



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E  
INFORMÁTICA.**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**JUNIO –SEPTIEMBRE 2020**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE  
CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERO(A)  
COMERCIAL**

**TEMA:**

**GESTION DOCUMENTAL EN LA COAC “SAN ANTONIO” LTDA.  
DEL CANTON MONTALVO**

**EGRESADA(O):**

**DOMENICA SOFIA PEREZ AREVALO**

**TUTOR:**

**CPA. JULIO ERNESTO MORA ARISTEGA, MAE**

**AÑO 2020**

## **Gestión documental en la COAC “San Antonio” Ltda. del cantón Montalvo**

### **Introducción**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio” Ltda. Fundada el 1 de Junio de 1969 mediante asamblea general en el salón del movimiento Familiar Cristiano de Montalvo, tiene como objeto social principal la intermediación financiera para lograr el bienestar económico y social para los asociados. A cargo de la institución financiera se encuentra el Ing. Miguel Ángel Valle Gaibor, Gerente General de la misma; la cooperativa cuenta con siete agencias ubicadas en: Montalvo (matriz), Babahoyo, La Unión, Mata de cacao, Vinces, San Carlos y Ventanas; las cuales son supervisadas por un Jefe de Oficina que controla las actividades financieras efectuadas.

El presente documento tiene como objetivo principal describir la problemática encontrada en la COAC San Antonio Ltda. del cantón Montalvo, procedente de la ausencia de un adecuado sistema de gestión documental. Es necesario aclarar que no se aspira solucionar los problemas encontrados, únicamente se busca estudiar el efecto que el inadecuado almacenaje y conservación de información está ocasionando en el cumplimiento de las funciones de la empresa señalada.

Para la presente, se ha escogido la sub línea de investigación establecida para la carrera Ingeniería Comercial en la Universidad Técnica de Babahoyo denominada “Empresas e instituciones públicas y privadas”; la cual ha sido seleccionada por su relación directa con el tema, debido a que la investigación y el análisis se desarrolla desde un punto de vista administrativo, involucrando las actividades relacionadas con la clasificación y manejo de documentos que llevan a cabo los trabajadores en las distintas áreas de la institución privada mencionada.

Para asignarle mayor certeza a la investigación, se emplearon como métodos de recolección de información, una encuesta y una entrevista. La encuesta fue realizada a los trabajadores que conforman los distintos departamentos de la COAC “San Antonio” Ltda. del cantón Montalvo, y la entrevista estuvo dirigida al Oficial de Cumplimiento de la misma; por medio de los resultados obtenidos se dio a conocer que efectivamente los colaboradores de la empresa no ponen en práctica un sistema de gestión de información, así como también los problemas internos que se generan a causa de ello, tales como: la duplicidad de información, la falta de seguridad y el retraso en los procesos administrativos.

## Desarrollo

La gestión es un tema de suma importancia dentro de las organizaciones, ya que su correcta aplicación le permite a las mismas el desarrollo eficaz de los procesos que lleven a cabo, sin embargo el término gestión puede dividirse considerando varios aspectos, tales como la administración, el recurso humano, el cuidado de información, entre otros. En la COAC San Antonio Ltda. se presentan problemas relacionados con la gestión documental; (Russo, 2009) afirma que: *“la gestión documental es el conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con la creación, recepción, organización, almacenamiento, acceso y difusión de documentos”* (p. 10); lo cual impide la búsqueda personalizada de la información.

El inconveniente señalado se presenta debido a la falta de organización que existe en los archivos; (Fernandez F. , 2015) define al archivo como: *“uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su forma, su fecha o soporte material, acumulados en un proceso material por una persona o una institución pública o privada durante el transcurso de su gestión”* (p. 6); los contratos, formularios, licitudes y demás documentos referentes a las actividades que desempeña la cooperativa están divididos por partes: en un folder se encuentra la mitad del documento y en otro la parte restante; esto dificulta la accesibilidad a los mismos cuando es necesario.

Dentro de la entidad financiera no se aplica un correcto proceso de archivística y por ello la pérdida de documentos es un problema que suele presentarse en diversas ocasiones; (Villanueva Lopez, 2012) afirma que: *“La archivística es el estudio de los principios, procedimientos y problemas relativos al almacenaje de archivos y documentos, de manera que los archivos se conserven y puedan ser consultados en cualquier momento”*. Los documentos en la cooperativa son escaneados para una mayor seguridad, sin embargo es recomendado por el Oficial de cumplimiento que dichos escritos sean archivados de forma

física, ya que estos una vez culminado el proceso pertinente son solicitados de tal forma por los directivos de la organización.

La ausencia de un adecuado sistema de gestión documental aumenta en gran medida la posibilidad de que la información sea almacenada por partida doble. Se deduce que en las organizaciones el 50% de los escritos que no son gestionados correctamente son sometidos a duplicación; (Alvarado, 2007) afirma que: *“la gestión documental busca simplificar los sistemas de creación de los documentos con el fin de evitar la producción masiva de documentos o la confección de documentos inútiles”* (p. 106); aquello implica el exceso de información innecesaria y consigo el aumento de descontrol y desorden.

Cuando se da por extraviado un documento se da paso su nueva generación, lo que implica repetición; aquel inconveniente sucede a menudo en el área de crédito y cobranza ya que es el departamento en donde se emplea mayor información impresa, la cual está relacionada directamente con los socios de la institución financiera. Otro problema detectado es la pérdida de tiempo ya que la identificación del documento tarda más de lo necesario; conforme a esto (Ochoa, 2016) afirma que: *“La organización establece que cada documento tendrá como identificación un único nombre por medio del cual será localizado y trabajado”*; se estima que cuando la búsqueda de la información dura más de tres minutos afecta significativamente a la organización y a su productividad.

En la cooperativa el tiempo que se tarde el desarrollo de un proceso es un factor muy importante, debido a la presencia de socios a cada minuto y por ende a las actividades que se deben efectuar. Cuando un documento es requerido y no es encontrado de forma inmediata los procesos a desarrollar se retrasan disminuyendo la efectividad de la empresa; es necesario recordar que el desarrollo de todo proceso que requiera el uso de archivos se considerará eficaz cuando se encuentre lo que se busca en el menor tiempo posible.

Los plazos excesivamente largos al desempeñar un proceso denotan la presencia de una mala gestión documental, el hecho de que un objetivo se retrase es debido a que la información y las actividades a desarrollar relacionadas con la misma son paralizadas por un inadecuado tratamiento de la documentación. La organización de los archivos puede no considerarse un tema importante, sin embargo, la pérdida de tiempo es uno de los efectos más mencionados cuando existe déficit de gestión de datos.

La dificultad para compartir información con los miembros de la organización suele traducirse como un mal servicio, ya que los objetivos de cada departamento pueden verse afectados. En la COAC San Antonio el gerente general trabaja directamente con su asistente, así como también de forma indirecta con el departamento contable y de talento humano; estos departamentos a su vez intercambian informes entre ellos, de llevarse incorrectamente el intercambio de archivos se ve afectado el trabajo en equipo; según (Duran Asencio, 2018) el trabajo en equipo se define como: *“Un número pequeño de personas con habilidades complementarias que están comprometidas en unos objetivos, rendimientos y procesos comunes, de los que se responsabilizan”* (p. 7); se estima que los colaboradores de la empresa pierden más del 20% de su productividad por la ausencia de gestión documental.

Este problema se relaciona con otro, en donde los colaboradores de la empresa realizan su trabajo de forma descoordinada, es decir independientemente, y cuando se requiere el intercambio de datos entre áreas, este no se desarrolla de manera oportuna y el proceso establecido no es concretado. La situación se estanca por aquello, ya que a pesar de que cada trabajador posee su información, cuando se requiere el intercambio de la misma la inadecuada gestión se asocia con los problemas señalados con anterioridad.

La cooperativa maneja diversidad de documentos que respaldan su actividad financiera, algunos registran la parte administrativa y otros se relacionan con los servicios prestados, el almacenamiento de dichos escritos se lleva a cabo en un solo lugar y no en un

archivo descentralizado; según (Cano Tejedor, 2019) el archivo descentralizado se define como: *“la documentación de la empresa se encuentra en cada departamento, que tiene su propio archivo”*; se infiere que las empresas que no gestionan correctamente sus documentos gastan mucho más que aquellas empresas que si lo hacen.

A medida que una empresa crece, de la misma forma crecen la cantidad de documentos que la misma emite o receipta, por ello se debe tomar en cuenta la importancia de almacenar y conservar de forma pertinente la información ya que esto le permite a la empresa desarrollarse de forma dinámica y eficaz; una incorrecta gestión provoca gastos que en muchas ocasiones son difíciles de detectar y de cuantificar; claramente el desperdicio, la duplicación y el desaprovechamiento de espacio en la institución generan gastos que podrían evitarse de existir mejor organización documental.

En la COAC San Antonio existen documentos tales como: contratos, licitudes, formularios y carpetas relacionadas con los créditos que efectúan los socios, estos documentos son permanentes y deben almacenarse en un archivo correspondiente; (Martos, 2007) define que: *“Los archivos permanentes contienen información que no varía con el transcurso del tiempo o lo hace en poco medida ”* (p. 683) ; al no existir organización, es decir, en folders, por archivador, o a su vez por cuestiones de generación o modificación, se ocasiona la destrucción errónea de los mismos.

La suposición de que los escritos ya no son útiles, da paso a su destrucción con el objeto de optimizar espacio; es por ello que se considera prudente la aplicación de un sistema de gestión documental en la cooperativa, ya que la misma clasificará y ordenará la información facilitando su disposición y resguardo en caso de deterioro o eliminación. Este caso se da cuando la empresa es objeto de auditorías, ya que se solicitan documentos y muchas veces no se realiza el respectivo alcance de los mismos, al terminar el proceso estos son destruidos sin corroborar que ya no serán requeridos por el profesional auditor.

La cooperativa disminuye su eficiencia cuando los colaboradores de la misma no saben dónde acudir tras el requerimiento de determinado documento; (Russo, 2009) afirma que: *“Un eficiente sistema de gestión documental ayudará a la empresa a aumentar su eficiencia, su productividad, ayudará a prever problemas relacionados con la información y la documentación y reducirá costes en recursos”* (p. 10). Recibir una orden de un directivo implica cumplimiento inmediato, o al menos así lo establece la máxima autoridad de la institución mencionada; sin embargo, el desconocimiento del lugar al cual dirigirse para la búsqueda del archivo impide el cumplimiento del objetivo asignado al colaborador, aquello genera reducción de efectividad y aumenta la ineficiencia a nivel institucional.

Otro problema a mencionar es el desaprovechamiento de espacio existente en los archivadores de la COAC San Antonio, debido a que los mismos están en gran parte llenos de documentos probablemente inservibles que dificultan el almacenamiento y búsqueda de información. Es necesario gestionar el archivo de forma que se pueda validar o desechar la información; (Martínez, 2013) considera que *“de entre el caudal de informaciones anárquicas que un individuo recibe en su trabajo, le es posible tener perseverancia y empeño para encontrar lo que pueda serle útil”* (p. 16); mediante una buena gestión, se conocerá que documentos deben ser almacenados necesariamente y cuáles no, optimizando espacio.

Este caso se presenta en la cooperativa en el área de crédito, los archivadores están colapsados con carpetas de socios que ya han fallecido, dichos documentos ya no sirven, sin embargo, están ocupando espacio innecesariamente. Anteriormente se definió la importancia de considerar los documentos permanentes, pero así como existen archivos que se deben conservar a largo plazo existen otros en los que no hay la necesidad de hacerlo; en la cooperativa sucede lo mencionado y la situación aún no ha sido analizada con la importancia que merece.



Si los papeles, documentos y archivos sobrepasan el espacio que existe en la empresa, es señal de que el sistema de gestión documental se está dando de forma incorrecta. Si en una empresa existen problemas relacionados con el espacio o almacenamiento de archivos dicha situación debe plantearse como una posible amenaza, ya que la organización está muy cerca de formar parte de un gran problema institucional y con ello la generación de caos empresarial.

Todos los problemas señalados de los cuales la institución financiera es partícipe afectan en conjunto a la seguridad documental de la misma, sobre todo cuando se solicita información y no se proporciona respuesta al pedido; la gestión de documentos se realiza con enfoque hacia quienes le darán uso a la información, sea colaborador organizacional, contrato externo o socio de la empresa, este último es considerado la razón de ser de la cooperativa y el no cubrir sus expectativas afecta en gran medida el desarrollo organizacional.

En base a la encuesta realizada a un número de trabajadores de la cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. del cantón Montalvo, se obtuvo como resultado que el 100% de los miembros de dicha institución financiera no utilizan técnicas para gestionar adecuadamente los documentos, dando a conocer por medio de su respuesta el por qué de la existencia de problemas directamente relacionados con la organización y almacenaje de información, mantener los documentos en orden es responsabilidad de cada trabajador, sin embargo, un adecuado sistema de gestión documental no ha sido una opción puesta en marcha por ellos.

Para quienes conforman la institución llevar un control de los documentos suele ser sinónimo de colocarlos en un archivo, sencillamente, sin brindarle su debida atención; en el caso de la cooperativa la misma desarrolla sus funciones en siete agencias diferentes y a pesar de que cada una de ellas posee su oficina ubicada en el cantón al que pertenece, todas las licitudes de créditos, pólizas y los formularios correspondientes a las actividades

desarrolladas son archivados en la oficina matriz, la cual corresponde a la agencia ubicada en el cantón Montalvo; de allí el gran manejo de información que posee la entidad.

Considerando que en la organización los colaboradores no aplican un sistema de gestión documental, se realizó otra interrogante relacionada con los problemas que se generan a causa de ello, de la cual se obtuvo lo siguiente: el 50% de los miembros de la cooperativa creen que el inconveniente que se presenta con mayor frecuencia es la pérdida de documentos, el 30% manifiesta que es la continua duplicación de información por la falta de organización, y el 20% restante consideró la opción de que los procesos se retrasan a menudo por la ausencia de una debida clasificación en los archivos de la entidad, problemas que deben ser analizados ya que su repetitiva actuación afecta los objetivos organizacionales pertinentes.

De todos los problemas a los que se ha hecho referencia en el desarrollo de este caso, se consideró la pérdida, duplicación y retraso en los procesos como opciones en la encuesta, porque se deduce que son los que afectan en mayor grado a una organización. Los resultados obtenidos afirman lo señalado, y aseguran que para que exista calidad en todos los niveles organizacionales es indispensable planificar el manejo y organización de los documentos emitidos y receptados por la institución.

Además de la encuesta se llevó a cabo una entrevista, la misma que fue realizada al Oficial de Cumplimiento de la institución, al tratarse de la persona encargada de la supervisión y control de las actividades efectuadas en la cooperativa, se consideró prudente hacerle la siguiente consulta: En los procesos de auditoria ¿Le han hecho observaciones por no mantener un sistema de gestión documental? a la cual respondió: “En la cooperativa se han llevado a cabo auditorías tanto internas como externas en los últimos meses, en la última de ellas se nos hizo una observación respecto a ese tema, ya que la auditora mencionó que aunque era algo que ningún socio veía debía corregirse lo antes posible”.

Es importante considerar lo mencionado por la Oficial de Cumplimiento, la gestión, manejo, y almacenaje de información representan problemas internos en la organización; sin embargo, cuando se trata de trámites u operaciones efectuadas por contratos externos, o por miembros del consejo administrativo los que no se concretan debido a inconvenientes relacionados con documentos, pasa de ser un problema interno a externo afectando la eficacia de la empresa.

Los archivos activos deben ser aquellos que se utilicen en mayor porcentaje en la cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio debido a que cada área maneja documentos diferentes cada día y mantenerlos en orden es parte de su trabajo; (Fernandez & Fernandez, 2017) definen que el archivo activo como: *“aquel donde los documentos son consultados frecuentemente. La documentación es actual, resulta accesible y está situada en un área cercana al puesto de trabajo”* (p. 177); pero el hecho de no usar este tipo de archivo conllevará a los problemas ya mencionados.

La disminución de la calidad es un tema que se relaciona directamente con los problemas de los cuales forma parte la cooperativa San Antonio; (Lopez, 2015) considera que: *“Uno de los requisitos de la norma ISO 9001 es que la información documentada del sistema de gestión esté disponible y adecuada para su uso, donde y cuando se necesite”*; esto está enlazado con la pérdida de escritos y el retraso en los procesos administrativos que se ocasiona dentro de la institución. El término calidad no solo aplica cuando se trate de productos o servicios, aplica en todo lo que referido al cumplimiento de metas.

Es importante mencionar que la cooperativa evalúa su funcionamiento en base a los datos o escritos reflejados en sus documentos, todas las operaciones que la institución desarrolla se respaldan con licitudes o formularios firmados y sellados por quienes corresponda, sobretodo en el área contable y el área de crédito y cobranza, para este caso la ausencia de organización de archivos genera que la información no sea recogida de la manera

más adecuada, lo cual ocasiona una visión distorsionada respecto al funcionamiento de la misma afectando su progreso significativamente.

Los colaboradores de la organización piensan que archivar consiste simplemente en guardar un documento en un cajón hasta su próximo uso, cuando su almacenamiento debe considerarse un tema de suma importancia dentro de cualquier institución, más aun si se desempeña a través de intermediación financiera; (Pillasagua, 2015) considera que: *“contar con un buen sistema de gestión de documentos que permita administrar, cambiar, recuperar información, asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos, es vital para la supervivencia de cualquier organización sin importar su tamaño”* (p. 4); claramente su ausencia conllevará todo lo contrario a lo citado en el presente texto.

Los documentos dentro de una empresa son considerados como recursos y como activos dentro de la organización. Si se mantiene los archivos ordenados mediante clasificación documental por medio de nombres, códigos, puntos de colocación, entre otros, los procesos se llevarán a cabo de forma más óptima y rápida en cualquier momento; esto disminuirá o eliminará la presencia de los problemas detectados en la institución antes mencionada.

Los problemas que se han detallado y que afectan el desarrollo y efectividad de la COAC San Antonio Ltda. del cantón Montalvo requieren atención por parte de los directivos de la misma, ya que en la organización es esencial mantener la información almacenada tanto física como digital y la misma debe garantizar confidencialidad, disponibilidad, y demás características relacionadas con los archivos que se manejan a diario en la institución financiera.

La cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. del cantón Montalvo no considera como parte de sus procesos los principios de la gestión documental, de allí la presencia de los inconvenientes que se presentan en el archivo de la misma; es importante

mencionar que (Carrion & Evelyn, 2015) considera que: *“Los principios indican primicias de documentación como parte fundamental para llevar adecuadamente el proceso de tratamiento, refiriendo que debe estar bien ordenado, documentado, indexado, bajo una norma técnica que use como base”* (p. 12); la organización de los archivos debe llevarse a cabo desde su origen considerando el orden secuencial en que fueron generados.

La cooperativa cuenta con archivos en donde se almacena toda la información pero estos no están debidamente clasificados ya sea por códigos u orden alfabético, cuando un socio solicita un servicio en el área de crédito la ubicación de la carpeta tarda más de lo esperado, cabe recalcar que esta es el área más frecuentada en la institución a diario. Hasta la fecha actual no han existido reclamos por parte de las personas pero la presión y la incomodidad en ellos es notable ante esta situación.

Existe otro problema relacionado con los archivos de la institución en análisis, y es que algunos de estos se encuentran en mal estado; (Meza Cruz, 2019) considera que: *“Tener los archivos organizados actualizados para tomar decisiones adecuados permite una atención rápida para favorecer las labores, a diferencia el de encontrarse con archivos resultado de actividades administrativas, disgregados y en malas condiciones físicas”* (p. 11); esto sucede con los archivos en donde se encuentran almacenados los documentos permanentes, los mismos son archivados a largo plazo pero su cuidado y conservación debe ser igual al de los documentos activos.

Debido a este inconveniente se suscitan problemas relacionados con los documentos ya que al encontrarse el archivo y las carpetas que almacenan la información en mal estado, los escritos o datos impresos están sometidos a manchas o doblajes inapropiados, además de su notable deterioro; cuando se realiza la revisión de las documentaciones para alcances administrativos y las mismas son encontradas en esas condiciones la labor y preservación archivística de la cooperativa resulta desfavorecida.

Cada uno de los problemas detectados en la institución de intermediación financiera, referentes a la ausencia de un correcto sistema de gestión de archivos y documentos desencadena que el desarrollo eficaz de sus actividades sea afectado; (Saez, 2016) manifiesta que: *“Una mala gestión documental no sólo acarrea una importante pérdida de tiempo, sino un sinnúmero de contratiempos que pueden dar al traste con nuestras aspiraciones empresariales”*; de tal manera dicha situación permite en cierto grado que las metas organizacionales no sean concretadas.

El tema de gestión documental es una variable que se analiza desde el contexto interno de la organización, ya que las consecuencias que genera su errónea aplicación afectan su desempeño de forma directa, sin embargo, el retraso en la corrección de esta situación genera que a los problemas internos se sumen situaciones relacionadas con el entorno general de la misma. Muchas empresas se dedican a obtener recursos y así mejorar diversas áreas de su empresa, olvidando la incorrecta gestión y almacenaje de documentos de la cual forman parte.

## **Conclusiones**

Los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito San Antonio Ltda. del cantón Montalvo, no aplican técnicas para gestionar adecuadamente los documentos que generan, los escritos son archivados conforme a su creación o recepción en el folder en el que haya espacio disponible para los mismos, dando paso a la desorganización y baja accesibilidad a ellos cuando sean necesarios, esto sucede continuamente con las licitudes de crédito, dichos documentos son registrados a partir de su recepción pero sin previa organización.

Debido a la ausencia de una adecuada gestión de los documentos dentro de la institución financiera, se presentan continuos problemas que afectan el desarrollo organizacional de la misma, tales como: pérdida de documentos importantes, dificultad para compartir información con los otros departamentos de la cooperativa, la duplicidad de información, y demás inconvenientes que, aunque parezca extraño son de conocimiento de los trabajadores, pero no han sido tomados en cuenta de forma puntual.

Los resultados de la entrevista arrojaron que durante los últimos procesos de auditoría efectuados en la cooperativa “San Antonio”, la falta de cultura en la organización de los archivos y documentos está inherente en todos los aspectos evaluados; como un criterio emitido por el profesional auditor, se mencionó que de no corregirse la lentitud de comunicaciones para el manejo de documentación, se generarán inconvenientes tanto internos como externos que afectarán la efectividad y el desarrollo de la entidad.

## **Bibliografía**

- Alvarado, M. (2007). *Administracion de la informacion*. Editorial Universidad Estatal a distancia.
- Cano Tejedor, I. (2019). *Organizacion y archivo de documentos*. Madrid: Editorial Editex S.A.
- Carrion, E., & Evelyn, F. (2015). *Analisis y diseño de un modelo de gestion documental para las Pymes en el canton Duran*. Tesis de Ingenieria, Universidad de Guayaquil. Repositorio Institucional UG. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/11313>, Guayaquil.
- Duran Asencio, A. (2018). *Trabajo en equipo*. España: EDITORIAL ELEARNING S.L.
- Fernandez, E. M., & Fernandez, L. (2017). *Comunicación empresarial y atención al cliente 2.ª edición*. Madrid, España: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Fernandez, F. (2015). *Sistemas de archivo y clasificacion de documentos UF0347*. Logroño (La Rioja): Editorial Tutor Formacion.
- Lopez, P. (2015). *Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2015*. Madrid: FC EDITORIAL.
- Martinez, M. d. (2013). *La gestion empresarial, equilibrando objetivos y valores*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos, S.A.
- Martos, F. (2007). *Auxiliares administrativos de corporaciones locales de Canarias* (Quinta ed.). España: Editorial Mad S.L.
- Meza Cruz, E. (2019). *Gestión Documental y satisfaccion de usuarios de la Municipalidad provincial de Huari, 2018*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrion de Huacho. Repositorio Institucional UNJFSC. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3230>, Huacho.
- Ochoa, M. (2016). *Sistemas de gestion eficientes*. Bogota: Atcal S.A.S.



- Pillasagua, L. (2015). *La gestion documental y su influencia en la conservacion de la informacion de la empresa Ecuaquimica C.A.ubicada en la ciudad de Guayaquil*. Tesis de Licenciatura, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Repositorio Digital ULVR. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1485>, Guayaquil.
- Russo, P. (2009). *Gestion documental en las organizaciones* (Primera ed.). Barcelona: Editorial UOC.
- Saez, N. (5 de Mayo de 2016). *byte 20 años*. Recuperado el 7 de Agosto de 2020, de byte 20 años: <https://revistabyte.es/gestion-documental/mala-gestion-documental/>
- Villanueva Lopez, R. (2012). *UF0052: Organizacion y prestacion del servicio de recepcion en alojamientos* (Primera ed.). IC Editorial.

## ANEXO 1

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**  
**PROCESO DE TITULACIÓN**

**TEMA: GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA COAC “SAN ANTONIO” LTDA.**  
**DEL CANTON MONTALVO.**

**Encuesta realizada a los trabajadores de la COAC “San Antonio” Ltda. De Montalvo**

**Marque con una X su respuesta**

**1. ¿Utiliza usted algunas técnicas para la gestión de documentos?**

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**2. ¿Conoce usted los problemas que se pueden presentar si los documentos no son archivados correctamente?**

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**3. De las siguientes opciones ¿Cuál es el problema más frecuente dentro de la organización?**

Pérdida de documentación \_\_\_\_\_

Retraso en los procesos \_\_\_\_\_

Duplicidad de información \_\_\_\_\_

**4. Cuando se origina la pérdida de un documento ¿Existe un soporte digital?**

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Depende del tipo de documento \_\_\_\_\_

**5. ¿De qué forma se lleva a cabo el registro de la documentación en el archivo de la institución?**

Por orden alfabético \_\_\_\_\_

De acuerdo a su fecha de generación \_\_\_\_\_

Conforme su uso \_\_\_\_\_

**6. ¿Cuál es el mayor número de archivos existentes dentro de la institución financiera?**

Activos \_\_\_\_\_

Semiactivos \_\_\_\_\_

Pasivos \_\_\_\_\_

**7. ¿Cree que exista algún tipo de insatisfacción por parte de los socios referentes al trámite y gestión de documentos de esta institución?**

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**8. ¿Cuál cree que es el obstáculo más frecuente para la circulación de información?**

Insuficiencia de información \_\_\_\_\_

Lentitud de las comunicaciones \_\_\_\_\_

Abundancia de documentos más o menos útil \_\_\_\_\_

**9. ¿Existen procesos de socialización para el cambio de documentos físicos a digitales que busque reducir la aglomeración de papeles?**

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**10. ¿Considera usted que es necesario un sistema de gestión documental en la institución financiera en que labora?**

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**ANEXO 2**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**  
***PROCESO DE TITULACIÓN***

**TEMA: GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA COAC “SAN ANTONIO” LTDA.**  
**DEL CANTON MONTALVO.**

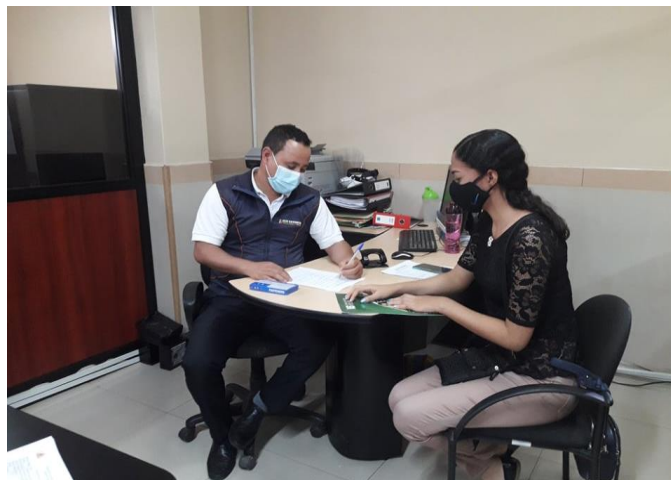
**Entrevista realizada al Oficial de Cumplimiento de la COAC San Antonio Ltda.**

**Montalvo**

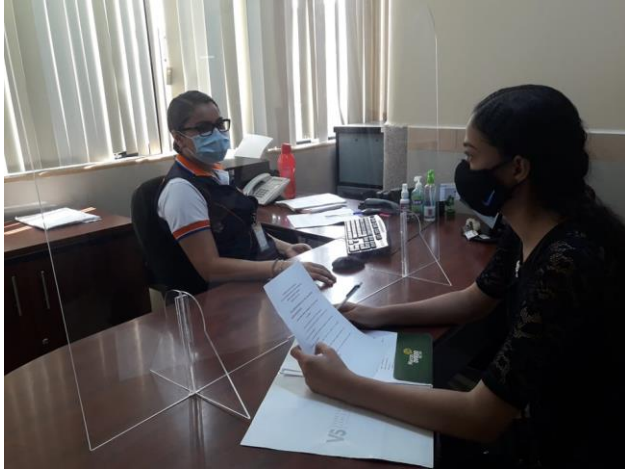
1. ¿Tiene usted una clara definición de lo que es Gestión documental?
2. ¿Conoce las razones por las cuales los miembros de la institución no poseen un archivo correctamente ordenado?
3. La inadecuada gestión de documentos ¿le ha generado a la institución gastos económicos en algún momento?
4. ¿Qué medidas se toman cuando existe la pérdida de un documento importante?
5. ¿Qué respuesta se le da al socio cuando se presentan inconvenientes con la información solicitada?
6. En los procesos de auditoria ¿Le han hecho observaciones por no mantener un sistema de gestión documental?

**ANEXO 3: Fotografías de la recolección de información**

**Encuesta realizada a los trabajadores de la cooperativa “San Antonio” Ltda. del cantón Montalvo**



**Entrevista realizada a la Oficial de Cumplimiento de la cooperativa “San Antonio” Ltda. del cantón Montalvo**



## ANEXO 4: Solicitud de aprobación a la empresa para el desarrollo del caso



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**DECANATO**

---

Babahoyo, agosto 06 de 2020  
D-FAFI-UTB-024-UT-2020-1

Ing.  
Miguel Ángel Valle Gaibor  
GERENTE GENERAL DE LA COOPEATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO LTDA.  
Montalvo.-

De mis consideraciones:

La Universidad Técnica de Babahoyo y la Facultad de Administración, Finanzas e Informática (FAFI), con la finalidad de formar profesionales altamente capacitados busca prestigiosas Empresas e Instituciones Públicas y Privadas en las cuales nuestros futuros profesionales tengan la oportunidad de afianzar sus conocimientos.

La Señorita **PÉREZ AREVALO DOMENICA SOFIA**, con cédula de identidad No. 120774651-0, Estudiante de la Carrera de **Ingeniería Comercial**, matriculada en el proceso de titulación en el periodo Junio 2020 – Septiembre 2020, trabajo de titulación modalidad Estudio de Caso para la obtención del grado académico profesional universitario de tercer nivel como **INGENIERA COMERCIAL**. El Estudio de Caso: **GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA COAC "SAN ANTONIO" LTDA. DEL CANTON MONTALVO**.

Es por esta razón, solicito a usted, si es posible se sirva autorizar el permiso respectivo para que La señorita **Pérez pueda** desarrollar la investigación en la institución de su acertada dirección.

Por su gentil atención al presente, se extiende el agradecimiento institucional.

Atentamente.



**Ldo. Eduardo Gales Guijarro MAE.**  
**DECANO**



c.c Archivo



**RECIBIDO**  
Fecha: 06/08/2020  
Hora: 10:00  
FIRMA

Av. Universitaria Km 2 1/2 vta. Montalvo. Teléfono (05) 2572024 e-mail: decanotofafi@utb.edu.ec	Elaborado por: Mercedes Soto Valencia	Revisado por: Ldo. Eduardo Gales Guijarro, MAE
--	--	---



**ANEXO 5: Aprobación emitida por la empresa para el desarrollo del caso de estudio**

Guillermo Baquerizo y 24 de Mayo (Esq.)  
Telef.: 2953 357 - 295 3261 / Cel.: 0997714890  
Montalvo - Los Rios - Ecuador.

Montalvo, 11 de Agosto del 2020  
**OFICIO Nro. COAC-SA-2020-175-GG**

Lcdo.:  
Eduardo Galeas Guijarro  
**DECANO UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
Ciudad.-

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo, el motivo de la presente es para comunicarle que en calidad de Representante Legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda., autorizo a la Srta. PÉREZ ARÉVALO DOMÉNICA SOFÍA con C.I #120774651-0 estudiante de la carrera de Ingeniería Comercial, para que realice el trabajo de titulación modalidad estudio de caso en mi representada con el tema **GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA COAC "SAN ANTONIO" LTDA. DEL CANTÓN MONTALVO.**

Por la gentil atención que le brinde a la presente, le reitero mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,

**Ing. Miguel Valle Gaibor**  
**GERENTE COAC SAN ANTONIO LTDA.**

