a traspapelarse, es decir tiene el gran riesgo de perder información porque resulta vulnerable el cuidado y su conservación.

El modelo [Files in the air FITA] propone disminuir la manipulación de información original, se garantiza su conservación permanente, se puede disponer de la información en cualquier momento, se pueden generar, impresiones o copias, logrando de esta manera reducción de gastos.

Digitalizar documentación favorece la adquisición de la información en beneficio de la empresa y de todos quienes la requieren, es optimizar los procesos con el uso de la tecnología.

Para Plastimagic S. A., el modelo [Files in the air FITA] se constituye en una herramienta, que garantiza disponer de la información en cualquier momento, atender sobre todo a los organismos de control como el SRI, Superintendencia de Compañías, SENADI, entre otros y para los colaboradores porque pueden ser más eficientes en la atención a los requerimientos de quienes los solicitan.

## Conclusiones

Se concluye que la historia de una empresa se basa en la información, cuidar de ella es tarea de los administradores y de quienes colaboran en la misma.

Mantener un archivo tradicional genera pérdida de tiempo y dinero, hay retrasos en la entrega de información, la búsqueda en muchas ocasiones es ineficiente, que puede afectar la credibilidad, imagen y generar una desventaja competitiva.

La inobservancia de requerimientos a entidades de control genera multas, sanciones, clausuras y hasta cierre de las empresas.

El incumplimiento a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, al efectuar los cambios societarios, como: actualización de nombramientos, aumentos de capital entre otros, conlleva a perder negocios con las instituciones públicas.

Genera pagos de permisos e impuestos en otros cantones, que no corresponden por no estar habilitado para el cierre del Registro Único de Contribuyente.

Además; en esta investigación se comprobó que el personal con muchos años de trabajo se ve afectado en su jubilación, porque no se pueden presentar las planillas que el IESS solicita de las aportaciones realizadas de años en que esta institución no tenía información digitalizada.

Valorizar las situaciones desfavorables de un sistema de físico, permite analizar y reflexionar sobre el cambio que se necesita de manera urgente.

En un mundo globalizado, las empresas se ven obligadas al uso de la tecnología, su óptima aplicación le brinda a la empresa una ventaja competitiva.

La propuesta del modelo [Files in the air FITA], es una solución eficiente y eficaz para conservar los documentos, mantenerlos de manera permanente, disponer de la información en el momento, permitiendo cumplir con los requerimientos a quienes lo solicitan.

## **Recomendaciones**

Se recomienda a las empresas pequeñas, medianas y grandes, revisar su sistema de archivo de documentos o la gestión documental que poseen, para que tomen acciones que permitan apropiación de la información, mejora continua y asegurar la permanencia en el sistema digital.

Todo cambio genera resistencia provocando atrasos en el diseño del modelo, utilizar las herramientas tecnológicas disponibles, valorar los beneficios que se obtienen digitalizando los documentos son las ventajas que puso en la balanza la empresa Plastimagic S.A.

Reiterando, que la historia de una empresa se basa en la información que posee, un buen sistema digital garantiza la conservación y permanencia de los documentos, se debe efectuar el mantenimiento del modelo [Files in the air FITA], verificar continuamente las tendencias que ofrece el mercado sobre digitalización para lograr una mejora continua.

Para el uso de la plataforma FITA se consideraron parametrizaciones de acuerdo a los cargos, esto dependerá de las atribuciones que se asignen a los usuarios, se recomienda difundir el uso la digitalización, para que en el caso de los colaboradores puedan consultar los documentos relacionados a los procesos que están bajo su responsabilidad.

Esta propuesta del Modelo de gestión administrativa y la innovación tecnológica en Archivo Digital [Files in the air FITA] se puede replicar en todas las líneas de negocios, debiendo revisar cada uno de los procesos.

Se recomienda el Modelo [Files in the air FITA], en la empresa Plastimagic S.A. que le permitirá manejar los documentos con mayor eficiencia y eficacia, logrando disminuir sus costos, riesgos de enfermedades de los colaboradores, menor contingencia fiscal, contribuir al cuidado del medio ambiente y aportar al cumplimiento de Objetivos del Desarrollo Sostenible de la ONU.

## Bibliografía

- Alvarez-Beltran, (. (julio de 2017). *La gestión documental frente al reto de las tecnologías de la información y comunicación, como vía para lograr adentrarse en el proceso de innovación tecnológica de los archivos*. (U. d. Salle, Editor, & P. o. Commons, Productor) Obtenido de [https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1139&context=sistemas\\_informacion\\_documentacion](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1139&context=sistemas_informacion_documentacion)
- Anzola Rojas, S. (2018). *Administración de Pequeñas Empresas*. Málaga, España: McGraw-Hill Interamericana de España S.L., Spain.
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación* (Sexta ed.). Caracas, República Bolivariana de Venezuela: Episteme, C.A. Recuperado el 28 de mayo de 2022
- Bateman, T., & Snell, S. (2019). *Administración, Liderazgo y Colaboración en un mundo competitivo* (Octava ed.). México, D. F., México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. Obtenido de <http://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Personal/%5BPD%5D%20Libros%20-%20Administracion.pdf>
- Alvarez-Beltran, (. (julio de 2017). *La gestión documental frente al reto de las tecnologías de la información y comunicación, como vía para lograr adentrarse en el proceso de innovación tecnológica de los archivos*. (U. d. Salle, Editor, & P. o. Commons, Productor) Obtenido de [https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1139&context=sistemas\\_informacion\\_documentacion](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1139&context=sistemas_informacion_documentacion)
- Anzola Rojas, S. (2018). *Administración de Pequeñas Empresas*. Málaga, España: McGraw-Hill Interamericana de España S.L., Spain.
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación* (Sexta ed.). Caracas, República Bolivariana de Venezuela: Episteme, C.A. Recuperado el 28 de mayo de 2022
- Bateman, T., & Snell, S. (2019). *Administración, Liderazgo y Colaboración en un mundo competitivo* (Octava ed.). México, D. F., México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. Obtenido de <http://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Personal/%5BPD%5D%20Libros%20-%20Administracion.pdf>
- Conexiam. (1 de 02 de 2023). Obtenido de <https://conexiam.com/es/togaf-vs-zachman/>
- Contreras, F., Olaya, J., & Matos, F. (2017). *Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de* (Primera ed.). (F. F. Uribe, Ed.) Lima, Perú: Oscar Ricardo Retamozo Ramos. Recuperado el 15 de 02 de 2022, de <http://eprints.rclis.org/30980/1/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos%20indicadores%20estandares.pdf>
- Corp Indeed Canadá. (09 de nov de 2022). <https://ca.indeed.com/career-advice/career-development/administrative-management>. (I. E. Team, Ed.)
- Cruz Chimal, J. (18 de Julio de 2021). [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com). Recuperado el 23 de Febrero de 2022, de [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com): <https://www.gestiopolis.com/etapas-del-proceso-administrativo/>
- Del Álamo, O. (2008). La profecía de la administración inteligente. 1 - 14. Recuperado el 28 de 02 de 2022, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78817209002>
- Drucker, P. (05 de Diciembre de 2012). [www.koala-soft.com](http://www.koala-soft.com). Obtenido de <http://www.koala-soft.com/la-administracion-en-el-siglo-xxi>
- Ecuador, G. d. (11 de agosto de 2010). Obtenido de <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/10/Acuerdo-Ministerial-131.pdf>

- Gavilánez, M. I., Espín Oleas, M. E., & Arévalo Palacios, M. (18 de julio de 2018). Impacto de la gestión administrativa en las PYMES del Ecuador. (S. A. B-93417426, Ed.) *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Recuperado el 15 de febrero de 2022, de <https://www.eumed.net/rev/oel/index.html>
- Gobierno del Ecuador. (s.f.). Obtenido de <https://www.ministeriodegobierno.gob.ec/separte-de-la-campana-yo-ahorro-papel/>
- Gobierno del Ecuador. (11 de agosto de 2010). Obtenido de <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/10/Acuerdo-Ministerial-131.pdf>
- Gobierno del Ecuador. (14 de abril de 2016). Recuperado el 26 de Enero de 2022, de [https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2021-03/1100183\\_\\_202103042250033433.pdf](https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2021-03/1100183__202103042250033433.pdf)
- Gobierno del Ecuador. (20 de Septiembre de 2018). doi:www.gob.ec
- Gobierno del Ecuador. (2019). Obtenido de <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/09/Agenda-Digital.pdf>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (Julio-Agosto de 2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. (R. U. Sociedad, Ed.) *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 12(4), 37. Recuperado el 10 de Octubre de 2021, de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Google. (2023). Obtenido de [https://www.google.com/search?q=modelo+de+escaner&rlz=1C1PNBB\\_enEC1016EC1016&sxsrf=AJOqlzXZ8iiF84zNTEaLDFD\\_9SHm7N9Fyg:1676212799063&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=2ahUKEwi04dKjm5D9AhUsfzABHfrjBJMQ\\_AUoAXoECAEQAw&biw=1536&bih=746&dpr=1.25#imgrc=\\_khlNKnqfAVPk](https://www.google.com/search?q=modelo+de+escaner&rlz=1C1PNBB_enEC1016EC1016&sxsrf=AJOqlzXZ8iiF84zNTEaLDFD_9SHm7N9Fyg:1676212799063&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=2ahUKEwi04dKjm5D9AhUsfzABHfrjBJMQ_AUoAXoECAEQAw&biw=1536&bih=746&dpr=1.25#imgrc=_khlNKnqfAVPk)
- Hurtado Cuartas, D. (2008). *Principios de administración*. ITM. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12622/1897>
- Inen. (01 de 2014). Obtenido de [https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/normas/nte\\_inen\\_iso\\_30301.pdf](https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/normas/nte_inen_iso_30301.pdf)
- Internas, S. d. (20 de Septiembre de 2018). <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2019-04/Acuerdo%202018-040.pdf>. doi:www.gob.ec
- Jimenez-Castro, W. (1990). *Introducción Al Estudio de La Teoría Administrativa*. Fondo de Cultura Económica.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial* (Decimocuarta ed.). México, D.F., México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V. Obtenido de [https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod\\_resource/content/1/Administracion\\_una\\_perspectiva\\_global\\_y\\_empresarial\\_Koontz.pdf](https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf)
- Lauritzen, L. (Febrero de 2018). <http://repositorio.ug.edu.ec>. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30367/1/Tesis%20Lucio%20y%20Matamoros%20Final%20corregida%202018.pdf>
- Lema, K. (Marzo de 2018). <http://repositorio.ug.edu.ec>. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30234/1/FACTORES%20DE%20COMPETITIVIDAD%20DE%20LOS%20AGENTES%20DE%20ADUANEROS%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%20PRODUCTIVIDAD%20EN%20OEL%20.pdf>

- Lerma González, H. D. (2012). *Metodología de la investigación* (Cuarta ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Moncayo, M. I. (Abril de 2017). <http://repositorio.ucsg.edu.ec>. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/1912/1/T-UCSG-PRE-ESP-CFI-18.pdf>
- Munch-Lourdes, (. (2010). *ADMINISTRACIÓN Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo* (PRIMERA ed.). (P. M. Rosas, Ed.) México, D.F., México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V. Obtenido de <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administraci%C3%B3n.-Gesti%C3%B3n-organizacional-enfoques-y-proceso-administrativo-1ed-Lourdes-M%C3%BCnch.pdf>
- Pantoja Aguilar, M. P., & Salazar Garza-Treviño, J. R. (19 de junio de 2019). <https://www.redalyc.org/journal/>. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (87), 139-154. doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2412>
- Peralta, A. (2013). <http://dspace.uazuay.edu.ec>. Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/475/1/09399.pdf>
- Pérez Fernández-José, (. (2009). *Gestión por Procesos* (Tercera ed.). Madrid, España: Esic Editorial. doi:[www.esic.es](http://www.esic.es)
- Ponce Leiva, J. (2016). <https://digitalrepository.unm.edu>. Recuperado el 5 de 03 de 2021, de [https://digitalrepository.unm.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://www.google.com/&httpsredir=1&article=1007&context=abya\\_yala](https://digitalrepository.unm.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://www.google.com/&httpsredir=1&article=1007&context=abya_yala)
- PowerData. (Octubre de 16 de 2021). <https://www.powerdata.es/transformacion-digital>. doi:[www.powerdata.es](http://www.powerdata.es)
- PowerData. (2022). [www.powerdata.es](http://www.powerdata.es). Obtenido de <https://www.powerdata.es/nosotros>
- PowerData, (. (Octubre de 16 de 2021). <https://www.powerdata.es/transformacion-digital>. doi:[www.powerdata.es](http://www.powerdata.es)
- Quezada, G. (Octubre de 2016). <http://repositorio.utmachala.edu.ec>. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/9428>
- Quintero, J. d. (2018). *Educación y Administración en un mundo globalizado*. (PRIMERA ed.). SANTA MARTA, MAGDALENA, COLOMBIA: Universidad del Magdalena. doi:10.2307/j.ctvb4bt8z
- Quiroa, M. (28 de febrero de 2022). [www.economipedia.com](http://www.economipedia.com). (ECONOMIPEDIA, Editor, & Quiroa, Myriam) Recuperado el 20 de 02 de 2022, de <https://economipedia.com/definiciones/administracion.html>
- Ramírez Cardona, C., & Ramírez, M. (2016). *Fundamentos de Administración*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Ramírez Casco, A. d., Ramírez Garrido, R. G., & Calderón Morán, E. V. (enero de 2017). La Gestión Administrativa en el Desarrollo Empresarial. (G. eumed.net, Ed.) *Revista Contribuciones a la Economía*, 21. Recuperado el 11 de marzo de 2022, de <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Ramírez-Carlos, & Ramírez-Maria del Pilar, (. (2016). *Fundamentos de Administración* (Cuarta ed.). Ecoeediciones. doi:[www.ecoeediciones.com](http://www.ecoeediciones.com)
- Ruiz, M. (Enero de 2016). <http://repositorio.puce.edu.ec>. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10148/TESIS%20VALERIA%20RUIZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez Quintero, J. J. (2018). *Educación y Administración en un mundo globalizado* (PRIMERA ed.). Santa Marta, Magdalena, Colombia: Editorial Universidad del Magdalena. doi:10.2307/j.ctvb4bt8z

Stoner-J., Freeman-E., & Gilbert-D. (s.f.). *Administración* (Sexta ed.). (I. Prentice-Hall, Ed.) México, D.F.: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.

*Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros*. (2022). Obtenido de <https://www.supercias.gob.ec/>

Woods, C. (s.f.). <https://study.com/academy/course/introduction-to-management-help-and-review.html>. Recuperado el 22 de 01 de 2023

[www.gobiernoelectronico.gob.ec](http://www.gobiernoelectronico.gob.ec). (2018). doi:[www.gobiernoelectronico.gob.ec](http://www.gobiernoelectronico.gob.ec)



## Anexos

### Anexo 1 Entrevista dirigida a: Gerente General, Gerente de Talento Humano y Gerente de Logística

Objetivo: Identificar el compromiso de las jefaturas, administradores y gerencia general, ante el cambio cultural, de manejo archivo tradicional al proceso de digitalización de las áreas Legal, Financiero y Administrativo, de la empresa Plastimagic S. A.

Dirigido: A mandos medios, Supervisores, Superintendentes, Administradores y Gerente de la empresa Plastimagic S. A.

#### CUESTIONARIO

1. ¿Conoce usted la forma de archivar y la búsqueda de la documentación física de documentos antiguos de las áreas Legal, Financiero y Administrativo de la empresa?

2. En relación al contenido y conservación del papel ¿Cómo evalúa la calidad de los documentos de archivo físico de las áreas Legal, Financiero y Administrativo de la empresa?

3. ¿Qué inconvenientes o perjuicios ocasiona continuar con el archivo físico?

4. ¿Considera que los espacios físicos de archivo están subutilizados y se les puede dar un uso más productivo?

5. ¿Cuál de las siguientes opciones, considera usted que afectan a la empresa al no entregar oportunamente la información de las áreas Legal, Financiero y Administrativo requerida por proveedores y entidades de control externo?

- a. Se pierden negocios
- b. Incumplimiento recurrente a externos
- c. Afectación económica (multa e intereses)
- d. Pierde credibilidad
- e. Baja la imagen de la empresa
- f. Todas las anteriores

6. ¿Qué documentos considera que su búsqueda es compleja?

7. ¿Cuáles son las ventajas del cambio cultural de copia dura a cero papeles?

.

8. ¿Cómo cree usted que se debe estandarizar y unificar la documentación a digitalizar?

9. Mencione las fortalezas que tiene la empresa Plastimagic S. A. para la transición cultural cero papeles.

10. Teniendo en cuenta la situación crítica del archivo físico, ¿Considera usted que los ejecutivos y casa matriz de la empresa apostarán invertir en este proyecto?

## **Anexo 2 Encuesta dirigida a colaboradores de las áreas: Legal, Financiero y Administrativo**

Objetivo: Identificar los documentos más requeridos por las diferentes áreas, instalaciones físicas, calidad del documento, clase de servicio que recibe, por parte de archivo físico de las áreas Legal, Financiero y Administrativo de la empresa Plastimagic S, A.

Dirigida: A colaboradores de oficina (Administrativo-Comercial-Producción) mandos medios y colaboradores con más de treinta años de labores de la empresa Plastimagic S.A.

### **CUESTIONARIO**

1.- ¿En algún momento, usted ha solicitado al departamento de archivo físico de las áreas Legal, Financiero y Administrativo, los siguientes documentos?

2.- ¿Usted conoce el proceso de almacenamiento digital cero papeles o digital first?

3.- ¿Cómo afecta en su actividad laboral, el no recibir oportunamente la información requerida al archivo físico?

4.- ¿Con qué frecuencia usted solicita documentos al archivo físico?

5.- En relación con la información/contenido/conservación, ¿Cuál es la calidad del documento que usted recibe del archivo físico?

6. En condición de cliente interno, ¿Cómo evalúa usted la calidad de almacenamiento de información antigua?

7.- ¿En qué tiempo recibe los documentos solicitados al archivo físico?

8.- ¿Cuáles de los siguientes documentos, nunca le entregó el personal del archivo físico?

a. Aportaciones al IESS sistema Host

b. Carpeta del personal

c. Factura compra de activo fijo 1995 marzo 2020

9.- De las siguientes opciones ¿Cuál considera importante para aplicar la cultura cero papeles o digital first en la empresa?

10.- En cuánto al medio ambiente, ¿Qué impacto tiene la propuesta cero papeles en fomentar la cultura ambiental, en las industrias del sector plástico, particularmente en la empresa caso de este estudio?

### Anexo 3 Guía de observación en las áreas: Legal, Financiero y Administrativo

**OBJETIVO:** Observar y registrar de manera visual lo que ocurre en una situación cotidiana en la búsqueda de documento o información física, de las áreas Legal, Financiero y Administrativo de la empresa Plastimagic S. A.

**DIRIGIDO:** Personal operativo que realiza la búsqueda en los archivos de documento o información física, de las áreas Legal, Financiero y Administrativo de la empresa Plastimagic S. A.

GUÍA DE OBSERVACIÓN				
Preparado por Marjorie Montenegro				
Aplicado a los asistentes de las áreas Legal, Financiero y Administrativo de la empresa Plastimagic S. A				
Fecha de la observación				
Proceso de archivo, atención a clientes internos, solicitud y entrega de documentos archivados del área Administración, Legal y Financiero				
INDICADORES	SI	NO	A VECES	OBSERVACIONES
LA EMPRESA CUENTA CON UN RESPONSABLE DE ARCHIVO				
EL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL DE ARCHIVO ES	SI	NO	A VECES	
M2 DIMENSIONES DE ESPACIO FÍSICO PARA ARCHIVO DE DOCUMENTOS	M2			
Archivo de Legal	9			
Archivo de Planillas y Comprobantes de pago de aportes al IESS (Sistema Host)	12			
Documentos de Contabilidad	36			
Archivo de Administración (Contratos)	3			
Archivo de Carpetas de Personal Cesante	6			
ESTADO DE LOS ESPACIOS UTILIZADOS PARA EL ARCHIVO FÍSICO.	SI	NO	ALGUNOS	
Fácil acceso				

Iluminación					
Ventilación					
Limpio					
Tiene seguridad					
Tamaño					
	Grande				
	Mediano				
	Pequeño				
<b>DISPOSICIÓN Y CONSERVACIÓN DE LOS DOCUMENTOS ANTIGUOS</b>					
		%			
Archivadores		20%			
Perchas		30%			
Cajas		40%			
En el piso		10%			
<b>LINEAMIENTOS DE ARCHIVO DE LAS ÁREAS LEGAL, FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO</b>					
		SI	NO	ALGUNAS VECES	
Empresa cuenta con procedimientos para archivar documentos físicos					
Existe desperdicio de papel por mala calidad de fotocopiado					
Existe algún registro del servicio prestado a clientes internos					
El personal de archivo realiza la búsqueda de documentos, en cuanto recibe la solicitud					
<b>FRECUENCIA CON LA QUE SE SOLICITAN DOCUMENTOS FÍSICOS.</b>					
		SI	NO	ALGUNOS	
	Diariamente				
	Semanalmente				
	Rara vez				
<b>CONTROL DE CALIDAD DE DOCUMENTOS ENTREGADOS.</b>					
		SI	NO	ALGUNOS	
	Muy buena				
	Buena				
	Regular				

DISPOSICIÓN DE LOS DOCUMENTOS UTILIZADOS		SI	NO	A VECES	
Quedan en el lugar que se tomaron o lugar de origen					
Quedan en otra carpeta para archivar después					
Los dejan en cualquier lugar					
TIEMPO EMPLEADO EN BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN SOLICITADA		SI	NO	A VECES	
DE 5 A 15 MINUTOS					
De 1 a 3 días					
1 a 2 semanas					
1 mes					
3 meses					
Nunca					
DETALLE DOCUMENTOS NO ENCONTRADOS		SI	NO	PERDIDO	
1. Planilla(s) y Comprobante(s) de Aportes al IESS sistema Host					
2. Carpeta de personal cesante					
3. Factura compra de activo fijo (1995-Mzo 2020)					
4. Acta de Junta de Accionistas					
5. Informes de Auditores Independientes					
6. Justificación de Inversiones (Capex 2000-Mzo2020)					
7. Algún otro Marcas emitidas por Senadi, Carpeta de Ptmos para compra de vehículos para personal comercial					
EL ÁREA DE ARCHIVO CUENTA CON RÓTULOS		SI	NO	ALGUNOS	
	Archivadores				
	Perchas				
	Cajas				

<b>LOS DOCUMENTOS ESTÁN ARCHIVADOS DE MANERA:</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>ALGUNOS</b>	
Alfabética				
Numérica				
Alfanumérica				
<b>DOCUMENTOS DE LEGAL ESTÁN EN:</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>ALGUNOS</b>	
Archivadores				
Perchas				
Cajas				
En el piso				
<b>PLANILLAS Y COMPROBANTES DE APORTES AL IESS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>ALGUNOS</b>	
Archivadores				
Perchas				
Cajas				
En el piso				
<b>LOS DOCUMENTOS DEL PERSONAL CESANTE ESTÁN EN:</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>ALGUNOS</b>	
Archivadores				
Perchas				
Cajas				
En el piso				
<b>DOCUMENTOS DE CONTABILIDAD ESTÁN EN:</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>ALGUNOS</b>	
Archivadores				
Perchas				
Cajas				
En el piso				
<b>DOCUMENTOS DE ADMINISTRACIÓN (CONTRATOS) ESTÁN EN:</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>ALGUNOS</b>	
Archivadores				
Perchas				
Cajas				