

Universidad Nacional  
Facultad de Ciencias Sociales  
Escuela de Secretariado Profesional  
Licenciatura en Administración de Oficinas

**ANÁLISIS SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE  
ARCHIVO DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y EXPEDIENTES  
ELECTRÓNICOS EN LOS PROCESOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN  
LAS SEDES Y SECCIÓN REGIONAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL,  
PERIODO 2020-2021**

Trabajo Final de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Administración de  
Oficinas

Postulantes

Marengo Flores Melissa  
Ramírez Fajardo Elizabeth

Septiembre, 2022  
Heredia, Sarapiquí, Campus Sarapiquí

## **Dedicatoria**

*Primero a Dios, por guiarme en cada momento de mi vida. A mi familia que siempre han estado apoyándome en cada paso y apoyarme en mis estudios universitarios. En especial quiero dedicarle esto a mi sobrino Whyath Esteban, que es el ser más especial en mi vida. A nuestra tutora Cristel Astorga, por la dedicación y empeño para con nosotras en este proceso. Y mi compañera en esta investigación Melissa Marengo.*

*Elizabeth Ramírez Fajardo.*

*A mi familia que me han apoyado en cada paso y decisión, principalmente a mi madre, realmente todo lo que he logrado se lo debo a ella.*

*A nuestra tutora Cristel Astorga Aguilar, por la motivación y creer en nosotras hasta el final de este proyecto. Además, agradecimiento a mi compañera Elizabeth Ramírez por esta aventura y este proceso.*

*Melissa Marengo Flores*

## **Agradecimientos**

*Primeramente, a Dios, por permitirme vivir esta experiencia ser estudiante de la UNA, a mis profesores que han estado en cada proceso de este aprendizaje y forjarnos a ser grandes profesionales. Especialmente a nuestra tutora Cristel Astorga que siempre nos apoyó, brindando sus conocimientos, paciencia, tiempo y sobre toda dedicación en nuestros procesos.*

*A mi familia que siempre ha estado aquí apoyándome y brindándome espacios para continuar con mis estudios y más en esta virtualidad que se vivió en estos dos años.*

*Elizabeth Ramírez Fajardo*

*Primero a Dios, quien es el que nos ha dado la sabiduría y capacidad para llegar hasta acá, a nuestros profesores y especialmente a nuestra tutora Cristel Astorga Aguilar, que es una excelente persona y profesional.*

*Finalmente, a mi familia, por todo el apoyo desde el primer día que decidí emprender este aprendizaje como estudiante UNA.*

*Melissa Marengo Flores*

## Tabla de contenidos

Dedicatoria.....	II
Agradecimientos .....	III
Tabla De Contenidos.....	IV
Tabla De Figuras.....	VII
Lista De Tablas .....	VIII
Resumen.....	IX
Hoja De Aprobación .....	X
Capítulo I .....	1
Introducción .....	2
Capitulo II.....	4
Planteamiento del Problema .....	4
Planteamiento del Problema .....	5
Antecedentes.....	5
Justificación .....	10
Contexto de la investigación.....	14
Identificación del problema .....	19
Objetivo general.....	20
Objetivos específicos .....	20
Capítulo III.....	21
Marco Teórico.....	22
Gestión de Documentos .....	22
Preservación de documentos digitales .....	23
Acceso y resguardo de información.....	25
Cambios en el proceso de Gestión Documental .....	27
Archivo digital .....	28
Beneficios del Cambio Digital.....	29
Sistema de Gestión Documental Electrónico.....	30
Firma Digital Certificada .....	31

Ley de Certificados, Firmas Digitales y Expedientes Electrónicos N.º 8454.....	32
Expedientes Electrónicos .....	33
Marco Normativo Vigente .....	34
Norma ISO 9000.....	35
ISO 15489 .....	36
ISO 30300-30301 .....	36
Seguridad Informática.....	38
Impacto del Uso del Sistema AGDe .....	38
Percepción del Usuario .....	41
Necesidades de Capacitación del Sistema AGDe .....	42
Experiencia Adquirida por los Usuarios.....	43
Capítulo IV.....	45
Marco Metodológico.....	46
Paradigma de Investigación .....	46
Enfoque Metodológico de la Investigación .....	47
Tipo de Investigación.....	47
Sujetos y Fuentes de Información.....	48
<i>Población-Muestra Participante del Estudio:</i> .....	48
<i>Fuentes de Información:</i> .....	51
Sistema de Variables.....	52
<i>Definición Conceptual de Variables y Subvariables:</i> .....	52
Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos .....	59
Herramienta para el Procesamiento de datos .....	61
<i>Formulario de Google:</i> .....	62
Capítulo V.....	63
Presentación de la Información y Análisis de los Resultados.....	64
Datos Personales de los Entrevistados y Encuestados.....	65
Gestión Documental realizada por Medio del Sistema AGDe .....	69
Marco Normativo Vigente en el Sistema AGDe .....	79
Percepción sobre el Impacto eel Sistema AGDe .....	84
Necesidades de Capacitación sobre el Sistema AGDe .....	95

Capítulo VI.....	103
Conclusiones y Recomendaciones .....	104
Conclusiones .....	104
Datos Personales de los Entrevistados y Encuestados .....	104
Gestión Documental realizada por medio del Sistema AGDe.....	106
Marco Normativo Vigente en el Sistema AGDe .....	109
Percepción sobre el Impacto del Sistema AGDe .....	110
Necesidades de Capacitación sobre el Sistema AGDe .....	115
Recomendaciones .....	116
A Profesionales de Oficina que utilizan el sistema AGDe .....	116
A los funcionarios que implementaron el sistema AGDe.....	117
A Universidad Nacional de Costa Rica .....	118
Capitulo VII .....	119
Referencias Biliográficas .....	119
Referencias Bibliográficas .....	120
Capitulo VIII.....	130
Anexos .....	130
Guía de Entrevista Semiestructurada .....	133
Tema: Sistema de Archivo de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos .....	133
Dirigida: Asesor en Archivística de la Universidad Nacional .....	133
Guía de Entrevista Semiestructurada .....	139
Tema: Marco Normativo Vigente sobre Sistemas de Gestión de Archivo Digitales .....	139
Cuestionario .....	144

## Tabla de figuras

Figura 1. Esquema de Organización de la Universidad Nacional .....	15
Figura 2. Edad del personal de oficina.....	66
Figura 3. Género de personal de oficina .....	66
Figura 4. Centro de trabajo donde laboran.....	67
Figura 5. Puestos de los usuarios .....	68
Figura 6. Uso del Sistema AGDe por parte de los usuarios.....	71
Figura 7. Beneficios en los procesos de gestión de documentos por medio del AGDe .....	72
Figura 8. Tareas realizadas por medio del AGDe.....	73
Figura 9. Evaluación general del Sistema AGDe .....	78
Figura 10. Necesidades de capacitación sobre el Sistema AGDe.....	95
Figura 11. Área de refuerzo sobre el Sistema AGDe. (Necesidad de capacitación). .....	96
Figura 12. Comprensión y uso general del Sistema AGDe. ....	97
Figura 13. Dudas sobre el Sistema AGDe .....	100
Figura 14. Acompañamiento de los Archivistas de la UNA en el uso del Sistema AGDe. ....	101

## Lista de tablas

Tabla 1 .....	49
Tabla 2 .....	50
Tabla 3 .....	50
Tabla 4 .....	54
Tabla 5 .....	73
Tabla 6 .....	76
Tabla 7 .....	87
Tabla 8 .....	90
Tabla 9 .....	98

## **Resumen**

El propósito de esta investigación consiste en analizar el proceso de implementación del Sistema de Archivo de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos de la Universidad Nacional (Sistema AGDe), específicamente en las Sedes Regionales Chorotega, Brunca, Interuniversitaria de Alajuela y Sección Regional Huetar Norte y Caribe, durante los años 2020 y 2021. El estudio comprende la evaluación del proceso de gestión documental a través de la experiencia de los usuarios, cumplimiento de normativa, impacto en la utilización del sistema, así como la identificación de las necesidades de capacitación sobre su utilización.

La investigación está desarrollada desde el enfoque mixto que permite la realización e implementación de instrumentos tanto cualitativos como cuantitativos, por ejemplo: una guía de entrevista semi estructurada y un cuestionario que ayudan a comprender la perspectiva del personal de la institución, así como la recolección de datos necesarios.

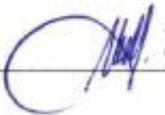
Para la realización y desarrollo de este tema, primeramente, se cuenta con la colaboración de diferentes especialistas en el tema del Sistema AGDe, fuentes esenciales en el estudio; con sus conocimientos y el de los usuarios, se brinda un diagnóstico sobre la implementación de este. La experiencia y perspectiva del personal dentro del periodo 2020-2021, permite conocer los principales beneficios que se han obtenido con la implementación de este sistema dentro de los diferentes departamentos de la Universidad Nacional, se determinan aspectos de mejora y los mayores retos que han tenido los funcionarios con el uso del Sistema AGDe, además, se propone una serie de recomendaciones basadas en la información suministrada por parte del personal, con la finalidad de perfeccionar el proceso de la gestión documental y expedientes electrónicos, agilizar diversos trámites en la institución y transferencia de información de manera eficaz y rápida.

## Hoja de aprobación

Este Trabajo Final de Graduación fue presentado el día 20 de agosto de 2022, como requisito para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional. El trabajo es aprobado por los miembros del Tribunal Examinador.

### MIEMBROS DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

Dra. Isabel Araya Muñoz  
Representante de la Rectoría Adjunta  
Directora de la Escuela de Secretariado Profesional



---

M.Sc Rodolfo León Anchía  
Subdirector  
Sección Reginal Huatar Norte y Caribe, Campus Sarapiquí



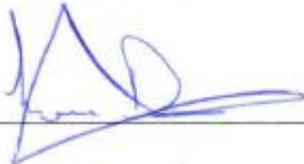
---

M.Sc Cristel Astorga Aguilar  
Tutora



---

Lic. Luis Diego Cambronero Arce  
Lector



---

M.Sc Karol Masis Fernández  
Lectora



---

Melissa Marengo Flores  
Candidata

Melissa Marengo F.

---

Elizabeth Ramirez Fajardo  
Candidata



---

**CAPÍTULO I**  
**INTRODUCCION**

## **Introducción**

En la actualidad la tecnología ha avanzado mejorando el trabajo cotidiano de los seres humanos. Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) favorecen avances en el área de oficina dentro de cualquier empresa o institución, y por su parte la gestión documental se ve significativamente impactada a través de procesos automatizados.

Esta tecnología se desarrolla en primera instancia a través de los cambios sobre el uso del papel en la gestión documental hacia un método digital más accesible, seguro, con mejor soporte y conservación, así como ágil para los usuarios. Para este cambio digital, se debe de implementar un sistema que tenga una combinación de *software* y *hardware* que permita la gestión de documentos y expedientes electrónicos.

Son cambios que han tomado fuerza en estos últimos años, por lo que con mayor frecuencia las empresas han incorporado un sistema de archivos de gestión de documentos, permitiendo el acceso a la información de sus empresas, clientes, productos, entre otros. Estos sistemas tienen la facilidad de poder gestionarse desde cualquier dispositivo tecnológico y hacer uso de firma digital certificada, y permite el traslado de documentos sin necesidad de estar en una oficina.

En esta investigación se analiza la implementación del Sistema de Archivo de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos de la Universidad Nacional, específicamente en las Sedes Regionales Chorotega, Brunca, Interuniversitaria de Alajuela y Sección Regional Huetar Norte y Caribe, durante los años 2020 y 2021, mediante la evaluación del proceso de gestión documental a través de la experiencia de los usuarios, cumplimiento de normativa, impacto en la utilización del sistema, así como la identificación de las necesidades de capacitación sobre su utilización.

El informe de investigación está compuesto por VIII capítulos, los cuales detallan todo el proceso de estudio para el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación.

Capítulo I: Se detalla una breve introducción al lector sobre el tema de estudio.

Capítulo II: Se describen antecedentes relevantes que dan sustento al tema de investigación, la justificación, viabilidad, alcances, beneficios, limitaciones, contexto de la investigación, la identificación del problema y los objetivos, tanto el general como los específicos.

Capítulo III: Se presenta el marco teórico con conceptos importantes que facilita la comprensión del tema.

Capítulo IV: Se explica el marco metodológico donde se describe todo el proceso que se utilizó para el desarrollo del estudio. En el cual se encuentra el paradigma, el tipo de enfoque, tipo de investigación, sujeto y fuentes de información, las variables, cuadro de operacionalización de variables, técnicas e instrumentos para la recolección de datos y herramientas para el procesamiento de datos.

Capítulo V: Se describe el análisis de datos por secciones de apartados, divididos por los instrumentos aplicados tanto de los usuarios que utilizan el Sistema AGDe y a los archivistas de la Universidad Nacional, como a la colaboradora del Archivo Nacional de Costa Rica.

Capítulo VI: Se plantean las conclusiones y recomendaciones que surgieron en el desarrollo de esta investigación. Las conclusiones están divididas por los objetivos de la investigación.

Capítulo VII: Se presentan las referencias con los diferentes recursos bibliográficos utilizados como respaldo y referencia en esta investigación.

Capítulo VIII: Anexos con los instrumentos de recolección de información.

**CAPITULO II**  
**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## **Planteamiento del problema**

### **Antecedentes**

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) son parte de las herramientas más importantes para las instituciones, permitiendo cambios dentro de las mismas. Chen (2019) plantea el concepto de las TIC como “el conjunto de tecnologías desarrolladas en la actualidad para una información y comunicación más eficiente, las cuales han modificado tanto la forma de acceder al conocimiento como las relaciones humanas” (párr.1). Estas han venido a cambiar las comunicaciones entre colaboradores, oficinas e inclusive entre clientes; mejorando la efectividad en las tareas que se realizan, como por ejemplo: la transformación digital de la gestión documental, que permite un mejor acceso, soporte y gestión de la información que se tiene de los documentos, para que sea de una forma más eficaz y eficiente de ahí, que la implementación de sistemas de archivos y gestión de documentos electrónicos se ha incorporado en las empresas, permitiendo la creación inicial de documentos de manera electrónica (sin necesidad de la transformación digital), archivar o almacenar, e inclusive facilita el envío de estos mucho más rápido entre oficinas, hasta llegar a su destino.

Estos sistemas permiten un gran avance tecnológico para las oficinas y empresas, en cuanto a gestiones documentales, obteniendo posibles beneficios tales como: a los documentos electrónicos con base en sus características (diferentes a documentos tradicionales); se necesita “combinación de tecnología especializada (hardware y software) para ser entendidos” (p.15) además se requieren lineamientos específicos dictados y definidos por la Norma ISO 30300.

Es importante indicar que lo que hace auténtico a un documento en soporte papel es la firma y en el caso de los electrónicos la firma digital, esta es la forma de convertir un documento

electrónico en auténtico, íntegro y confiable, estas firmas tienen patrones específicos y seguridad, aspectos que dan confianza y hacen válidos los documentos. Umaña (2017) afirma también que:

Una firma digital avanzada de alta longevidad permite garantizar que los datos de autenticidad estarán disponibles en el futuro y que no se requiere de un tercero de confianza para validar la autenticidad del documento protegido, sino que se puede obtener la validación a partir de la información consignada en los componentes de la firma (p.15).

Debemos valorar todos los tipos de firmas digitales y consolidar la más útil, que dé más confianza y seguridad a los documentos electrónicos.

Partiendo de esto, no solo la transformación de la firma tradicional a la firma digital es muestra de estas nuevas herramientas, también se cuentan con sistemas de gestión documental digitales y electrónicos.

El cambio en los procesos de la gestión documental ha llevado a diferentes entidades a implementar nuevas formas de darle el tratamiento a la documentación que se crea y recibe, asimismo el ente regulador de los procesos de la gestión documental ha innovado y ha tratado de brindar estrategias en el uso de herramientas tecnológicas.

En el Congreso del 2019 impartido por Alexander Barquero y Raquel Umaña, colaboradores del Archivo Nacional de Costa Rica, que tiene por nombre “Política Nacional de Archivos (2020-2030)”, se pueden mencionar algunos lineamientos importantes con el fin de modernizar procesos:

- Lineamiento 04-transformación digital, innovación y eficiencia: la importancia de desarrollar capacidades que permitan al entorno archivístico nacional revisar, actualizar y mejorar las diferentes herramientas y procedimientos de trabajo, mediante una ágil y adecuada adopción de las tecnologías digitales y aplicación de mejores prácticas archivísticas.

- Lineamiento 05-cumplimiento de la legislación archivística: cuerpos de fiscalización, supervisión y capacitación a nivel nacional que permita potenciar el compromiso y el conocimiento en la materia archivística.
- Lineamiento 11-implementación de la normativa sobre procesos archivísticos: desarrollar capacidades, analizar, planificar, gestionar y garantizar la correcta implementación de la normativa sobre los procesos archivísticos, mediante la profesionalización.
- Lineamiento 13-transformación digital de la gestión de los documentos en el Sistema Nacional de Archivos: se diseñan planes de acción que permitan al entorno archivístico nacional la transición hacia la adopción masiva de documentos electrónicos en el quehacer institucional, atendiendo adecuadamente la implementación de procesos de digitalización.
- Lineamiento 14-implementación de sistemas de gestión de documentos electrónicos: establecer y actualizar con regularidad normas técnicas que contienen los requerimientos administrativos, archivísticos y tecnológicos que se deben cumplir en el diseño, desarrollo, adquisición de los sistemas de gestión documental electrónicos en las instituciones.

Con el congreso Política Nacional de Archivos, periodo 2020-2030 (2019), se logra valorar la necesidad del Archivo Nacional de Costa Rica en actualizar y modernizar diversos procesos que tienen que ver con la gestión documental, conservación y transferencia de información, además, de la responsabilidad como ente regulador de dichos procesos en asesorar y orientar a las diferentes instituciones a nivel nacional sobre el adecuado tratamiento de documentos electrónicos.

Por otra parte, el ejemplo de un modelo efectivo es “Modelo de Gestión de Documentos y Administración de Archivos para la Red de Transparencia y Acceso a la información (2016)”

...este busca contribuir a la adecuada implementación de los sistemas de gestión documental y así generar las condiciones que permitan y faciliten el desarrollo de la gestión documental como uno de los soportes básicos para la implementación de las leyes de transparencia y acceso a la información pública. Con la implementación del modelo se busca homogenizar y normalizar procesos de gestión documental y archivo que garanticen y contribuyan a la adecuada creación, tratamiento, conservación, acceso y control de documentos. La finalidad principal del modelo (RTA) es convertirse en soporte y apoyo para la gestión documental y de archivos de las distintas organizaciones y países miembros de la Red, así como garantizar la accesibilidad de los documentos. (Franco y Pérez) (párr. 2-3).

Además; la tesis sobre el “Diseño de un sistema de gestión documental digital para la empresa CODOCSA S.A. según normas ISO 30300-30301, en el periodo 2015” creado por Ligia Elena Chaves Gómez (2017). En esta tesis la postulante tiene como objetivo analizar los procedimientos administrativos que ejecuta el personal de la empresa CODOCSA S.A. con el fin de diseñar un sistema de gestión documental digital de acuerdo con las normas ISO 30300-30301, se evidencia en su trabajo que la principal problemática es cómo se gestiona adecuadamente la información documental digital de dicha institución. Se destaca el uso de diferentes instrumentos como la observación, lista de cotejos, entrevistas no estructuradas, este es un ejemplo clave que ha servido de guía para la investigación.

Se logra evidenciar que la implementación de sistemas de gestión documental digital es una herramienta que no solo permite la organización de los procesos de oficina, sino que también brinda seguridad de los documentos digitalizados, agiliza los trámites dentro de una organización,

permite un acceso rápido de los documentos y la transmisión de información se puede considerar inmediata.

Otro referente teórico es la tesis denominada: “Modelo de preservación de documentos digitales en la administración universitaria estudio de caso: Universidad Nacional”, elaborada por Castillo, S. M, G & Umaña, A.R, para optar por el grado de maestría profesional, en el año 2018. El trabajo de investigación de estas postulantes se centra en la propuesta de un modelo de preservación digital que permita a las instituciones de educación superior, garantizar la autenticidad, perdurabilidad y acceso a los documentos digitales a través del tiempo. La investigación incluye un diagnóstico de la situación en la que se encuentra la Universidad Nacional en este tema, una evaluación de riesgos para la continuidad digital, y la propuesta de un modelo funcional y tecnológico de archivo digital, dentro del contexto normativo, administrativo y archivístico que rige la institución objeto de este estudio.

Este trabajo es otra evidencia sobre cómo la era digital exige a las instituciones adaptarse a los cambios de la digitalización e innovar de manera garantizada para facilitar el proceso y la conservación de archivos digitales.

El tema de gestión documental y expedientes electrónicos ha permitido que se innove a nivel internacional en diferentes instituciones y que opten por un método que supla las necesidades de cada organización y haga eficiente las labores administrativas dentro de ellas.

Un ejemplo lo podemos evidenciar en Argentina por medio de la tesis: “Gobierno Electrónico en el Sector Público Nacional Argentino. El Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) y su aporte a la transparencia (2016-2019)” elaborado por la postulante Claudia Elizabeth Tirenti en el año 2019, para optar por el grado de Maestría en Administración y Políticas Públicas, de la Universidad de San Andrés, Argentina. Expresa que desde el 2016 en su país natal

Argentina, surge la necesidad de un cambio de paradigma en el Sector Público Nacional Argentino, donde involucra el paso de la gestión administrativa en soporte papel a la aplicación de la estrategia de gobierno electrónico entendido como “uso de tecnologías de información y comunicación” frente a los constantes problemas persistentes que presentaba la gestión administrativa en papel, particularmente los vinculados a las dificultades para acceder y controlar la gestión de gobierno, el cambio hacia el gobierno electrónico hace posible pensar que esos problemas tenderán a desaparecer. También es esperable que los trámites administrativos sean más ágiles o contengan menor carga burocrática, que los ciudadanos tengan un mejor acceso a la administración y a la información que ella produce. Una de las principales aplicaciones de la estrategia de gobierno electrónico, es la implementación del Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) en el Sector Público Nacional. Consiste en un sistema integrado de caratularían, numeración, seguimiento y registración de movimientos de todas las actuaciones y expedientes (Decreto 561/2016).

Con base en las investigaciones anteriores se puede determinar, que la evolución de tecnología y la innovación de uso de las tecnologías de información y comunicación se ha extendido a nivel mundial obligando tanto a gobiernos, empresas e instituciones a aplicar sistemas que faciliten procesos administrativos de una manera remota; con el fin de que no solo faciliten los procesos administrativos, sino que también promueva la transparencia y accesibilidad de información para la población.

### **Justificación**

La investigación se basará en el análisis de la implementación del Sistema de Archivo de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos (Sistema AGDe) en las Sedes Regionales

Chorotega, Brunca, Interuniversitaria de Alajuela y Sección Regional Huetar Norte y Caribe de la Universidad Nacional.

Un motivo relevante para considerar el estudio es que el Sistema AGDe lleva poco tiempo en su implementación en la Universidad Nacional, dando sus primeros pasos en el año 2019 en algunas instancias y más de lleno en el año 2020, producto de la situación por la pandemia del COVID-19 y los lineamientos generados por la Sección de Documentación y Archivo, unidad a cargo en la Universidad Nacional.

Ante tal situación, es importante evaluar la gestión documental realizada por medio del sistema, determinar el cumplimiento del marco normativo vigente en su implementación, diagnosticar la percepción del personal de oficina sobre el impacto en el uso del Sistema, e identificar necesidades de capacitación que tengan las personas usuarias del sistema en las diferentes actividades y roles, razón por la cual se estaría analizando el periodo 2020-2021.

La investigación permitirá conocer los principales beneficios que se han obtenido con la implementación de este sistema dentro de este periodo en las Sedes Regionales y Sección Regional de la Universidad Nacional, así como determinar, en caso de que existan, aspectos de mejora y retos que han tenido los funcionarios con el uso del Sistema, elementos necesarios para la realimentación a la unidad a cargo en la Universidad Nacional, en la búsqueda de brindar transparencia, legalidad, eficacia y eficiencia en procesos de gestión documental y expedientes electrónicos.

Es importante desarrollar este tema, debido a los cambios tecnológicos que todas las áreas de trabajo afrontan, y no es la excepción la gestión documental, que, en sí, son procesos que absorben bastante tiempo en crear, gestionar, almacenar y trasladar documentos.

Estamos en una era donde la tecnología es una herramienta trascendental para la mejora y ayuda en cualquier área de trabajo. En este caso, se busca facilitar la distribución y conservación de información electrónica y aquella que se encuentre digital, para poder encontrar información que usualmente se mantenía en papel y poder compartirla en otros sitios y a disposición de todos; no obstante, no toda información será de uso y compartida para todas las personas; aquella información que sea de índole más delicada se mantiene de forma privada, como las que permanecían de forma física y en conservación. Los sistemas que facilitan estos trabajos son creados para que la información de las empresas se conserve de forma segura como se venía trabajando tradicionalmente.

Además, es relevante esta investigación ante la situación sanitaria que vive el país por COVID-19, ya que se ha limitado la presencialidad en las instituciones y se puede razonar ¿qué hubiese pasado si en instituciones importantes, como lo es la Universidad Nacional, no tuvieran ningún sistema donde se le pueda dar continuidad a los procesos que esta entidad emite diariamente? Es de suma importancia destacar este tipo de proyectos, que permitan evidenciar las mejoras de nuevas herramientas en las empresas y a la vez ser ejemplo para otras entidades a nivel nacional e internacional, ya que el avance tecnológico va incrementando continuamente.

Asimismo, la selección de las instancias participantes obedece a un interés de las investigadoras por analizar la gestión documental en las regiones, debido a que se han formado académicamente dentro de una sección regional.

Por otra parte, se considera que la presente investigación es viable debido que existen fuentes de información que enriquecen el estudio como: normas, documentos electrónicos, tesis y revistas. Asimismo, se tiene el apoyo y el acompañamiento por parte de asesores de la institución,

permitiendo la recolección necesaria de información mediante los instrumentos de investigación (entrevista y cuestionario).

Además, el estudio es de gran beneficio para la Universidad Nacional, ya que se obtendrá la perceptiva de los usuarios que utilizan este sistema, experiencias y recomendaciones que ayuden en las mejoras futuras al Sistema de Archivo Digital de Documentos Electrónicos, para una satisfacción del usuario y un servicio de calidad. También se van a beneficiar estudiantes del área de archivística y comunidad nacional e internacional que requiera conocer sobre la temática de implementación de sistemas en el área de gestión documental.

El alcance de esta investigación abarca el Sistema de Archivos de Gestión de Documentos y Expediente Electrónicos (Sistema AGDe) de las Sedes Regionales Chorotega, Brunca, Interuniversitaria de Alajuela y Sección Regional Huetar Norte y Caribe, de la Universidad Nacional; específicamente en los puestos de: gestión operativa auxiliar en servicios secretariales, oficinista (recepción), técnico asistencial en servicios secretariales secretario/a de dirección (secretaria) y profesional ejecutivo en servicios administrativos de unidades académicas (asistente administrativo), ya que el análisis del Sistema AGDe tiene como fuente principal la percepción de los profesionales, la legislación vigente del Archivo Nacional en relación a la gestión de documentos y la perspectiva de los encargados de la implementación del AGDe; desarrollando el estudio de investigación de los procesos de Gestión de Documentos Electrónicos en dicha institución.

Como consecuencia, la investigación aporta a la UNA el análisis de cada proceso que se realiza en el sistema, detectando si éste cumple con las necesidades de los usuarios, si cumple con la legislación vigente, además, qué aspectos se deben mejorar para su funcionamiento. Esta tesis puede ser tomada en cuenta como referencia para aplicar las mejoras, así como conocimiento

teórico e investigativo sobre gestión documental electrónica por parte de personas interesadas en la temática.

Es importante destacar que entre las limitaciones más sobresalientes para el desarrollo de la investigación sobresale la pandemia del COVID-19, ya que limita el contacto directo con los usuarios (población participante), así mismo, el concretar con éxito el 100% de los instrumentos de recolección de datos e interpretación de sus experiencias con el Sistema AGDe, ya que algunas personas se encontraban realizando teletrabajo y por el medio de comunicación utilizado (correo electrónico), no hubo respuesta, en otros casos hubo que realizar constantemente llamadas telefónicas e igualmente no se logró la meta en su totalidad.

### **Contexto de la investigación**

La institución donde se desarrolló la investigación corresponde a la Universidad Nacional de Costa Rica, trabajando específicamente con las sedes regionales Chorotega, Brunca e Interuniversitaria de Alajuela, así como la Sección Regional Huetar Norte y Caribe.

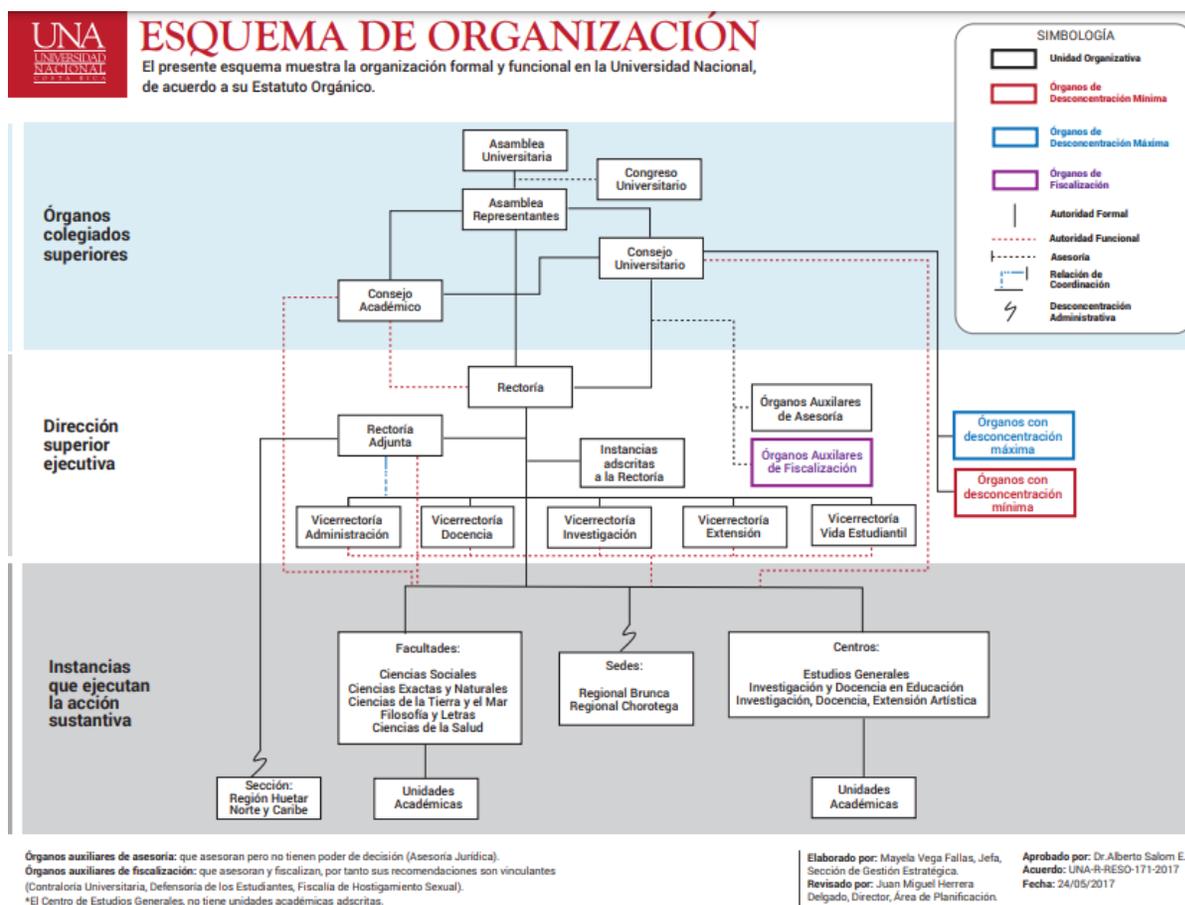
La Universidad Nacional es una institución que promueve la justicia, el bien común y el respeto a la dignidad humana, cumpliendo su misión brindando rendición de cuentas, promoviendo ofertas académicas, políticas de admisión y programas de becas dirigidos a los sectores menos favorecidos; procurando formar personas analíticas, críticas y propositivas (UNA Transparente, 2021).

Este centro de enseñanza superior se encuentra organizado por órganos colegiados superiores como lo son: la Asamblea Universitaria, Congreso Universitario, Asamblea de Representantes, Consejo Universitario y Consejo Académico. Por otra parte, se encuentra la

dirección superior ejecutiva y finalmente las instancias que ejecutan la acción sustantiva como lo son las facultades, sedes, centros de estudios y unidades académicas (UNA Transparente, 2021).

La siguiente imagen presenta un esquema organizacional para mayor comprensión de la institución:

**Figura 1. Esquema de Organización de la Universidad Nacional**



*Nota: Imagen obtenida de sitio web de la Universidad Nacional, 2022.*

En relación con las instancias participantes, la Sede Regional Chorotega, nace con la Universidad Nacional en 1973, por tanto, con sus desafíos y también con sus limitaciones. Se convierte en Sede Regional en 1998, dado el crecimiento académico y las demandas regionales,

con la convicción, en esta oportunidad, de “...replantear el quehacer académico, de cara al desarrollo nacional y regional con la expectativa de renovar la oferta académica y los proyectos de investigación y extensión”. (Sede Regional Chorotega, Reseña Histórica, 2015, párr. 3).

Cuentan con dos campus académicos: Campus Liberia y Campus Nicoya que atienden las necesidades de la Región Chorotega primordialmente, y también estudiantes de otras regiones de Costa Rica, como de otros países.

La misión actual define la sede como un centro académico de educación superior que genera, comparte y difunde conocimiento de una forma humanista, crítica, creativa y comprometida con el desarrollo humano, mediante la docencia, la investigación, la extensión y otras formas de producción académica para el bienestar de las poblaciones en condiciones de vulnerabilidad. (Sede Regional Chorotega, Misión, 2015, párr.1).

Por su parte la Sede Regional Brunca surge del nacimiento de la Escuela de Educación en Pérez Zeledón.

En 1974, se iniciaron en esta Sede los Estudios Generales, lo cual permitió que esta institución fuese llamada transitoriamente “Centro Universitario de Pérez Zeledón”. Con la puesta en vigencia del Estatuto Orgánico de la Universidad Nacional, publicado en la Gaceta del 20 de agosto de 1976, se le asignó el nombre de Sección Regional de Pérez Zeledón. En la sesión del 21 de marzo de 1991, acta 1387 del Consejo Universitario de la Universidad Nacional se le otorga a la Sección Regional de Pérez Zeledón el rango de sede universitaria. En el Segundo Congreso Universitario celebrado entre 1990 y 1991 se concede la denominación de Sede Región Brunca. (Sede Regional Brunca, reseña histórica, 2021, párr. 9-10-11).

Su misión enfoca en ser una:

Instancia académica desconcentrada formadora de profesionales críticos, humanistas y creativos, que desarrolla la acción sustantiva universitaria de manera articulada en la construcción de una sociedad justa, equitativa e inclusiva; orientada hacia los sectores sociales menos favorecidos, en respuesta al entorno regional, nacional e internacional, sobre la base de la excelencia y la participación democrática (Sede Regional Brunca, misión, 2021, párr.1).

Además, esta es una institución de educación superior pública, que realiza la acción sustantiva mediante la docencia, la investigación, la extensión y la producción en sus dos campus: Campus Coto y Campus Pérez Zeledón.

Por su parte la Sede Interuniversitaria de Alajuela, brinda un espacio de intercambio académico conformado por las universidades estatales adscritas al Consejo Nacional de Rectores (CONARE); que brinda una oferta académica de acuerdo con los intereses y las necesidades de la provincia de Alajuela y busca optimizar los recursos disponibles de las universidades miembros en beneficio de la juventud, con el fin de ofrecer opciones de estudio que vayan de acuerdo con las necesidades de la zona, minimizando el traslado de estudiantes, desarrollando programas de impacto regional y potenciando el trabajo de las universidades públicas. (Sede Interuniversitaria de Alajuela, 2021, párr. 1-2-3).

La Sede Interuniversitaria de Alajuela (SIUA) surgió en enero del 2007 como una iniciativa entre la Universidad de Costa Rica (UCR), la Universidad Nacional, (UNA) el Instituto Tecnológico (TEC) y la Universidad Estatal a Distancia (UNED), para que los vecinos de la zona pudieran formarse principalmente en áreas relacionadas con la tecnología y las ingenierías sin tener que salir de la provincia. La SIUA tiene un significado distinto para cada una de las personas que han formado parte de esta. Un lugar para cumplir sueños, el

sitio de trabajo o el espacio en que han retomado los estudios que se dejaron de lado por varios años (Vida UCR, 2017, párr. 3-5).

Finalmente, con respecto a la Sección Regional Huetar Norte y Caribe, la Universidad Nacional en el marco de la celebración del XXXV Aniversario de su fundación, siguiendo con sus principios constituyentes de orientar su quehacer hacia aquellos sectores menos favorecidos de la sociedad costarricense, tiene la oportunidad de expandir sus fronteras abriendo un Campus Universitario en la Región Huetar Norte y Caribe, mediante la apertura de un programa académico denominado Programa Académico Interdisciplinario Región Huetar Norte y Caribe, Campus Sarapiquí.

La decisión de realizar la apertura de un Campus universitario en esta zona del país, se toma en función de un análisis riguroso que contempla criterios sustentados en información estratégica y acciones de vinculación que le permitieron conocer las necesidades y condiciones del área inmediata de influencia, con el fin de establecer una serie de iniciativas académicas, tanto docentes de investigación y de extensión, acordes con los requerimientos necesarios para desarrollar una serie de propuestas pertinentes y de calidad para la región.

Mediante un diagnóstico integral de la zona, se lograría determinar las principales necesidades de los pobladores de la región, identificándose por tanto las áreas estratégicas sobre las cuales la UNA podría tener influencia, con el propósito de convertirse en un instrumento para la contribución al desarrollo y crecimiento integral para la Región Huetar Norte y Caribe.

Este centro universitario ha pasado por dos grandes etapas iniciando como un Programa Académico Regional Interdisciplinario en el 2008 y transformándose en Sección Regional Huetar Norte y Caribe a partir del 2016.

### **Identificación del problema**

Estamos en una nueva era gobernada cada vez más por la tecnología y las empresas han apostado por optar en automatizar procesos en las oficinas y realizar de manera eficaz la gestión documental. Este avance tecnológico y la incorporación de nuevas herramientas digitales han sido de beneficio dentro de muchas empresas, máxime en un contexto laboral donde el teletrabajo y la no presencialidad por parte de sus colaboradores, poco a poco va formando parte de la cotidianidad.

La Universidad Nacional inició sus pasos en esta transformación digital a través del Sistema AGDe, destacando que este tiene un corto periodo de manipulación por parte de los usuarios en la Universidad, ya que entró en funcionamiento por algunas instancias en el año 2019 y de forma completa en el año 2020, por ende surge la necesidad de analizar su proceso de implementación por medio de una investigación que evalúe la gestión documental realizada por medio del sistema, determine el cumplimiento del marco normativo vigente, identifique necesidades de capacitación del personal y diagnostique el impacto en el uso del sistema.

A partir de esto se planteó la siguiente pregunta: ¿Cuál ha sido el proceso de implementación del Sistema de Archivo de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos (AGDe) en las Sedes Regionales y Sección Regional de la Universidad Nacional para una adecuada gestión documental?

En el caso de esta investigación, el análisis se enfocará en el personal de oficina que haga uso del sistema en las Sedes Regionales Chorotega, Brunca, Interuniversitaria de Alajuela y Sección Regional Huetar Norte y Caribe de la Universidad Nacional (UNA) en el periodo 2020-2021.

**Objetivo General**

Analizar el proceso de implementación del Sistema de Archivo de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos de la Universidad Nacional para una adecuada gestión documental en las Sedes Regionales y Sección Regional, período 2020-2021.

**Objetivos Específicos**

1. Evaluar la gestión documental realizada por medio del Sistema de Archivo de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos de la Universidad Nacional, con base en la experiencia adquirida por los usuarios del sistema, mediante la aplicación de un instrumento que permita recolectar la información requerida.
2. Determinar el cumplimiento del marco normativo vigente, en el Sistema de Archivo de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos de la Universidad Nacional, mediante la recolección de información de los archivistas encargados y la legislación nacional.
3. Diagnosticar la percepción del personal de oficina de las Sedes Regionales y Sección Regional de la Universidad Nacional sobre el impacto en el uso del Sistema de Archivo de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos de la Universidad Nacional, con la aplicación de un instrumento que permita recolectar la información requerida.
4. Identificar las necesidades de capacitación sobre el Sistema de Archivo de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos en el personal de oficina de las Sedes Regionales y Sección Regional de la Universidad Nacional, con la aplicación de una herramienta que permita recolectar la información requerida.

**CAPÍTULO III**  
**MARCO TEÓRICO**

## **Marco Teórico**

Para el desarrollo de la investigación y una mejor interpretación sobre la temática del sistema de archivo y gestión de documentos electrónicos, este capítulo está organizado a través de conceptos detallados de cada uno de los elementos que son primordiales, así como las normativas que son de utilidad para garantizar los beneficios y ventajas de esta nueva herramienta dentro de las oficinas.

Además, se contempla información relevante que nos permita tener mayor claridad de los términos, antecedentes, lineamientos o datos que ayuden a fundamentar la investigación.

### **Gestión de documentos**

La gestión de documentos es un método de organización dentro de una oficina, que permite a las empresas tener un control sobre la documentación e información necesaria de clientes, productos, entre otros. Según Cendeño (2020), “tiene como objetivo controlar eficaz y sistemáticamente la creación, recepción, mantenimiento, uso y disposición de los documentos de archivo”. (párr. 1); por otra parte, Sánchez (2014) menciona que “es un método de gestión empresarial orientado al aprovechamiento de los documentos y la información contenida en ellos por parte de las organizaciones, sean estas públicas o privadas”. (p. 30).

Este método es de gran importancia y relevancia, además, Aparisi (2020) indica que “Los sistemas de gestión documental cubren gran parte de las necesidades tecnológicas de la empresa: búsqueda y consulta de la información, almacenamiento de datos” y menciona que “El objetivo central del software de gestión documental es garantizar la organización y el control de todos los documentos a través del análisis y el seguimiento constante”. (párr. 3 y 4)

Por otro lado, como se mencionó anteriormente garantiza la organización, obteniendo acceso rápido y eficaz de los documentos, ATS Gestión Documental (2018) describe una serie de ventajas importantes: optimización de procesos, reducción de gastos, mejor manejo del uso del tiempo, reducción de tiempo de consulta, aumento de seguridad, acceso total a la información y custodia inteligente de archivos.

La gestión documental contribuye al crecimiento exponencial de una empresa, dándole un buen manejo a la información, así como a las bases de su estructura organizacional.

Esto permite liberar más las obligaciones del día a día y que sea mucho más fácil el resguardar y acceder a cualquier información de una manera más rápida y efectiva. Con la gestión de documentos, cobra relevancia el cuidado y la preservación documental, concepto definido a continuación.

### **Preservación de documentos digitales**

En sus primeros pasos la preservación de documentos solía realizarse de manera manual, con arduos procedimientos que determinaban tiempo, sin embargo, con el paso de los años la era digital ha ido cambiando ciertos procesos en las instituciones, se expresa que:

La preservación documental es el medio por el cual se realiza un conjunto de procedimientos y toma de medidas que son destinadas para asegurar que los documentos físicos estén protegidos ante todo tipo de deterioro que se presenten en ellos por causas externas o internas. (Bautista y Campos, 2017, p. 3).

La preservación de documentos forma parte de uno de los procesos más importantes en cualquier oficina o empresa, ya que satisface a la necesidad de respaldar alguna actividad realizada, historia notable para la entidad, evidencias de procesos realizados, respaldo de acciones relevantes

dentro de la institución que permita el desarrollo y funcionamiento de ella. Como se destacó anteriormente la era digital y los cambios tecnológicos ha avanzado y con ello la preservación de documentos, no obstante; surge la pregunta: ¿cómo este proceso, se realiza de manera digital? Como lo mencionan Castillo y Umaña (2019), es una combinación de varias funciones que tienen que ver con *software* y *hardware*; además de esto indican que las empresas al realizar el cambio de documentos electrónicos, muchos no concientizan con los riesgos que implica el no contar con estructuras específicas, sin embargo, consideran que el almacenar información en discos externos, dispositivos removibles, discos duro-locales, servidores de correo y servicios en la nube; es sinónimo de repositorio y/o almacenamiento.

Se debe tener claro que para preservar documentos electrónicos se debe contar e implementar archivos digitales con un modelo adecuado y seguro, según las necesidades de cada *software*. No es solamente almacenar información digital, si no fortalecer aquella información que cumpla un papel importante y que se garantice una adecuada gestión y preservación de los archivos en el tiempo establecido, que garanticen su autenticidad, integridad, confiabilidad y disponibilidad de la información como cualquier documento que anteriormente se realizaba de la manera tradicional en papel.

La preservación está regida y definida por la Norma ISO 13008: Información y documentación. Proceso de migración y conversión de documentos electrónicos. (UNE, 2013 párr. 1.).

Además de la preservación de documentos, una función que es parte del día a día de las empresas e instituciones es el acceso y resguardo de información de relevancia para las entidades.

### **Acceso y resguardo de información**

Dentro de cualquier sistema de gestión documental es importante tanto el acceso como el resguardar la información, de acuerdo con Vera (2019):

La información es uno de los activos más relevantes para las empresas y, por tanto, los expertos señalan que es primordial el respaldo de los archivos importantes, con el fin de poder recuperarlos en caso de una pérdida de los datos. (párr.8).

Por lo cual es importante buscar un método para realizar un respaldo, que cumpla con este método permitiendo el resguardo y seguridad de la información en las organizaciones y que sean incorporados en un sistema de gestión, así mismo la gestión documental ha sufrido cambios a través de los años, trayendo grandes beneficios; donde se obtienen varias formas de resguardo como: repositorios institucionales, almacenamientos externos e individual de proyectos o documentos, almacenamiento en nubes y bases de datos.

Esto permite que la información este organizada, ya que como hace referencia Sequeira (s.f) “el acceso a la información se refiere al conjunto de técnicas para buscar, categorizar, modificar y acceder a la información que se encuentra en un sistema: bases de datos, bibliotecas, archivos, internet” (p. 3).

Por otra parte, es importante el respaldo de esta información como hace mención Lozano (2018):

El respaldo de información consiste en realizar un duplicado de ésta, llamado también copia de seguridad o *backup*. Estas copias pueden realizarse de forma manual, en las que el usuario determina la información y periodicidad para llevar a cabo el respaldo, o bien establecerlo automáticamente mediante herramientas de *software*. (párr.1)

Esto evitará errores humanos o bien algún ataque de virus. Además, explica que a medida que el tiempo ha avanzado los medios de almacenamiento han evolucionado notablemente y los espacios de capacidad, pero pueden tener fallos y no es conveniente confiar al 100% en esto. Además, Lozano (2018) describe prácticas para el respaldo de información:

- Elige el medio de almacenamiento
- Establece tus tiempos de respaldo
- Selecciona y divide tu información
- Control de los medios de almacenamiento
- Utiliza el mayor espacio posible del medio
- Respalda fotografías, imágenes, música o videos
- Las máquinas no son medio seguro de respaldo
- Un solo respaldo no es suficiente
- Comprime tu información
- Verifica los respaldos
- Protege tu información si se encuentra respaldado en la nube
- Ten presente la compatibilidad y versatilidad de los medios.

Toda empresa debe considerar en estos sistemas la facilidad de acceso de la información, así como saber resguardar y tener respaldos de esta, ya que como se mencionó antes pueden ocurrir errores donde se puede perder información importante.

Los sistemas digitales deben adecuarse a la forma de organización de los archivos de gestión documental en físico, estos procesos han sufrido modificaciones, y es importante tomar en cuenta cuales han sido estos cambios en la gestión documental.

### **Cambios en el proceso de gestión documental**

Las empresas buscan una manera de innovación, mejorando la eficiencia de estas, “la implementación de un sistema de control de documentos facilitará los flujos de trabajo sin inconvenientes y los ayudará a trabajar de manera más eficiente” (Exact, 2018, párr.2). Cambiando los procesos de gestión documental donde se reduce la utilidad del papel y dando un paso al formato digital, que garantiza la facilidad y rápido acceso a información.

Además, KYOCERA, (2021) hace referencia que “un proceso de transformación digital en una organización es implementar un sistema de gestión documental a la vez que se realiza un cambio de cultura empresarial para adaptarse a esa nueva situación” (párr.1) también comentan que en los años 80’s se empezó el desarrollo de un software cambiando este método de papel a la tecnología, donde solamente se utilizaba el proceso físico. En los años 90’s y 2000 esto evolucionó haciendo referencia a todo documento tanto físico como electrónico.

En el futuro aumentará la productividad y la posibilidad de trabajar desde cualquier lugar del mundo. El trabajo a distancia es un factor clave en las empresas actuales, de hecho, cada día aumenta el número de trabajadores que trabaja desde otro país, desde casa o mientras viaja. (KYOCERA, 2021, párr. 5 y 6)

El cambio en el proceso de la gestión documental de forma física a digital provoca que se piense en una forma adecuada de almacenamiento de los archivos, información y todo dato relevante dentro de una institución. Lo cual lleva a la creación del archivo digital.

## **Archivo Digital**

Esta herramienta ha sido beneficiosa para las instituciones alrededor del mundo, permitiendo la eliminación del papel, al convertirse en un sustituto de este como principal función al realizar almacenamiento digital.

Para diversas empresas e instituciones es clave este archivo, ya que la creación, implementación y uso de un archivo digital trae consigo una serie de beneficios donde quiera que se implemente tanto internamente como externamente de las instituciones.

Algunos de estos beneficios o ventajas aportan grandes cambios frente a un archivo físico en papel, estos pueden ser conocidos o desconocidos por parte de las empresas y creen que estos son imprescindibles, pero la realidad es que la gestión de documentos electrónicos ha mejorado a gran escala en costos y ahorro de tiempo. Entre las ventajas de sustituir la manera física a digital del archivo tenemos los siguientes:

- Ahorro de tiempo y rapidez de acceso en la búsqueda de los archivos.
- Mayor seguridad.
- Menor impacto en el ambiente.
- Agiliza la creación de copias de seguridad de los documentos.
- La información ya digitalizada puede ser modificada en cualquier momento. (Martínez, 2017).

Debido a la utilización cada vez más de documentos digitales en sustitución de la forma física, estos archivos digitales, permiten un mejor control y organización. En la misma línea, de la digitalización, es importante analizar los beneficios del cambio digital.

### **Beneficios del cambio digital**

A través de las décadas se ha visto cómo los cambios tecnológicos han mejorado el trabajo del ser humano, a través de procesos de digitalización, Fernández (2018) menciona que este proceso da inicio alrededor del año 1703 con un tal Gottfried Wilhelm Von Leibniz quien fue la base de todo; el cual fue desarrollado por otros autores en los siglos de XIX y XX, además hace referencia a grandes ventajas en la revolución digital hoy en día: nuevas experiencias al cliente, mejora la eficiencia operativa, nuevas fuentes de ingreso, respuesta más rápida a los cambios, ventaja competitiva y cambio cultural.

Este cambio digital mejora la eficacia y proceso dentro de las organizaciones, Toledo (2016) menciona algunos beneficios organizacionales:

- Mejora en la toma de decisiones.
- Simplificación organizativa.
- Mayor capacidad de reacción al cambio.
- Agilidad de los procesos e incremento de la productividad del personal.
- Descentralización del puesto de trabajo.
- Mayor alcance en el ámbito de la comunicación y el marketing.
- Mejora de la experiencia del cliente.
- Mayor capacidad de innovación.

Se logra asegurar que el avance de la tecnología ha permitido digitalizar muchos procesos en las oficinas, con el único objetivo de minimizar el esfuerzo humano y agilizar trámites, en este caso administrativos, exigiendo un cambio en ciertos procesos que antes se realizaban de forma

manual, por medio de la gestión documental; con base en lo anterior, es importante tener un sistema que organice los documentos por medio de una gestión documental electrónica.

### **Sistema de gestión documental electrónico**

Es un sistema que se encarga de gestionar expedientes y archivos electrónicos, los usuarios pueden controlar los procesos mientras se encuentran en estado administrativo; este se encarga de administrar todo el almacenamiento, control y gestión de la oficina. Facilitando de esta manera que las gestiones documentales sean más fáciles y con acceso a todos desde cualquier sistema informático. (González, 2018).

Con el uso de sistemas de gestión documental electrónico no solo se reducen costos de materiales, como lo son el papel, tinta, impresiones, sino que también facilita el día a día de los usuarios. Según Ruiz (2019) permite realizar funciones como: asegurar que la información del archivo digital sea legítima, acceso a los archivos de forma óptima y segura, dar soporte, tanto de entrada como de salida a numerosos dispositivos de gestión de archivos, ofrecer los datos exactos que el usuario pida, minimizar o descartar una potencial pérdida de datos, contar con un conjunto estándar de rutinas E/S y proveer soporte de E/S a múltiples usuarios. (párr. 5)

Además, la implementación de estos sistemas electrónicos trae consigo una serie de logros que en la gestión documental de forma física se dificultaba e incluso causaba atrasos con diversos trámites. Franzen (2019) expresa:

Gracias a esta herramienta superarás los contratiempos, errores y pérdidas que suelen presentarse en los antiguos métodos de almacenamiento. Y es que estos sistemas están diseñados para controlar, administrar y, por supuesto, almacenar el flujo de documentos de las compañías de una forma efectiva y, a la vez, sencilla. (párr. 2 y 3)

Los sistemas de gestión documental traen consigo una serie de beneficios y se adaptan con facilidad de acuerdo con la finalidad de las instituciones o empresas. Es importante mencionar que, para la implementación de sistemas de gestión de documentos, se tienen que innovar con otros procesos que han tenido gran auge con el avance de la tecnología, como lo es la firma digital.

### **Firma digital certificada**

La firma digital es una nueva herramienta que facilita las funciones dentro de la oficina, sin necesidad de tener que ir directamente al documento o enviarlo para que este sea firmado. El Sistema de Certificación Digital (s.f) menciona que:

Es un método que asocia la identidad de una persona o equipo, con un mensaje o documento electrónico, para asegurar la autoría y la integridad de este. La firma digital del documento es el resultado de aplicar algoritmos matemáticos, (denominados función hash), a su contenido y, generando una firma digital del documento. Para verificar la firma se tiene que validar la vigencia del Certificado Digital del firmante, el estado del certificado digital (si está revocado) y que el uso del certificado digital sea el apropiado para la operación realizada (firma y no repudio). (párr. 1-2)

Además, según el Ing. Marco Vinicio Gómez, del departamento de Administración de Tecnologías de Información y Comunicación del TEC (2017) “La firma digital es una solución tecnológica que le da seguridad y confianza a los documentos electrónicos, independiente del medio en que se envía y comparte la información. Los documentos firmados digitalmente se mantienen intactos, aunque se transfieran por internet” (párr.5).

Según Gómez (2017), algunos beneficios en relación con la firma digital son: se puede utilizar para autenticar usuarios en sistemas de internet de muchas instituciones, por medio de la

firma los documentos adquieren valor legal y carácter probatorio que la ley exige, al permitir crear documentos con más seguridad que la firma manuscrita; también, se reduce el uso y transporte del papel; el uso de este recurso admite un considerable aumento en la cantidad y calidad de los servicios brindados a los clientes; permite mayor eficiencia y reducción de costos operativos en las instituciones, finalmente simplifica trámites y se garantiza la seguridad y confianza en los servicios.

Se puede concluir que el uso de la firma digital en las instituciones y compañías ha tenido gran auge debido al desarrollo de las tecnologías de información y comunicación, ahora la firma digital se considera una herramienta clave para los procesos administrativos y validación de documentos importantes que emita o reciba las instituciones o compañías.

Para el uso de las firmas digitales es de gran relevancia que este sea regulado, respaldado y orientado con la finalidad de brindar autenticidad, seguridad y validez en los trámites que se realicen utilizando este recurso, por lo cual se creó la Ley 8454.

### **Ley de Certificados, Firmas Digitales y Expedientes Electrónicos N.º 8454**

La ley publicada el 30 de agosto del 2005, fue el inicio de una nueva era que permitió extender y facilitar diversas labores de oficina.

La Ley 8454, establece un marco jurídico general para la utilización transparente, confiable y segura en el medio de los documentos electrónicos ya sea en entidades públicas o privadas.

Referente a la gestión de documentos se puede resaltar el siguiente artículo:

**Artículo 6: Gestión y Conservación de documentos electrónicos:** Cuando legalmente se requiera que un documento sea conservado para futura referencia, se podrá optar por hacerlo en soporte electrónico, siempre que se apliquen las medidas de seguridad necesarias

para garantizar su inalterabilidad, se posibilite su acceso o consulta posterior y se preserve, además, la información relativa a su origen y otras características básicas. La transición o migración a soporte electrónico, cuando se trate de registros, archivos o respaldos que por ley deban ser conservados, deberá contar, previamente, con la autorización de la autoridad competente. En lo relativo al Estado y sus instituciones, se aplicará la Ley del Sistema Nacional de Archivos, N.º 7202, de 24 de octubre de 1990. La Dirección General del Archivo Nacional dictará las regulaciones necesarias para asegurar la gestión debida y conservación de los documentos, mensajes o archivos electrónicos. (La Gaceta, 2005, p. 1).

La formalización de esta Ley trajo consigo beneficios en diferentes áreas institucionales, así como facilitar procesos administrativos, acortando tiempos de trámites, permitiendo modernizar los procesos tradicionales como lo es la gestión de documentos de manera digital.

Otra herramienta importante en el tema de digitalización es la conservación, creación y manejo de expedientes electrónicos.

### **Expedientes electrónicos**

Los expedientes electrónicos son una nueva forma de clasificar los documentos y distribuir información dentro de las oficinas, brindando una serie de beneficios en los procesos administrativos. García (2001), menciona:

Se denominará un documento como electrónico si se encuentra físicamente almacenado en un dispositivo electrónico o unidad de almacenamiento externa de un dispositivo de este tipo, comprensible sin ningún procesamiento adicional, excepto la presentación del monitor o de la página impresa. Cualquier archivo de computadora que tenga un contenido válido

para el trabajo de un universo de usuarios, por reducido que sea, se considera un documento electrónico (párr. 7).

El uso de expedientes electrónicos puede tener dos puntos de vista, el primero ayuda en el proceso administrativo, la comunicación de información puede verse acelerada y efectiva, se puede guardar en diferentes respaldos digitales, permite la reducción de papel. Sin embargo, se podría dar un segundo punto de vista algo negativo como por ejemplo el acceso a información confidencial puede ser violentada, también se puede dar que la información no llegue a su destino, incluyendo pérdida de información, la autenticidad de los documentos o expedientes puede darse la falsificación de documentos.

Estas herramientas mejoran los procesos en la gestión documental, no obstante, se deben considerar y tomar en cuenta las normas que ayuden a facilitar, una mejor efectividad en las creaciones de sistemas de gestión documental digital. Estas normativas y leyes han sido beneficiosas en los procesos físicos y serán de ayuda en la incorporación del método digital.

### **Marco normativo vigente**

Se debe conocer cuáles normas son de utilidad y además cuales deben acatarse en la creación de herramientas administrativas dentro de las empresas, Toriz (2017) indica que:

Los marcos normativos son un conjunto de leyes, normas y reglamentos que son aplicables a las funciones o actividades que se planea llevar a cabo y que deben ser identificados para que las actividades se realicen de manera armónica, sin incurrir en riesgos de tipo legal. (párr. 1).

Las siguientes normativas son importantes, para el proceso de implementación de un sistema digital.

**Norma ISO 9000**

Define la gestión documental dentro de las organizaciones. Atlas Consultora (2020), menciona que las ISO son normas estándar relacionadas a sistemas de gestión de calidad y mejora continua en una organización, abarcando la estructura funcional de la organización, los procesos, recursos y todos los procedimientos del sistema de gestión. Según Atlas Consultora (2020), “la norma ISO 9000 describe los conceptos fundamentales, términos y definiciones asociados. Además, cuenta con siete principios de gestión de calidad, que establecen la base para la aplicación de esta norma: enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, gestión de las relaciones, mejora continua, enfoque a procesos y toma de decisiones basada en evidencia” (pp. 14-15).

La norma ISO 9000 tiene tres componentes básicos: administración, sistema de calidad y aseguramiento de la calidad. Administración ISO 9000 provee un sistema para alcanzar el progreso de la organización mediante la realización de metas estratégicas, comprensión de las necesidades de los usuarios, productividad, entre otras, por medio de acciones correctivas y preventivas. El sistema de calidad ISO 9000 requiere que la organización documente los procedimientos y los ponga en práctica, de tal forma que, si se realiza un cambio, también se registre por escrito. Es necesario contar con una base documental que se ajuste a la realidad al cien por ciento. El aseguramiento de la calidad ISO 9000 es dinámico, ya que se envuelve en muchas facetas de la organización, como, por ejemplo, el establecimiento y documentación de sistemas de ventas, de compras, de producción, de almacenamiento, de embarcación e ingeniería.

La aplicación de esta norma en las instituciones es muy importante, ya que permite estandarizar y mejorar procedimientos dentro de las oficinas. Con el fin de asegurar que se realice

el debido proceso o protocolo ante cualquier situación que se presente, asimismo, que de veracidad y seguridad que el proceso fue implementado de la manera correcta.

### **ISO 15489**

Tiene como principal objetivo, el regular la gestión documental que las empresas tienen, ya sean privadas o públicas, con cualquier fin que tengan estas, externas o internas. El propósito que se tiene es garantizar que se disponga de una mejor manera la documentación, eficazmente, que se cumplan de una manera legal y reglamentaria, además de hacer una rendición de cuentas cuando lo requieran y quien así lo solicite. Por eso es importante garantizar una gestión documental integral y con disponibilidad de los documentos.

Esta normativa se centró en establecer los requisitos básicos para que todas las empresas puedan establecer buenas prácticas que ayudarán en el mejoramiento y creación de los sistemas de gestión documental en apoyo político y normativo de cada institución.

Se compone de dos partes, las cuales son:

1. UNE-ISO 15489:2006 en donde se define lo básico, los principios y los requisitos que se necesitan en la gestión documental dentro de las empresas. Serán aquellos elementos y aspectos para contemplar en la creación de este proceso.
2. UNE-ISO/TR 15489-2:2006 en donde se aborda todo lo referente a las directrices, es un informe donde se destaquen los principios definidos en la parte primera, procesos y los instrumentos para la gestión documental. (Alonso, García y Lloveras, 2007)

### **ISO 30300-30301**

Bermúdez (2013) hace referencia de qué son estas normas ISO y qué funcionalidad tienen referente a los sistemas y de qué manera ayudan a la gestión documental digital y para qué funciona

cada una, inclusive los requisitos y hace una pequeña introducción de cada una de ellas “ISO 30300: Es el sistema de gestión para la documentación, aquellos fundamentos y vocabularios. ISO 30301: Son los requisitos que se necesitan en el Sistema de gestión para los documentos” (p.3).

La gestión documental es indispensable para los funcionamientos de las empresas, por la recopilación de información. Delgado (2020) menciona la importancia de implementar estas normas en los nuevos sistemas de digitalización documental:

1. Mayor eficiencia que beneficia el gran funcionamiento de las oficinas y empresas, ya que obliga un análisis y una mejora continua de los procesos de gestión documental.
2. Tiene un gran beneficio al facilitar con rapidez y eficiencia la toma de decisiones, al tener la información que necesitan de una manera más rápida.
3. Para estas medidas del ISO 303007 y ISO 30301 se requiere contar con personas capacitadas para la creación, registros, almacenamientos y disposición de la información de las empresas.

Un buen manejo de la ingente cantidad de datos de los que se dispone implica una mayor agilidad en las transacciones comerciales, y también en las relaciones con clientes, proveedores o accionistas, que encuentran en las normas ISO 30300 e ISO 30301 un marco añadido de confianza.

Es importante que, al incorporar este tipo de procesos, se conozcan cada punto importante de la empresa, para que los beneficios de estos sean favorables para la institución y sean los más adecuados.

El uso del sistema y las funciones que permite realizar facilita ampliamente muchos trámites primarios del día a día, y es necesario que exista resguardo de la información aplicando en este la seguridad informática.

### **Seguridad informática**

Un aspecto que se establece como un reto que debe abordarse en materia de seguridad para el uso de sistemas de gestión documental es la seguridad informática, que pretende eliminar y contener daños o pérdidas de información.

Baca (2016) define la seguridad informática como:

...la disciplina que con base en políticas y normas internas y externas de la empresa, se encarga de proteger la integridad y privacidad de la información que se encuentra almacenada en un sistema informático, contra cualquier tipo de amenazas, minimizando los riesgos tanto físicos como lógicos, a los que está expuesta. (p.12).

La seguridad informática es parte esencial en los nuevos procesos implementados en el ámbito de la gestión documental, ya que ante la evolución de la tecnología y la era digital si no se hace el uso adecuado y responsable de los recursos, las instituciones se pueden ver afectadas por la falta de seguridad informática.

### **Impacto del uso del sistema AGDe**

El uso de un sistema de gestión documental nace como una necesidad en el año 2013, producto del análisis de la comisión de la Universidad Nacional ante el cumplimiento de la resolución R-0771-R2013 de la Rectoría y en el marco de la adquisición de la firma digital certificada en la universidad. Se estableció la necesidad de implementar de forma paralela un sistema de gestión de documentos electrónicos, alineado a la estrategia de eco sustentabilidad propia de la institución, asimismo en cumplimiento con lo dispuesto en la Ley No. 8454 de Certificados Digitales, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos. (Universidad Nacional, 2021). Se crea un plan piloto y se inicia el proceso de sensibilización en las Sede Regional Brunca

para los Campus Pérez Zeledón y Coto, bajo la supervisión y coordinación del actual departamento de Sección de Documentación y Archivo (SDA) y aprobada el 09 de diciembre del 2014 por la Comisión de Implementación de Firma Digital Certificada (Universidad Nacional, Comisión de Implementación de Firma Digital Certificada, 2020, p.5-6).

El sistema de Archivo y Gestión de Documentos Electrónicos (AGDe) de la Universidad Nacional es un sistema que:

Incorpora aspectos archivísticos y las necesidades propias de la UNA, en un sistema pensado en las estrategias, herramientas y métodos utilizados para capturar, gestionar, almacenar, preservar y difundir contenidos y documentos relacionados con los procesos de la institución y viene a generar un cambio en la forma cómo se gestiona, accede y resguarda la información en medios digitales. (Universidad Nacional de Costa Rica, 2021, párr. 2).

Los procesos de un sistema “son un conjunto de pasos y técnicas a realizar en un sistema informático orientado al control, almacenamiento y gestión de los archivos de oficina, gestionando archivos y expedientes electrónicos durante la fase de actividad administrativa que permita su modificación”. (González, 2018, párr. 7-8-9).

En cuanto a los procesos del Sistema AGDe, el archivista Cambrero (comunicación virtual, 17 de junio, 2021) mencionó:

La idea principal o necesidad del sistema es la gestión de documentos; para ello el sistema cumple y permite desarrollar esa función, actualmente se puede elaborar, firmar, enviar, recibir, archivar documentos electrónicos, el cual indica que cumple las expectativas. Es importante mencionar que el sistema se encuentra en una constante evaluación y retroalimentación por parte de los usuarios que utilizan el AGDe, asimismo respetando los

lineamientos y normativas que debe cumplir el sistema, con el fin de realizar mejoras y automatizar los procesos, en búsqueda de que la Universidad Nacional tenga los beneficios de agilizar, recuperar la información y gestionar sus trámites en forma oportuna.

La implementación de sistemas para procesos de gestión de documentos en las instituciones se ha visto impulsado por los avances de la tecnología, además de una serie de situaciones que han transcurrido en los últimos dos años a nivel mundial. Como lo menciona González (2018) los sistemas deben cumplir una serie de características que permitan dar el respaldo, seguridad y autenticidad de la información que se guarde en el sistema informático.

Debido a este cambio que se ha implementado a nivel institucional en la Universidad Nacional, es importante identificar como ha sido el impacto con el uso de este sistema por parte de los usuarios en las diferentes Sedes y Sección Regional del centro de estudios.

Como lo menciona Núñez (2021), este sistema ha venido a revolucionar todos los procesos documentales y electrónicos de la institución incorporando diferentes aspectos como archivísticos y las necesidades propias de la Universidad Nacional, “donde se utilizan métodos para capturar, gestionar, almacenar, preservar y difundir contenidos y documentos”(párr. 2) cambiando todos los procesos en forma digital, para la agilización de los procesos mencionados, permitiendo para la institución eficacia y eficiencia y accesibilidad oportuna a todos los usuarios.

Cabe destacar que el sistema está regido por diversas leyes, por ejemplo: Ley de Control Interno, Ley de Administración Pública, Ley del Sistema Nacional de Archivos, Ley de Certificados y Firmas Digitales, también, los lineamientos por parte de la Junta de Archivo Nacional que son directrices de cumplimiento obligatorio como Gestión de Expedientes, Gestión de Documentos de Soporte Físico, entre otros.

El archivista Cambronero (comunicación virtual, 17 de junio, 2021) expresa:

La principal función del Sistema de Archivos de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos es la gestión de documentos, en este caso el soporte electrónico. Además, el sistema ha favorecido en el tema de teletrabajo, las personas pueden trabajar desde sus hogares, favoreciendo la continuidad de sus funciones a nivel interno de la Universidad tanto a nivel administrativo como académico. Otro impacto que se puede destacar es que favorece en el tema de recursos y ambiente, ya que ha permitido reducir ciertos costos materiales y a nivel ecológico el uso del papel se ha reducido con la implementación del sistema.

Posterior a la implementación de este sistema, se logra destacar una serie de beneficios dentro del entorno laboral para las personas que utilizan el sistema, sin embargo, también se evidencia una asombrosa necesidad de cambio y capacitación sobre este sistema, propiciando en algunos funcionarios resistencia y difícil aceptación del Sistema AGDe.

### **Percepción del usuario**

La experiencia y percepción de los usuarios que utilizan el sistema AGDe, es una fuente esencial para analizar si este cumple con todas las necesidades de los profesionales que hacen uso de él, además que permite determinar en qué ámbitos es necesario mejorar y qué otras funciones se pueden implementar. Rosales (2015) define la percepción como...

un mecanismo esencial en la experiencia porque por medio de ella un objeto se hace presente, queda ubicado en el entorno; un pensamiento se afina en la realidad y establece su referencia. Así, la percepción como mecanismo tiene la capacidad de ajuste. Además, cabe mencionar que no se da de forma inmediata y requiere tiempo para perfeccionarse y

para hacer parte efectiva de las habilidades fundamentales que sirven en el desempeño eficiente de un organismo dentro de un entorno. (párr.3,6).

Cuando se logra determinar la percepción de los usuarios en relación con el funcionamiento del sistema, sus recomendaciones y sugerencias con el propósito de mejorar este y brindar una mejor calidad de servicios, es cuando se evidencia si dentro del entorno laboral existe la necesidad de capacitación de esta herramienta.

La percepción de los funcionarios puede variar de acuerdo con la experiencia en primera instancia que ha tenido con la herramienta, además, de algunos factores como la adaptación y disposición de aprender a usar nuevas plataformas, salir de la zona de confort en el ámbito laboral y por supuesto el conocimiento que tenga el usuario sobre las tecnologías de información y comunicación (herramientas tecnológicas).

### **Necesidades de capacitación del Sistema AGDe**

El concepto de capacitación como tal se puede describir como: “acciones formativas que lleva a cabo una institución, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades, aptitudes y conductas de sus trabajadores, estas acciones varían en función de las necesidades de cada organización” (Godínez, 2017, párr. 2).

Algunos beneficios de implementar capacitaciones de acuerdo con las necesidades de la entidad, según Cota y Rivera (2017) son:

- Ayuda a la organización, conduciendo a mayor rentabilidad y fomentando actitudes hacia el logro de los objetivos organizacionales.
- Ayuda al individuo, dando lugar a que el colaborador interiorice y ponga en práctica las variables: motivación, realización, crecimiento y progreso.

-Ayuda a las relaciones en el grupo de trabajo, fomentando la cohesión en los grupos de trabajo mediante la mejora de las comunicaciones entre grupos e individuos.

-La capacitación está pensada en mejorar la productividad de la organización.

-Los conocimientos, destrezas y aptitudes adquiridos por cada persona no solo ayudan a perfeccionar su trabajo, sino también el desarrollo personal. (p. 20)

La implementación del Sistema AGDe, se planteó en diferentes sedes de la institución con mayor rapidez a raíz de la pandemia mundial del Covid-19, razón por la cual se pretende determinar las necesidades de capacitación que pueden presentar los usuarios. Arias (2019) indica que es “el proceso que orienta la estructuración y desarrollo de planes y programas para el establecimiento y fortalecimiento de conocimientos, habilidades o actitudes en los participantes de una organización, a fin de contribuir en el logro de los objetivos de esta”. (párr.1).

En este estudio se podrá destacar y encontrar las necesidades de capacitación para el personal en cuanto al uso de esta nueva herramienta, permitiendo la efectividad esperada por parte de la Universidad Nacional de Costa Rica (UNA).

### **Experiencia adquirida por los usuarios**

La investigación pretende abordar la experiencia de los funcionarios con esta nueva herramienta digital, Ramírez (2017) “se refiere específicamente cuando el usuario obtiene un nuevo aprendizaje mientras utiliza una herramienta, sistema o producto”.

Según Salas (comunicación virtual, 17 de junio, 2021) expresa:

La opinión y desertices de los usuarios son muy importantes; incluyendo la experiencia con el sistema AGDe y la evaluación que estos usuarios puedan brindar del sistema permite realizar mejoras y cambios en el funcionamiento del AGDe; buscando satisfacer las

necesidades y maximizar los procesos en la gestión de documentos. Salas menciona, que el caso del usuario final la evaluación y experiencia puede ser muy relativa, ejemplifica con dos tipos de usuarios, habrá funcionarios que ante la resistencia del cambio tecnológico o ante la dificultad que puedan tener para la implementación o aprendizaje o en procesos de enseñanza-aprendizaje de tecnologías se les puede dificultar y consideren por esta razón que su experiencia con la implementación y uso del sistema no ha sido buena. Opuesto a esto, se puede evidenciar otro tipo de usuario, el cual considere que la implementación y uso del sistema ha sido beneficioso, efectivo y eficaz para sus labores diarias.

La experiencia adquirida de los usuarios va a depender siempre de factores como: la actitud, disponibilidad, aceptación de retos, resistencia al cambio, manejo de tecnologías, equipo tecnológico, incluso factores como edad, factores de salud como la visión, entre otros aspectos. El conocer las experiencias y opiniones serán de gran relevancia para la investigación y como se mencionaba anteriormente siempre serán para mejorar y lograr adaptar las funciones de acuerdo con el entorno laboral y servicios que brinda la Universidad Nacional.

# **CAPÍTULO IV**

## **MARCO METODOLOGICO**

## **Marco metodológico**

En este capítulo se comentará la manera en la que se realizó la investigación, así como la descripción de las técnicas que se utilizaron para la recolección de información, además, de mencionar los recursos que permitieron la elaboración de los instrumentos que fueron de ayuda para esta investigación. La investigación se desarrolló bajo el enfoque mixto; que permitió la recolección de datos más satisfactoria para el desarrollo del estudio.

Además, se define el sujeto, como las fuentes de información y una pequeña descripción de los instrumentos utilizados, los cuales fueron aplicados para la recopilación de datos y el análisis de la información sobre la implementación del Sistema AGDe de la Universidad Nacional en Sedes Regionales y Sección Regional.

### **Paradigma de investigación**

El conocer la definición del concepto paradigma, permitirá mayor comprensión en el proceso de investigación y facilitará la identificación del tipo de paradigma que mejor se adecúa a la investigación. Miranda & Ortiz (2020) menciona que: “La conceptualización de paradigma se consolidan como planteamientos fundamentales para entender la manera en que las comunidades científicas asumen modelos que les permiten pensar en los problemas y buscar soluciones frente a ellos.” (párr. 48)

La selección del tipo de paradigma definirá diversos aspectos de la investigación como los fenómenos que se estudiaron, los criterios para establecer qué herramientas se utilizaron para el estudio de las problemáticas encontradas y permite aclarar la orientación del desarrollo del trabajo de investigación.

El tipo de paradigma que se ajusta a la investigación es el positivista según Ramos (2015) consiste en “afirmar que la realidad es absoluta y medible, la relación entre investigador y fenómeno de estudio debe ser controlada, puesto que no debe influir en la realización del estudio. Los métodos estadísticos inferenciales y descriptivos son la base de este paradigma” (p.8).

Este paradigma se considera el ideal para la investigación porque permitirán desarrollar en la investigación mediciones, cálculos del tema, estudio de fenómenos, así mismo el comportamiento de los procesos del Sistema (AGDe) y estudio desde los entornos habituales de cada colaborador dentro de la institución.

### **Enfoque metodológico de la investigación**

El tipo de enfoque que se eligió para la realización de esta investigación es mixto.

Según Hernández (2014) “la investigación mixta es un enfoque relativamente nuevo que implica combinar los métodos cuantitativo y cualitativo en un mismo estudio” (p.536). Esto permite una amplia descripción del análisis de estos procesos, al incorporar estos dos enfoques. La investigación se basa en la no experimental, ya que no se tiene control de la recolección de datos y son de manera natural por parte de los sujetos participantes.

El método empleado para esta investigación es por el enfoque mixto requiriendo la implementación de instrumentos tanto cualitativos como cuantitativos como: una entrevista semiestructurada y cuestionario en los diferentes departamentos dentro de la institución.

### **Tipo de investigación**

El tipo de investigación con el cual se desarrolló el estudio es el descriptivo, el cual permitió describir los fenómenos (sujetos) que, a su vez, permitieron el análisis de la

implementación de este nuevo sistema y además de explicar la relación que se tiene con el tema. En relación con la investigación descriptiva; Mejía (2020) menciona que “se encarga de describir la población, situación o fenómeno alrededor del cual se centra su estudio” (párr. 1). Se obtiene información de lo que se investiga por medio de los instrumentos de la encuesta u observación. Es una investigación que no altera las variables durante el estudio de los fenómenos, se limita solamente a la medición y descripción obtenidas. Esto permite que se enfoque y se adecue en este tipo de investigación.

### **Sujetos y fuentes de información**

*Población-Muestra participante del estudio:* Es importante diferenciar los términos población y muestra, con el fin de facilitar la comprensión de la investigación. Según López (2004), la población es “el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, nacimientos, muestras de laboratorio, accidentes viales entre otros” (párr. 4). Este elemento es de gran importancia, permite realizar un amplio conocimiento sobre el tema.

La población participante del estudio será el personal del área de archivística de la Sección de Documentación y Archivo de la Universidad Nacional y las personas colaboradoras que utilizan el Sistema AGDe de las Sedes Regionales y Sección Regional de la Universidad Nacional, según se detalla:

**Tabla 1***Población participante del estudio de investigación*

<b>Instancia universitaria</b>	<b>Cantidad de usuarios</b>
Archivistas de la Sección de Documentación y Archivo, UNA	11
Sede Regional Brunca (Campus Pérez Zeledón y Campus Coto)	44
Sede Regional Chorotega/Consejo SRCH (Campus Nicoya y Campus Liberia)	59
Sede Regional Huetar Norte y Caribe (Campus Sarapiquí)	21
Sede Interuniversitaria de Alajuela, Universidad Nacional	16
Total	151

*Nota:* Personas funcionarias de las Sedes y Sección Regional, Universidad Nacional, 2021.

Por lo cual, para efecto de esta investigación, y debido a la dimensión obtenida de 151 participantes como población general, que utilizan este Sistema AGDe, se realizó un muestreo. Según, López (2004) menciona que la muestra es:

...es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros que se verán más adelante. La muestra es una parte representativa de la población (párr. 5).

El tipo de muestra que se utilizó es no probabilístico, donde Ochoa (2015) indica que: “estas técnicas alternativas, es habitual seleccionar elementos para la muestra basándose en hipótesis relativas a la población de interés, lo que se conoce como criterios de selección” (párr.10).

La muestra de esta investigación como parte esencial para el estudio, está conformada por: Lic. Luis Diego Cambrero Arce colaborador y asesor en archivística de la Sección de Documentación y Archivo y a la Licda. María Salas Ruiz técnica en términos archivística de la

UNA. Asimismo, dentro de la muestra se tendrá al personal de oficina de las Sedes y Sección Regional en los siguientes puestos: gestión operativa auxiliar en servicios secretariales oficinista (recepción), técnico asistencial en servicios secretariales secretario/a de dirección (secretaria) y profesional ejecutivo en servicios administrativos de unidades académicas (asistente administrativo). Personas funcionarias encargadas de gestionar y utilizar el sistema de Archivo y Gestión de Documentos Electrónicos de las Sedes Regionales Brunca, Chorotega, Interuniversitaria de Alajuela y Sección Regional Huetar Norte y Caribe de la Universidad Nacional (UNA), teniendo en cuenta la distribución del personal encuestado de la siguiente manera:

**Tabla 2**

*Muestra del estudio de investigación: usuarios del Sistema AGDe*

Sede/Sección	Campus	Puesto Recepción	Puesto Secretarial	Puesto Asistente Administrativo	Total	Valor Absoluto
Chorotega	Nicoya	0	4	1	5	19 %
	Liberia	0	3	1	4	15 %
Brunca	Pérez Zeledón	2	4	1	7	27 %
	Coto	0	2	1	3	12 %
Huetar Norte y Caribe	Sarapiquí	1	1	2	4	15 %
Interuniversitaria	Alajuela	0	1	2	3	12 %
	Total	3	15	8	26	100%

*Nota: Personas usuarias del Sistema AGDe en las Sedes y Sección, Universidad Nacional, 2021.*

**Tabla 3**

*Muestra del estudio de investigación: profesionales en archivística*

<b>Oficina/Sede/Sección</b>	<b>Puesto Archivist/Asesor</b>	<b>Valor Absoluto</b>
Sección de Documentación y Archivo, Universidad Nacional	2	100%
Total	2	100%

*Nota: Personas asesoras en archivística y funcionamiento del Sistema AGDe, UNA, 2021.*

Además, de estas muestras fundamentales de la investigación, se aplicó el instrumento de una entrevista semi estructura a la Licda. Sofía Irola Rojas, Coordinadora de la Unidad de Archivo, del Archivo Nacional de Costa Rica. Con la finalidad, de obtener información relevante para un mejor asesoramiento y orientación, en cuanto a las normativas, leyes y reglamentos vigentes relacionados a la gestión de documentos y expedientes electrónicos, aplicado a las instituciones.

Se aplicaron instrumentos a la muestra meta para la recolección de información, donde se obtuvo el análisis de los datos, permitiendo realizar las recomendaciones que se consideraron pertinentes.

**Fuentes de información:** Para esta investigación se buscó información de diferentes fuentes que permitieron el desarrollo del estudio y aportaron credibilidad a la investigación. Según Mejía (2017), “las fuentes de información permiten un análisis crítico de la información, estas son elegidas de acuerdo con el énfasis propuesto para la investigación.” (párr.4).

Algunas características de las fuentes de información que destaca Mejía (2017) son:

- Las fuentes de investigación son una herramienta dedicada a la búsqueda de información, para la posterior creación de conocimiento.
- Permiten al investigador estar al tanto de los cambios y avances que tienen lugar dentro de un campo o tema determinado.

- Son recursos informativos que tienen como objetivo dar una respuesta concreta a preguntas previamente planteadas.
- Su utilidad es determinada por las necesidades de información de los usuarios. Estas necesidades varían de una investigación a otra y abarcan la localización y obtención de documentos específicos o generales sobre el tema. (párr.7).

**Fuentes Primarias.** Consulta a los usuarios de las Sedes y Sección Regional de la Universidad Nacional de Costa Rica, así como a los archivistas encargados de la implementación del sistema de archivo y gestión de documentos.

**Fuentes Secundarias.** Para la investigación teórica que realimenta el tema, se basó en la recolección de información que se encuentran en libros, revistas, artículos, entrevistas, encuestas, entre otros.

**Fuentes Terciarias.** Se trabajó con investigaciones sobre el tema de gestiones documentales, que dieron orientación a este tema de analizar la implementación del Sistema AGDe. Como la investigación de un diseño de sistema de gestión documental para una empresa y el de un modelo de preservación de documentos digitales, los cuales ayudan en información relevante para los antecedentes de esta investigación y como guía para la elaboración del informe.

### **Sistema de variables**

***Definición conceptual de variables y subvariables:*** Las variables dentro de la investigación según González (2020) “son las distintas características o propiedades de los seres vivos, objetos o fenómenos que tienen la particularidad de sufrir cambios y que pueden observarse, medirse, ser objeto de análisis y controlarse durante el proceso de una investigación” (párr.1). Las

cuales permitirán guiar el desarrollo de la investigación para la elaboración de los instrumentos y para la recolección de información; permitiendo de esta manera abarcar con la información necesaria para el debido análisis.

Las variables se determinan en independientes y dependientes, de acuerdo con el tipo así será la manipulación de estas y los resultados deseados. Ramírez (2020), describe estas variables de la siguiente manera:

La variable independiente puede valerse por sí sola y no es afectada por nada de lo que haga el experimentador, ni por otra variable dentro del mismo experimento, la variable dependiente es la que se investiga y puede cambiar en cuanto a la respuesta de la independiente. (párr. 1 y 2).

En otras palabras, pueden ser vistas como causa (variable independiente) y efecto (variable dependiente). Las variables y subvariables que serán utilizadas para la investigación están detalladas a continuación:

**Tabla 4**

*Cuadro de operacionalización de variables.*

<b>Objetivos General</b>	<b>Variables</b>	<b>Subvariable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Definición Instrumental</b>
<p>Analizar el proceso de implementación del Sistema de Archivo de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos de la Universidad Nacional para una adecuada gestión documental en las Sedes Regionales y Sección Regional, periodo 2020-2021.</p>	<p>Procesos del Sistema AGDe. (Variable dependiente)</p> <p>Gestión de documentos (Variable independiente)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Preservación de documentos digitales.</li> <li>● Acceder y resguardar información</li> <li>● Expedientes electrónicos.</li> <li>● Sistema de gestión documental electrónico</li> </ul>	<p>Es un conjunto de pasos y técnicas a realizar en un sistema informático orientado al control, almacenamiento y gestión de los archivos de oficina, gestionando archivos y expedientes electrónicos durante la fase de actividad administrativa que permita su modificación. (González, 2018, párr. 7-8-9)</p>	<p>Alto: conocimiento y manejo del tema.</p> <p>Medio: dificultad y poco conocimiento del tema.</p>	<p>Se utilizará la guía de entrevista semiestructurada</p>

Objetivos específicos	Variables	Subvariable	Definición conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
<p>Evaluar la gestión documental realizada por medio del Sistema de Archivo de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos de la Universidad Nacional, con base en la experiencia adquirida por los usuarios del sistema, mediante la aplicación de un instrumento que permita recolectar la información requerida.</p>	<p>Gestión documental del Sistema AGDe. (Variable independiente)</p> <p>Experiencia adquirida por los usuarios. (Variable dependiente)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Firma digital certificada.</li> <li>● Documentos electrónicos</li> <li>● Archivo Digital</li> </ul>	<p>Proceso en el que se centra el manejo inteligente, integral y categorizado de los documentos recibidos y creados dentro de la Institución. (ATS Gestión Documental, 2018, párr. 2).</p> <p>Se refiere específicamente cuando el usuario obtiene un nuevo aprendizaje mientras utiliza una herramienta, sistema o producto. (Ramírez A. K, 2017, párr.1).</p>	<p>Alto: si más del 90 % contestan afirmativamente las preguntas.</p> <p>Medio: si más del 65 % y menos del 90% contestan</p> <p>Bajo: si más del 45 % y menos del 65% contestan</p> <p>Margen de error de 5%</p>	<p>Se utilizará el instrumento de cuestionario</p>

Objetivos específicos	Variables	Subvariable	Definición conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
<p>Determinar el cumplimiento del marco normativo vigente, en el Sistema de Archivo de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos de la Universidad Nacional, mediante la recolección de información de los archivistas encargados y la legislación nacional.</p>	<p>Marco normativo vigente (Variable independiente)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Iso 9000</li> <li>● Iso 15489</li> <li>● Iso 30300-30301</li> </ul>	<p>Conjunto general de normas, criterios, metodologías, lineamientos y sistemas, que establecen la forma en que se desarrollan acciones y procesos para alcanzar los objetivos propuestos del Sistema. (Colegio de postgraduados, 2016, párr. 1)</p>	<p>Alto: conocimiento y manejo del tema.  Medio: dificultad y poco conocimiento del tema.</p>	<p>Se utilizará la guía de entrevista semiestructurada.</p>
<p>Diagnosticar la percepción del personal de oficina de las Sedes Regionales y Sección Regional de la</p>	<p>Percepción del usuario (Variable Dependiente)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Experiencia</li> </ul>	<p>La percepción del usuario es un mecanismo esencial en la experiencia porque por medio de ella un objeto se hace presente, queda ubicado</p>	<p>Alto: si más del 80 % contestan afirmativamente las preguntas.</p>	<p>Se utilizará el instrumento de cuestionario</p>

<p>Universidad Nacional sobre el impacto en el uso del Sistema AGDe, con la aplicación de un instrumento que permita recolectar la información requerida.</p>			<p>en el entorno, un pensamiento se afianza en la realidad y establece su referencia. (Rosales, S.J. 2015, párr. 3)</p>	<p>Medio: si más del 50 % y menos del 80 % contestan. Bajo: si más del 45 % y menos del 65 % contestan Margen de error de 5 %</p>	
<p>Identificar las necesidades de capacitación sobre el Sistema de Archivo de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos en el personal de oficina de las Sedes Regionales y Sección Regional de la Universidad Nacional,</p>	<p>Necesidades de Capacitación del Sistema AGDe. (Variable independiente)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Beneficios del cambio digital</li> <li>● Cambios en el proceso de gestión documental</li> </ul>	<p>Proceso de aprendizaje de manera programada y sistema que orienta al personal a mejorar su desempeño, habilidades, logrando ser muy competitivos en relación con sus tareas y de orientar en los procesos de archivos y gestión documental</p>	<p>Alto: si más del 80 % contestan afirmativamente las preguntas.  Medio: si más del 50 % y menos del 80 % contestan.</p>	<p>Se utilizará el instrumento de cuestionario</p>

<p>con la aplicación de una herramienta que permita recolectar la información requerida.</p>			<p>electrónica del Sistema. (Runa, 2017, párr. 1)</p>	<p>Bajo: si más del 45 % y menos del 65% contestan Margen de error de 5%</p>	
--	--	--	---	--	--

*Nota: Explicación de operacionalización de variables utilizadas en la investigación.*

### **Técnicas e instrumentos para la recolección de datos**

Los instrumentos de investigación permiten la recolección de información y las técnicas facilitan la interpretación de los datos obtenidos, con el fin de realizar un análisis concreto de los procesos de la implementación del Sistema AGDe, en Sedes Regionales Chorotega, Brunca, Interuniversitaria de Alajuela y Sección Regional Huetar Norte y Caribe de la Universidad Nacional; el autor Caro (2021) hace la siguiente mención “las técnicas de recolección de datos son mecanismos e instrumentos que se utilizan para reunir y medir información de forma organizada y con un objetivo específico” (párr.1); entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas. Lo cual permitirá una mejor interpretación y una enriquecida recolección de datos sobre el tema. Para tener la seguridad de que los instrumentos elaborados estén bien confeccionados para una exitosa recolección de datos e información es fundamental realizar la validación de cada uno; para efectos de esta investigación un especialista en Archivística y una profesional en el área de la Administración de Oficinas fueron los encargados de realizar la validación correspondiente, mediante un instrumento elaborado por las investigadoras. (Anexo)

A continuación, se detallan los instrumentos que fueron de utilidad en la investigación, los cuales son: cuestionario desde el enfoque cuantitativo, implementado a la muestra del personal de la institución y una guía de entrevista semi estructurada desde el enfoque cualitativo, al archivista Lic. Luis Diego Arce Cambrero encargado de la implementación del sistema, a la Licda. María Salas Ruiz Técnica en términos de archivista

de la Universidad Nacional y a la Licda. Sofia Irola Rojas Coordinadora de la Unidad de Archivo, del Archivo Nacional de Costa Rica. (Anexo)

Los instrumentos se aplicaron de manera virtual-digital debido a la distancia y a la situación mundial de la pandemia, específicamente las entrevistas se realizaron por medio de Google Meet y el cuestionario se envió por medio de correo electrónico institucional y se elaboró por medio de formularios de Google.

La guía de entrevista semiestructurada fue un elemento fundamental en la investigación, desde el punto de la información proporcionada por los encargados de realizar esta implementación, dentro de las Sedes Regionales Chorotega, Brunca, Interuniversitaria de Alajuela y Sección Regional Huetar Norte y Caribe de la Universidad Nacional, así como la información proporcionada por la colaboradora del Archivo Nacional que enriqueció elementos importantes a tomar consideración en la creación de un sistema de gestión documental digital y todo lo referente al método electrónico.

La guía de entrevista semiestructurada de investigación es un instrumento capaz de adaptarse a las diversas personalidades de cada sujeto, en la cual se trabaja con las palabras del entrevistado y con sus formas de sentir, no siendo una técnica que conduce simplemente a recabar datos acerca de una persona, sino que intenta hacer hablar a ese sujeto, para entenderlo desde dentro (Corbetta, 2003, pp. 72-73). El uso de este instrumento permite tener un acercamiento más eficiente con la muestra seleccionada, facilita la recolección de datos y permite que a través de la experiencia de los entrevistados se fundamente mejor la investigación.

La entrevista se enfocó desde el punto de determinar el cumplimiento del marco normativo vigente y analizar el proceso de implementación del Sistema de Archivo de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos de la Universidad Nacional, para una adecuada gestión documental en las Sedes Regionales y Sección Regional, periodo 2020-2021.

Esta se realizó de manera virtual donde se acordó con los archivistas de la institución un horario conveniente, se les envió el enlace de la reunión digital por medio de *Google Meet*. De la misma manera se realizó una entrevista a uno de los colaboradores del Archivo Nacional, con el propósito de recolectar información referente a las normativas, leyes y directrices que son importantes en cualquier sistema de archivos tanto digital como física. (Anexo)

El cuestionario fue creado por medio de la herramienta de *Google Forms* permitiendo enviarlo de manera digital a cada usuario de las Sedes Regionales y Sección Regional de la Universidad Nacional; por medio de correo electrónico, donde automáticamente llegaron las respuestas una vez completaran el formulario, facilitando la síntesis de la información recolectada. (Anexo)

### **Herramienta para el procesamiento de datos**

Para la recolección de datos de la información requerida, fue posible mediante las herramientas tecnológica. Para el cuestionario y la entrevista semi estructurada, se utilizó Microsoft Office Excel como parte de la sistematización de la información recolectada, que facilitó el poder realizar el análisis por medio de tablas y gráficos.

Además, para la aplicación del cuestionario se utilizó un medio rápido, fácil y accesible para todos, el cual fue Formularios de Google. Pérez (2016) expresa que “es una herramienta para planificar eventos, enviar encuestas, hacer preguntas y recopilar otro tipo de información de forma fácil y eficiente.” (párr. 2).

Esta herramienta tiene muchas funciones permitiendo al investigador explicar ordenadamente la información por medio de la sistematización, lo cual brinda mayor facilidad de comprensión de la información, permitiendo analizar mediante gráficos, tablas, estadísticas; contrastar información, también, desarrollar conclusiones y recomendaciones.

Por otra parte, también se aplica el análisis de datos con enfoque cualitativo por medio de la tabulación de la información.

El objetivo es registrar datos de las personas en las propias “formas de expresión” de cada uno. Además, los datos que interesan recopilar son conceptos, percepciones, pensamientos, experiencias. Algunas características de este análisis es que el investigador es el instrumento, se da en ambientes naturales y no se miden variables. Es importante mencionar que el análisis se inicia por la estructuración de datos, se organizan y se transcribe el material; a la hora de analizar la información obtenida es necesario priorizar algunos criterios de calidad como: la dependencia, credibilidad, transferencia y confirmación. (Hernández, 2014, p. 396-397).

**Formulario de Google:** la empresa de Google tiene acceso a diferentes plataformas educativas y además herramientas útiles para ayudar en estos procesos.

Donde se podrá analizar la información extraída por medio de gráficos en una forma ordenada y clara.

## **CAPÍTULO V**

### **PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

## **Presentación de la información y análisis de los resultados**

En este capítulo se detalla la información recolectada de las técnicas e instrumentos que fueron aplicados en la Universidad Nacional de Costa Rica: encuesta realizada a los usuarios del sistema AGDe en puestos administrativo-secretariales en las sedes y sección regional, entrevistas a los archivistas encargados de la implementación del Sistema, así como a una funcionaria del Archivo Nacional de Costa Rica.

El análisis de datos se elaboró con base en la información recolectada por medio de los instrumentos aplicados, esta información es tabulada y analizada con el fin de permitir el cumplimiento de los objetivos planteados, además, la clarificación de conclusiones y recomendaciones.

La importancia de este proceso radica en lograr visualizar de forma resumida y organizada toda la información recolectada por medio de los instrumentos, permitiendo un análisis detallado de las experiencias de los usuarios en la utilización de este nuevo proceso digital y la información de los archivistas de la institución, sobre la implementación del Sistema AGDe. Por lo cual, se presenta el análisis e interpretación de la información con figuras, tablas y porcentajes, que ayuda a comprender mejor sobre este proceso.

Durante el estudio se realizó una entrevista semiestructurada a una funcionaria del Archivo Nacional, dos archivistas involucrados en la implementación del Sistema en todas las Sedes y Sección Regional de la Universidad Nacional de Costa Rica, así como una encuesta a 24 participantes usuarias del sistema, correspondiente al 92% de la muestra seleccionada.

El análisis se detallará por apartados de la siguiente manera:

- Datos personales de los entrevistados y encuestados.
- Gestión documental realizada por medio del sistema AGDe.

- Marco normativo vigente en el sistema AGDe.
- Percepción sobre el impacto del sistema AGDe.
- Necesidades de capacitación sobre el sistema AGDe.

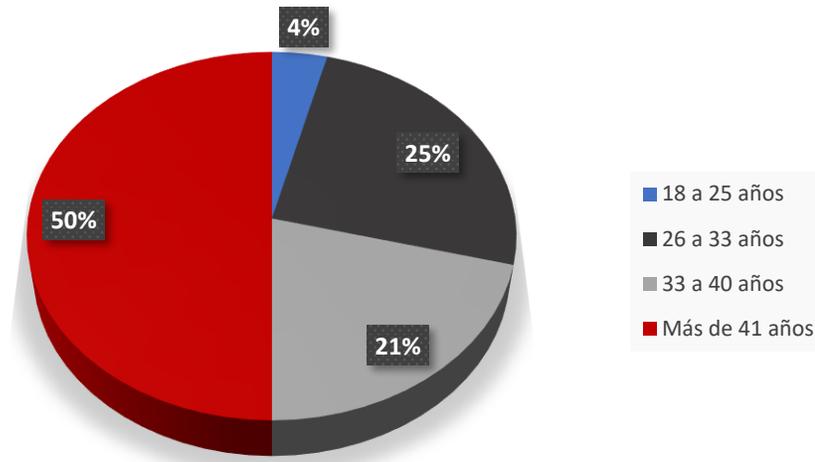
### **Datos personales de los entrevistados y encuestados**

Se entrevistó a la Coordinadora de la Unidad del Archivo Central del Archivo Nacional, cuyo género es femenino con edad de 25 años, aproximadamente tiene dos años de experiencia en este cargo y entre las funciones que realiza están las siguientes: administración del archivo de gestión, central, facilitación y acceso a documentos que custodia el Archivo Nacional, emitir normativas y lineamientos dentro de la institución y brindar las políticas a nivel institucional para la gestión de documentos tanto físicas como electrónicos.

En relación con los archivistas consultados de la Universidad Nacional, sobre el género uno corresponde a un masculino y otro a una femenina, el rango de edad responde de 34 a 37 años. Con respecto a los cargos se obtuvo que una persona es Técnico en Servicios Administrativos Archivista y la otra Coordinador del Archivo Institucional, con experiencia de tres y 16 años, respectivamente, realizando diversas funciones en el ámbito de la archivística.

Sobre los encuestados como usuarios del sistema AGDe en las Sedes Regionales y Sección Regional, como se puede observar en la figura 2, donde el porcentaje más alto es de 50% tienen un rango de edad de 41 o más años, seguidamente se tienen con una igualdad de 25% los rangos de 26 a 33 años, con un 21% las edades 33 a 40 años y como último resultado un 4% el rango de edad de 18 a 25 años.

**Figura 2. Edad del personal de oficina**

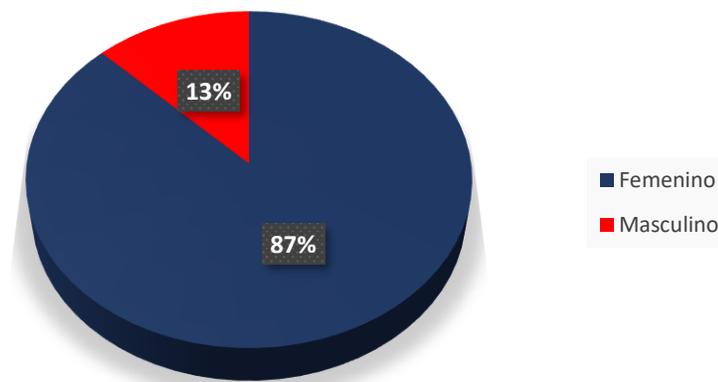


*Nota: Datos obtenidos con aplicación de cuestionario, funcionarios Universidad Nacional de Costa Rica, 2021.*

Dichos datos permiten tomar a consideración e interpretar que un alto nivel del personal participante en esta investigación tiene una edad mayor de 40 años.

En la siguiente figura se presentan los resultados de los participantes en cuanto a cómo se identifican.

**Figura 3. Género de personal de oficina**

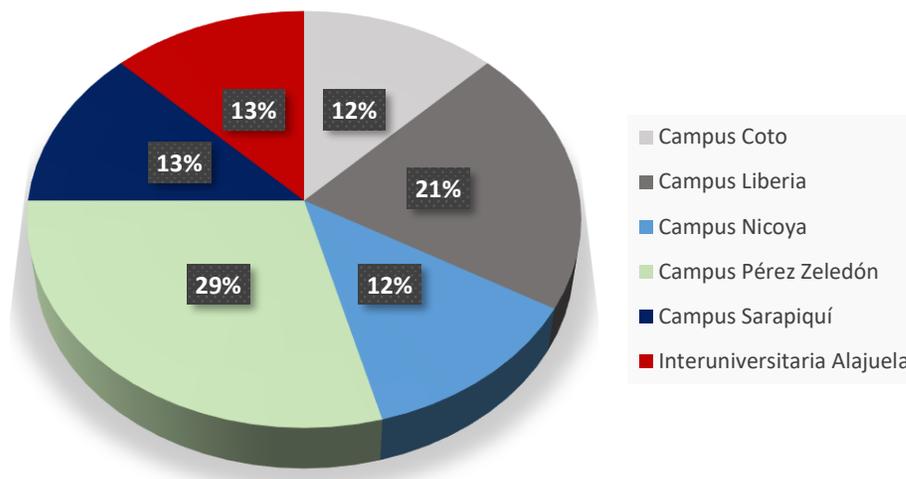


*Nota: Datos obtenidos con aplicación de cuestionario, funcionarios Universidad Nacional de Costa Rica, 2021*

Se puede observar que la mayoría de los participantes se identifican como género femenino con un 87% y un 13% se identifica como masculino. Con lo que se establece que el género predominante de los encuestados fue el femenino.

La figura 4 muestra el centro de trabajo donde labora la muestra encuestada en esta investigación.

**Figura 4. Centro de trabajo donde laboran**



*Nota: Datos obtenidos con aplicación de cuestionario, funcionarios Universidad Nacional de Costa Rica, 2021*

Se determina que la mayoría de los participantes, con un 29%, labora en el Campus Pérez Zeledón, un 21% en el Campus de Liberia, un 13% en la Sección Regional Huetar Norte y Caribe (Campus Sarapiquí) e Interuniversitaria de Alajuela y un 12% en Campus Coto.

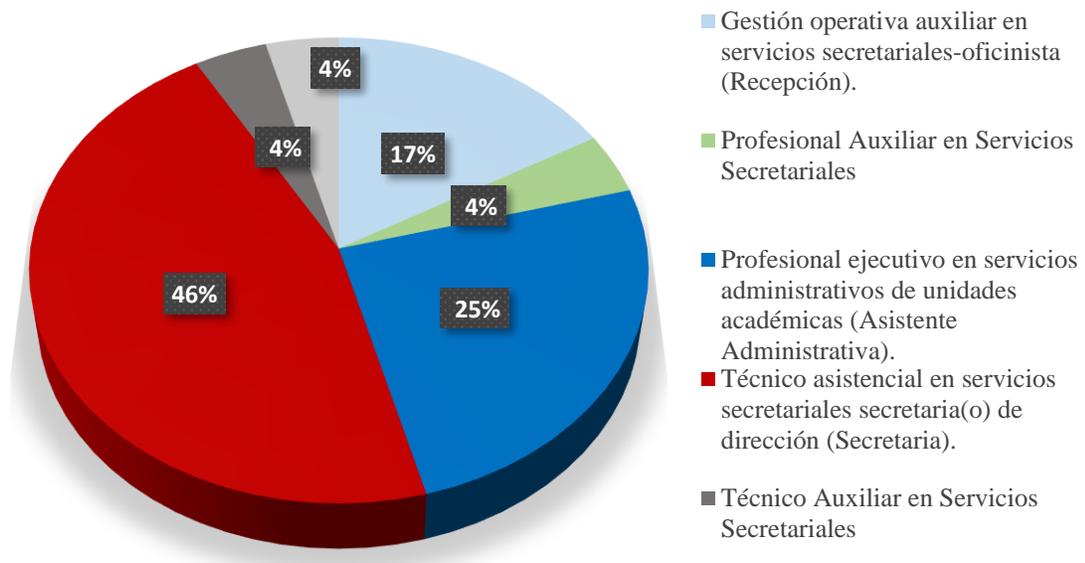
Además, se destaca que algunos participantes ingresaron a la institución, desde el año 1984 siendo estos los más antiguos y donde se interpreta que tienen una amplia experiencia en métodos tradicionales relacionados con gestión documental, haciendo un llamado a la reflexión si dicho dato

incide en el uso de las tecnologías para la sistematización de la documentación, teniendo una resistencia al cambio digital; por su parte el personal más reciente que ingresó fue en el año 2020.

En algunos estudios se ha destacado que las nuevas generaciones tienen una mayor adaptación a las nuevas tecnologías y herramientas digitales y por ende en las tareas de gestión documental. Los años de ingreso son muy variados, por lo cual sus experiencias con diferentes métodos y cambios en el tema de gestión de documentos fueron de gran relevancia para esta investigación.

En la figura 5 se observan los puestos de los participantes dentro de la institución en Sedes Regionales y Sección Regional y para efectos de esta investigación en el área de administración de oficinas.

**Figura 5. Puestos de los usuarios**



**Nota:** Datos obtenidos con aplicación de cuestionario, funcionarios Universidad Nacional de Costa Rica, 2021

Como se puede observar, la cifra más alta es de 46% en el puesto de Técnico Asistencial en Servicios Secretariales-Secretaria/o de Dirección (secretaria/o), seguidamente 25% en los puestos de Profesional Ejecutivo en Servicios Administrativos de Unidades Académicas (Asistente Administrativo), con 17 % Gestión Operativa Profesional Auxiliar en Servicios Secretariales-Oficinista (Recepcionista) y finalmente con 4% tres de los grupos correspondientes a Profesional Auxiliar en Servicios Secretariales, Técnico Auxiliar en Servicios Secretariales y Técnico Laboratorios.

Es importante conocer los puestos en los que trabajan los participantes de este estudio, así como los años de experiencia que tienen en labores de oficina para determinar el nivel de conocimiento sobre la labor de archivo y el manejo documental en la institución.

Los datos personales e información adicional permitieron conocer mejor a los encuestados de la institución, así como a quienes respondieron al instrumento, los años que llevan dedicándole a la UNA fueron de utilidad para conocer sus experiencias en el tema de gestión documental durante la implementación del Sistema de Archivo de Gestión de Documentos y Expedientes electrónicos.

### **Gestión documental realizada por medio del sistema AGDe**

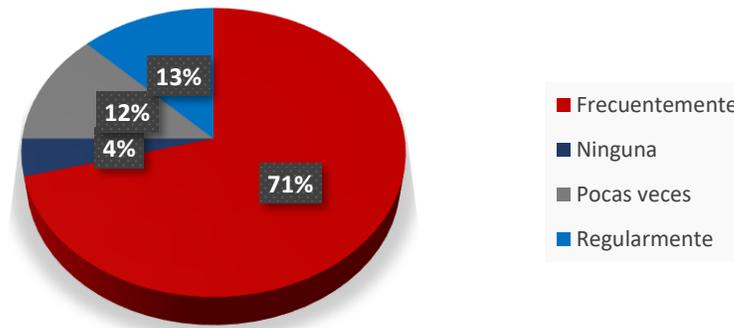
En relación con la gestión documental realizada por medio del sistema AGDe se obtuvo información tanto con el instrumento de la entrevista como del cuestionario.

Según lo mencionó González (2018), un sistema de gestión es el que se encarga de gestionar todo lo referente a expedientes y archivos electrónicos, facilitando de esta manera que las gestiones sean más fáciles y con acceso a todos desde cualquier dispositivo electrónicos. Referente a esta información y los datos recolectados en la entrevista aplicada a los dos archivistas de la UNA

permite exponer que la principal función que se desea solventar con este sistema es la gestión de documentos mediante un soporte electrónico, cumpliendo algunas particularidades como: reducción de tiempos de procesos, tramitología entre las sedes y otras entidades, favoreciendo el teletrabajo y dando continuidad a las labores desde cualquier área fuera de la institución, además del impacto en área ambiental con la reducción del uso de recursos (papel, tinta, impresiones, entre otros).

Asimismo, se indica que las principales características que tiene el sistema son: uso obligatorio de la firma digital certificada (con la finalidad de validar los documentos que se ejecutan), utilización de cuadros de clasificación y ordenación de los documentos, verificador de firma digital permitiendo la trazabilidad de la documentación, así como la creación y revisión de documentos, entre otras.

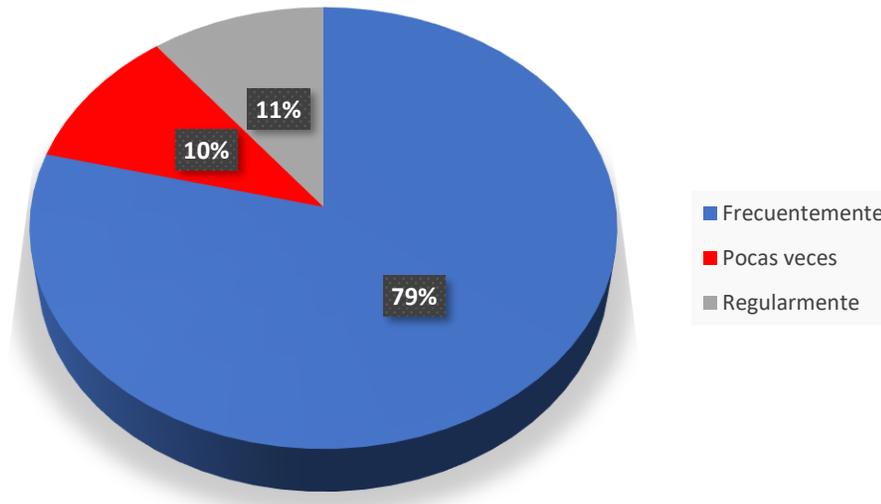
En cuanto al uso del sistema con base en la experiencia adquirida por los usuarios, el cuestionario aplicado arroja varios datos, uno de ellos es acerca de la regularidad con la que los entrevistados hacen uso del sistema, obteniendo como resultado que un 71% lo utiliza de manera muy frecuente, un 13% regularmente, 12 % pocas veces y solo un 4 % no lo utiliza, como se visualiza en la siguiente figura.

**Figura 6. Uso del Sistema AGDe por parte de los usuarios**

*Nota:* Datos obtenidos con aplicación de cuestionario, funcionarios Universidad Nacional de Costa Rica, 2021

La utilización del Sistema AGDe, depende de las funciones de oficina que realizan los funcionarios dentro de la institución y conocer la regularidad de su uso es fundamental, ya que permite evidenciar que más de la mitad de los encuestados manipulan este de manera frecuente.

Igualmente, se consultó a los usuarios si ellos consideran que los procesos de gestión de documentos que realizan han sido beneficiados con la implementación del sistema, a lo que el 70,8% indica que frecuentemente han percibido beneficios, un 25% regular y únicamente un 4,2% a veces. Dato muy significativo que permite evaluar positivamente el proceso de gestión a través de los beneficios percibidos del sistema.

**Figura 7. Beneficios en los procesos de gestión de documentos por medio del AGDe**

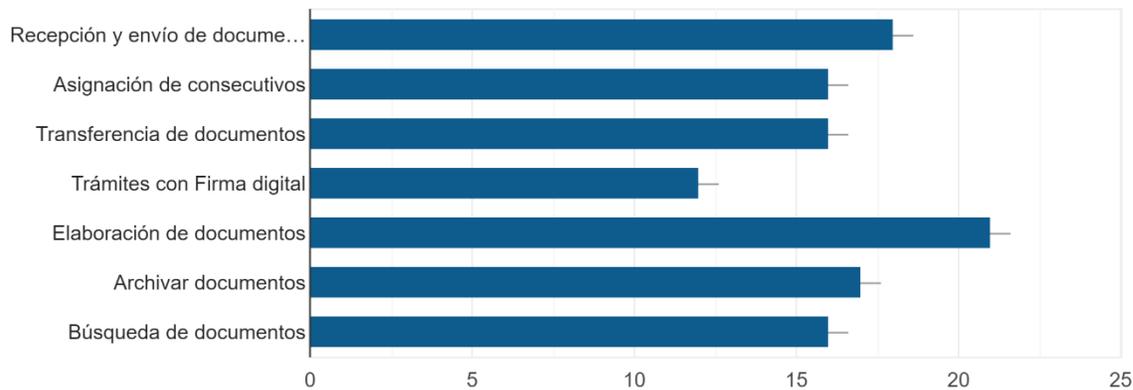
*Nota:* Datos obtenidos con aplicación de cuestionario, funcionarios Universidad Nacional de Costa Rica, 2021

Asimismo, para un 79% de los usuarios, los procesos de gestión documental (creación, transferencia, firma de documentos, entre otras funciones) han mejorado de forma rápida y eficiente con la implementación del Sistema AGDe. Se evidencia que un alto porcentaje considera que sus labores documentales se ven beneficiadas con la implementación de esta herramienta.

Por otro lado, dentro del instrumento se consulta cuáles o cuál tarea realizan con mayor frecuencia en el Sistema, obteniendo como resultados, según la figura 8, que la función que mayormente realizan con un 88% es la elaboración de documentos, seguido por un 75% en la recepción y envío de documentos, con un 71% archivo de documentos y con igual porcentaje de 67% asignación de consecutivos, transferencia de documentos y búsqueda de documentos. Únicamente el 5% lo utiliza para trámites con firma digital, dato que se resalta por parte de las

investigadoras ya que, por tipo de puesto y rol asignado a la población de estudio, son otras personas las encargadas de firmar los documentos.

**Figura 8. Tareas realizadas por medio del AGDe**



*Nota: Datos obtenidos con aplicación de cuestionario, funcionarios Universidad Nacional de Costa Rica, 2021*

Se determina que el Sistema AGDe ha permitido el desarrollo de diversas funciones de acuerdo con las necesidades de los usuarios, cumpliendo con los procesos que se requieren sobre la gestión documental. Se puede considerar que con la información que fue brindada por los encargados de la implementación de este sistema, el mismo si cumple con las expectativas por la que fue creado.

En cuanto a la evaluación de los procesos del sistema, según la percepción y experiencia de los usuarios, la tabla 5 muestra los resultados obtenidos:

**Tabla 5. Evaluación de procesos en el sistema AGDe según experiencia de los usuarios**

Criterios	Categorías				
	1	2	3	4	5

1. Elaboración de documentos como: oficios, resoluciones, constancias, certificaciones, minutas, memorándum, actas, convocatorias, transcripción de acuerdo, otros	4%	4%	12%	25%	54%
2. Trámites con firma digital.	4%	4%	4%	25%	50%
3. Asignación de consecutivos.	4%	8%	17%	8%	58%
4. Envío y recepción de documentos.	4%	4%	17%	21%	50%
5. Distribución de la documentación.	8%	4%	12%	21%	50%
6. Archivar documentos.	8%	0%	17%	17%	50%
7. Acceso y búsqueda de documentos.	12%	0%	12%	4%	71%
8. Seguridad de la información.	4%	8%	21%	29%	37%

Categorías: **1= deficiente; 2= regular; 3= bueno; 4= muy bueno; 5= excelente.**

**Nota:** Datos obtenidos con aplicación de cuestionario, funcionarios Universidad Nacional de Costa Rica, 2021

Los datos anteriores permiten analizar que, si bien no todos los procesos tienen un 100% de satisfacción, en su mayoría la mitad de los encuestados evalúan de forma excelente la actividad desarrollada por medio del sistema, el criterio que presenta menor porcentaje está relacionado con la seguridad de la información. No obstante, sobre esta temática se realizó consulta a los usuarios con respecto a la percepción que tenían sobre el sistema y la seguridad que brinda, obteniendo que para el 88% de los encuestados el sistema lo califica como seguro por razones como las siguientes: actualmente los documentos son más confidenciales y no pasa por la mano de tantas personas, sino que es directo con los interesados, porque está supervisado por personas que revisan procesos, la gestión se encuentra respaldada en una base, su acceso es limitado y está ligado a las autorizaciones establecidas, no todos los funcionarios pueden ver la información, solo el creador del documento puede tener acceso para realizar algún cambio al documento generado, queda un respaldo de los documentos elaborados así como los documentos recibidos.

El 12% restante califica el sistema como no seguro ya que cualquier usuario de la institución que tenga uso del Sistema AGDe o acceso, puede ingresar, acceder a diferentes documentos; que la información confidencial no es del todo privada, por lo cual necesitan más seguridad y confianza en cuanto a documentos confidenciales y que al tener acceso varias personas se podrían borrar o eliminar documentos de forma involuntaria. Las respuestas anteriores, evidencian en algunos casos contradicciones que pueden asociarse a falta de conocimiento en la administración del sistema y el uso de bitácoras en las gestiones que se realizan. Sin embargo; para un gran porcentaje el sistema si les brinda la seguridad requerida en cuanto a gestión documental se refiere.

Es importante tener en consideración la seguridad informática en estos sistemas digitales, como lo es el Sistema AGDe, por eso el licenciado Cambroner (06 de setiembre de 2021) expresa que para:

El uso del sistema se aplican los protocolos de seguridad que se establecen por parte de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación de la Universidad, a los sistemas alojados en los servidores de la institución y estos se supervisan de lunes a viernes cada 15 minutos.

También, menciona algunos aspectos que influyen en la seguridad como lo son: usuario y contraseña, roles, permisos de usuarios, firma digital certificada y respaldos de la base de datos; todo esto con la finalidad de brindar protección de la documentación, acceso a los documentos y resguardo de fondo documental de la UNA.

La importancia de tener seguridad según la perspectiva de Cambroner (2021):

Los sistemas institucionales deben de cumplir los parámetros de seguridad que exigen en la normativa nacional al ser una institución pública, se debe de dar rendición de cuentas de cada uno de los trámites realizados, y eso se evidencia en cada uno de los sistemas utilizados en la Universidad.

Sobre la temática y la información investigada, en todo sistema de gestión documental, es importante tener siempre un respaldo de la información, por cualquier eventualidad que suceda; por lo que es importante resaltar que los funcionarios indican contar con este respaldo, por medio de una base de datos con acceso limitado. Complementariamente, según los archivistas encargados del sistema ya se está trabajando en brindar mayor seguridad a los documentos almacenados.

La seguridad es un tema muy trascendental para considerar en esta nueva modalidad digital y para futuras mejoras del sistema, ya que como muy bien lo mencionaron los encuestados; personal capacitado trabaja y está en constante desarrollo de perfeccionar el servicio brindado, especialmente en documentos confidenciales que por el momento no se pueden trabajar por medio de este.

En la siguiente tabla se logrará visualizar y comprender beneficios que han desarrollado los usuarios, según su percepción, con la implementación y uso del Sistema AGDe.

**Tabla 6. Beneficios desarrollados con la implementación y uso del Sistema AGDe**

Usuarios	Beneficios
50%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agilidad a la hora de recibir y enviar documentos.</li> <li>• Facilidad de búsqueda de los documentos siempre y cuando se especifiquen de manera correcta.</li> <li>• Acorta distancias y reduce el tiempo de la tramitología.</li> </ul>
33%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ahorra en costos, porque ya no se utiliza el papel, ni impresión.</li> <li>• Se ahorra tiempo, mayor productividad.</li> </ul>
25%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden, confidencialidad, rapidez.</li> <li>• Control en número de consecutivo.</li> <li>• Fácilmente se puede corregir un documento.</li> <li>• Facilidad de envío.</li> </ul>
17%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ahorro de tiempo.</li> <li>• Fluidez en el proceso.</li> <li>• Seguridad de entrega ya que, el sistema genera un recibido automáticamente.</li> <li>• Agilidad del uso de la tecnología, mejor control, búsqueda rápida.</li> </ul>
8%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización unificada a nivel institucional de los documentos.</li> <li>• Nomenclaturas con sentido, se reflejan todos los tipos documentales que se elaboran en las unidades académicas.</li> </ul>
8%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso rápido.</li> <li>• Flujo correcto de la información (si no, se determina dónde está el error, ejemplo: cuando envían un oficio a la persona que no corresponde).</li> <li>• Cada uno asume su responsabilidad (en el sistema queda registrado quién envió el documento y hacia dónde lo dirigió).</li> </ul>

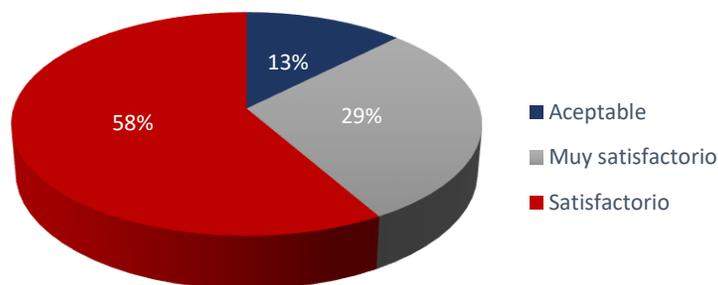
Usuarios	Beneficios
4%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La elaboración, firma y trámite en general son más expeditos, no así los expedientes.</li> </ul>

**Nota:** Datos obtenidos con aplicación de cuestionario, funcionarios Universidad Nacional de Costa Rica, 2021

Con la información anteriormente recolectada, se analiza que no solamente este sistema ha mejorado las tareas diarias de los colaboradores, si no también, han desarrollado habilidades con esta nueva implementación. Se evalúa que las que más han desarrollado son: rapidez para gestionar, archivar, redacción, localizar, envío y recepción de documentos, numeración de consecutivos, aprovechamiento del tiempo, calidad, agilidad, eficiencia, seguridad, confianza, orden y principalmente mencionan el beneficio de la eliminación de papel.

Por su parte, la figura 9 muestra los resultados de cómo los usuarios evalúan de forma general la gestión documental realizada por medio del sistema AGDe, con base en su experiencia.

**Figura 9. Evaluación general del Sistema AGDe**



**Nota:** Datos obtenidos con aplicación de cuestionario, funcionarios Universidad Nacional de Costa Rica, 2021

Como se visualiza el 58% de los funcionarios indicaron que a nivel general el sistema satisface sus necesidades laborales; el 29% indicó que es muy satisfactorio y el 13% coincidió que es aceptable el funcionamiento. Ninguna persona lo califica como deficiente.

Aunado a lo anterior, se resalta que los avances tecnológicos son más provechosos para unos que para otros, debido a la resistencia al cambio o al temor de no conocer muy bien estos nuevos métodos, lo que si se tiene claro es que los usuarios utilizan constantemente el sistema y que la mayoría de los encuestados considera que la implementación de este en la UNA es de gran beneficio para sus labores cotidianas. Se interpreta, además, que lograron mejorar, fortalecer y desarrollar habilidades con el uso del AGDe, beneficiando aún más los procesos desarrollados en las oficinas.

Además, se determina que ambas partes (oficina a cargo de la implementación del sistema y usuarios), coinciden en que el sistema brinda seguridad en la administración de la información, datos que permiten evaluar satisfactoriamente la implementación del sistema AGDe, según la experiencia de los entrevistados y encuestados.

### **Marco normativo vigente en el sistema AGDe**

Con base en las entrevistas realizadas a los encargados de la implementación del sistema AGDe de la Universidad Nacional, mencionan que ha sido necesario el conocimiento absoluto de la normativa vigente sobre la gestión de documentos, ya que es el marco referencial para su diseño. Además de que los funcionarios a cargo deben conocerlo, es obligatorio para sus labores y funciones diarias en el manejo de estos.

El marco normativo es sumamente amplio, se tomaron varias leyes, directrices y normativas para llevar a cabo dicha implementación. También la Universidad Nacional al ser un ente público debe acatar el cumplimiento de estas. Se mencionan algunas que fueron tomadas en cuenta:

- Ley de Firma Digital
- Ley de Trámites
- Ley de Control Interno
- Normativa de la gestión de expedientes
- Ley Anticorrupción
- Ley del Sistema Nacional de Archivos, 7202
- Normativa ISO 30300-30301

En cuanto, al cumplimiento del marco normativo en el Sistema, se realizó una entrevista a una funcionaria del Archivo Nacional, con la finalidad de brindar orientación en este tema, donde se rescata la siguiente información.

Existe una ley principal sobre la gestión de documentos la cual se llama Ley del Sistema Nacional de Archivos 7202 creada en 1990, como es un poco antigua a lo que es la tecnología hoy en día de ella se han desprendido dos reglamentos que son: Reglamento Ejecutivo a la Ley del Sistema Nacional de Archivos. Decreto número 40554-C 29 de junio 2017 (se aplica a todos los sistemas) y Reglamento de Organización y Servicios del Archivo Nacional. Decreto número 40555-C 29 de junio 2017 (organización y funciones internas del Archivo Nacional). Posterior a esta ley es importante tomar en cuenta la ley emitida por otra entidad: Ley de Firma Digital que forma parte de los requerimientos para que los documentos electrónicos tengan esa validación como los documentos en físico (Irola, 2021).

Así mismo, en la entrevista se mencionó, que de manera interna se emiten políticas referentes a la gestión digital que son: Normas Técnicas, en el 2018 surge la Norma Técnica para la Gestión de Documentos Electrónicos en el Sistema Nacional de Archivo emitida el 21 de mayo del 2018 y Norma Técnica para la Digitalización de Documentos en Soporte Físico y la autenticidad de imagen publicada el 21 de mayo del 2018. Y a nivel nacional se emitieron las siguientes normas: Lineamientos para la conformación de expedientes administrativos emitida el 08 de julio del 2020 y Lineamientos para la Descripción Archivística, publicada 11 de diciembre del 2020.

A raíz de la pandemia mundial del Covid-19 muchas empresas se han incursionado y actualizado a la gestión digital, lo que permite que estas instituciones se ajusten a nuevas modificaciones de estas leyes y normas, referentes a lo que se conoce sobre la parte de gestión de documentos.

Es importante resaltar que el Archivo Nacional está de igual forma modificando estos lineamientos que se ajusten a la manera electrónica de los documentos. Irola (2021) menciona que estos sistemas no solamente deben ser un *software* si no que se adapten a las necesidades de cada empresa, cumpliendo con todo lo que conlleva a las funciones de un archivo de documentos (digitalización, técnicas electrónicas, creación de documentos, almacenamientos, etc.). Además, sin descuidar el papel. Se debe tomar en cuenta en la creación los recursos que se tienen, la viabilidad, el proceso que se necesita y que se ajuste a las necesidades de cada uno y de manera gradual. Además, el Archivo Nacional tiene un proyecto ADN (Archivo Digital Nacional) como plan piloto, con el que han realizado diferentes mapeos, donde han identificado diferentes requerimientos y elementos necesario para los sistemas digitales los cuales son:

- Que permita cumplir el proceso de tratamiento archivístico (clasificación, descripción y evaluación).
- Que los documentos cumplan su ciclo de vida.
- Permite establecer vigencias de acuerdo con tablas de plazos, como se cuenta con digitales, se utilizan las ya conocidas.
- La accesibilidad de los documentos para todos los usuarios.
- Establecer roles definidos de acceso en el sistema que establezca quienes pueden realizar cambios, clasificar y eliminar.
- Que se cuenta con un almacenamiento y seguridad de los documentos.

Por otra parte, el tema de la conservación de documentos es esencial en la gestión documental en la Universidad Nacional, ya que diariamente se realizan diversos procesos, trámites, y transferencia de información. El darles el adecuado trato a esos documentos, fundamenta la historia y certifica que dentro de la UNA se respeta y se aplican las diferentes normas, leyes y reglamentos para el tratamiento de documentos y su conservación.

Cambronero (06 de setiembre de 2021) menciona respecto a la conservación de documentos en el Sistema AGDe:

Actualmente, se trabaja en la construcción de un repositorio de preservación digital, basado en lo principios del modelo *Open Archival Information System(OAIS)*, con el cual se pueden conservar los documentos con valor permanente según la tabla de plazos de conservación de documentos.

Además, Cambronero (2021) indica que “los formatos que se almacenan en el Sistema AGDe son: PDF, ODT, DOC, ODS, XLS, PPT. Asimismo, para la conservación de dichos

documentos en el sistema es necesario aplicar técnicas de preservación, migración digital con el fin de evitar el principal problema que es la obsolescencia tecnológica.”

En cuanto a los procesos de eliminación dentro de la Universidad Nacional se establecen según la Ley 7202, Sistema de Archivos y su Reglamento del Sistema Institucional de la UNA.

Igualmente, como parte de la entrevista con la encargada del Archivo Nacional sobre conservación documental comenta lo siguiente: “la conservación de documentos que se realizaba de la manera física al método digital son procesos muy diferentes. De manera física deben adecuar un espacio en el cual se puede tener seguridad de que los documentos se mantengan con una buena temperatura o ventilación que ayude a la máxima seguridad de estos; en un sistema digital se debe tomar en cuenta que al almacenar estos documentos se realice con todo el paquete electrónico de estos, para que el documento tenga su validación correspondiente (con los metadatos, firmas y sellos electrónicos, etc.), y tener en cuenta la variedad de formatos que se utilizan para su conservación como lo es el de PDF, pero en 100 años puede que este sea actualizado por algún otro”.

Además, menciona que es importante resaltar que la digitalización se viene incursionando en las empresas y en especial en estos entes que regularizan las gestiones documentales, por lo que se está trabajando en un método totalmente nuevo, adquiriendo nuevas experiencias y recomendaciones para los que utilizaban de manera física con todos estos procesos documentales. Es importante tener en cuenta qué método de almacenamiento es el más adecuado para los documentos electrónicos, ya que existen también sistemas que solo son para la conservación, almacenamientos como los son: centro de datos, nubes, servidores propios, *Back-ups*, técnicas encriptadas, etc. También es importante tener claro quién va a tener acceso y quién será el

encargado de realizar el proceso de conservación, qué periodo se tendrá con el ciclo de vida de estos, y al final si se tienen documentos de carácter científico-cultural que deberán ser enviados al archivo histórico o a la eliminación de este, según los periodos establecidos; estar en constante actualización con nuevos métodos o formas de conservación de documentos.

Con base en la información suministrada por la funcionaria del Archivo Nacional, los archivistas de la Universidad Nacional y la investigación teórica realizada, se logra determinar que este sistema cumple con todas las normativas requeridas para su buen funcionamiento y que se están respetando los lineamientos que se requieren en gestión documental.

### **Percepción sobre el impacto del Sistema AGDe**

Sobre el impacto en el uso del sistema, por medio del cuestionario aplicado a los usuarios, se logra determinar la percepción consiste según Rosales, S, J. (2015) en la experiencia, pensamiento y como mecanismo que se da de forma inmediata para ser efectiva habilidades fundamentales que sirven en el desempeño eficiente del entorno. Inicialmente se consulta si ellos consideran que los procesos de gestión documental de forma física, antes de la implementación del AGDe, eran efectivos, a lo que únicamente un 38% responde negativamente, principalmente por la lejanía en la tramitología al formar parte de una Sede Regional, exceso en el tiempo de espera para una firma, extravío de documentación y carencia de mensajeros. El 62% restante considera que la UNA brindada lineamientos para desarrollarla adecuadamente, que los procesos, aunque más lentos lograban desarrollarse, no se dependía de la tecnología, existía un buen control y que el éxito en la gestión depende del orden y la responsabilidad de la persona encargada en la gestión documental

No obstante, si se resaltan beneficios del AGDe como el ahorro de la impresión, la rapidez en la elaboración, envío y archivo y la combinación de efectividad y eficiencia.

Complementariamente, se indaga si esta nueva implementación del Sistema AGDe referente a los procesos de gestión documental mejora la efectividad y rapidez en sus tareas laborales, obteniendo como resultado que para el 92% esto es así por las siguientes razones:

- Facilidad en la utilización del sistema.
- Rapidez en la distribución y recepción de la documentación.
- Rapidez en la firma por medio de la firma digital.
- Se evita imprimir el documento.
- Facilita la búsqueda la búsqueda y el control.
- Evita el extravío de la documentación.

Para el 8% que responde negativamente justifica su respuesta haciendo alusión a problemáticas como fallas frecuentes en el sistema generando atrasos en elaborar un consecutivo, cargarlo y enviar a despacho, duplicidad en la carpeta de archivo, problemas en el acceso, muchas carpetas de trabajo, conectividad y limitaciones en el trabajo con expedientes.

En relación con los beneficios que perciben con su implementación dentro del área de trabajo se resaltan los siguientes:

- Agilidad a la hora de recibir y enviar documentos.
- Facilidad de búsqueda de documentos.
- Se acortan las barreras de distancia y comunicación entre las sedes y se reduce considerablemente el tiempo de la tramitología.
- Facilita la elaboración de expedientes y se archiva de manera más rápida.

- Rapidez en el proceso de firma digital; lo cual permite ahorro de tiempo y mayor productividad.
- Orden, confidencialidad, control en número de consecutivo.
- Seguridad de entrega, ya que el sistema genera un recibido automáticamente.
- Organización unificada a nivel institucional de los documentos e información, nomenclaturas que reflejan todos los tipos documentales que se elaboran en las unidades académicas, permitiendo mayor control, organización y desarrollando cada funcionario mayor agilidad en el uso de las tecnologías.

Contribuyendo a la información recolectada por medio de los usuarios mediante el cuestionario, con la aplicación de la entrevista a los coordinadores del Sistema AGDe se logra evidenciar otros beneficios importantes como lo son:

- Acceso a la información de forma ágil y oportuna.
- Fortalecimiento del teletrabajo que permite el mejoramiento de la calidad de vida, ejerciendo labores desde la comodidad de los hogares.
- Seguridad e integridad de la información con el sistema que permite hacer una cadena de almacenamiento, garantizando que es un documento confiable y que ha estado en custodia del sistema y no se podría dudar de su confiabilidad y preservación de los documentos, según los valores que se determinen en cada una de las series documentales brindada por la Comisión Institucional.

Los resultados anteriores reflejan que en porcentajes muy significativos existe un impacto positivo que viene a mejorar las labores de gestión documental en la oficina.

En cuanto aspectos de mejora al sistema, es importante mencionar que el 15% de los encuestados considera que el sistema no requiere mejorar ningún aspecto. Por su parte, el

porcentaje restante piensa que se deben mejorar en el Sistema de Archivos de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos los aspectos que se muestran en la siguiente tabla.

**Tabla 7. Aspectos de mejora en el Sistema AGDe según los usuarios**

<b>Cantidad de participantes</b>	<b>Aspectos de mejora</b>
21%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Libertad para enviar documentos y correspondencia a todos los funcionarios en su entorno y las instancias de la universidad.</li> <li>• Mejorar el color de la letra dentro del repositorio, ya que el color de la letra de las carpetas es muy bajo y a veces el usuario se confunde y envía el documento a otra carpeta (para los que tienen problemas con la vista y se les dificulta ver).</li> </ul>
21%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una dificultad es que sin conexión a internet no se puede acceder al sistema.</li> <li>• Cuando el sistema presenta problemas no se puede tener acceso a este, podría existir fuga de información si no se restringe por parte del usuario el acceso a ciertos expedientes confidenciales.</li> <li>• Implementar que sea más práctico la función desplegar documentos.</li> <li>• Al firmar que sea más sencillo y funcione eficientemente en línea, ya que algunos documentos en línea son bloqueados con regularidad.</li> </ul>
13%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar las opciones para archivar, ya que es muy estructurado el proceso; además, que a las secretarías no se les olvide archivar semanalmente para evitar el exceso de documentación en la carpeta, lo cual puede confundir y generar incertidumbre si ya se tramitó. Esto genera pérdida de tiempo y calidad en la gestión.</li> </ul>
13%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar capacitaciones.</li> </ul>

<p>8%</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al momento de enviar un documento electrónicamente, que exista lupa para una búsqueda del departamento más ágil.</li> <li>• Que cuenten con una guía de a donde se debe enviar un documento, ya que en ocasiones las recepciones a ciertos departamentos están centralizadas.</li> <li>• Al momento de recibir un documento, saber a qué departamento pertenece esa persona, ya que en ocasiones es difícil saber a quién se le debe devolver.</li> </ul>
<p>8%</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se debe revisar esa duplicación de oficios para archivar en diferentes carpetas.</li> <li>• Además, hay una carpeta de archivo de documentos emitidos, y a veces se envían los emitidos a la carpeta de archivo de gestión, en donde se guardan los oficios recibidos por instancias de la UNA.</li> <li>• Los documentos emitidos por la Sección Regional deberían quedar todos en la carpeta de Documentos emitidos para archivar y no en otras carpetas.</li> <li>• La revisión técnica del sistema por parte de los encargados, para evitar atrasos a la hora de elaborar y despachar documentos.</li> </ul>
<p>8%</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debería trabajarse el documento en una sola carpeta donde se pueda elaborar, editar, revisar, firmar y despachar</li> </ul>
<p>4%</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El proceso de copia, ya que, si se copia dos veces, la opción para mover desaparece y el usuario tiene que retroceder al menú para hacer el cambio, también la notificación que llega debería ser más específica, puesto que a veces las personas no ven el correo a tiempo.</li> </ul>
<p>4%</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En relación con los expedientes debería bastar con anexar los títulos de los funcionarios y que el archivo institucional se encargue de la elaboración de estos.</li> </ul>
<p>4%</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar las fortalezas y debilidades que pueda tener el Sistema.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar y revisar mejoras continuas en el sistema. Comunicar si se realiza algún cambio o mejora.</li> </ul>
4%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quizás se deba esperar un poco más, pero hace falta generar conciencia en las personas en lo que es el papel de archivo, si cuando se elaboraban documentos físicos ha sido difícil, en esta etapa es aún más. Esta observación encierra todo lo demás, pues es la más importante.</li> </ul>

*Nota: Datos obtenidos con aplicación de cuestionario, funcionarios Universidad Nacional de Costa Rica, 2021*

En esta parte, se contemplan diversas opiniones que van desde aspectos estéticos del sistema hasta procesos que se realizan en él. Además, se brindan estas sugerencias: que brinde libertad para enviar correspondencia a todos los funcionarios e instancias de la Universidad Nacional; tomar en cuenta las necesidades visuales de los funcionarios, mejorar la gestión de archivo y la duplicidad de documentos.

Una recomendación muy importante que se brinda es que se diagnostique fortalezas y debilidades del sistema, que se realicen evaluaciones y mejoras continuas, y se comuniquen a nivel institucional las actualizaciones o cambios en el funcionamiento del AGDe.

Contribuyendo a las sugerencias de mejoras del sistema, en la entrevista se logró conocer aspectos sobre este tema, la creación del sistema parte de una idea o necesidad principal la cual es la gestión de documentos, el sistema cumple y permite desarrollar las funciones de elaboración, envío, recepción, firmar, archivar; sin embargo, es esencial estar en una constante evaluación y retroalimentación por parte de los usuarios, buscando estandarizar y automatizar los beneficios a todas las instancias de la Universidad Nacional.

Los coordinadores del sistema mencionan, que por lo general se enfrentan a dos panoramas según el usuario; está la persona que considera que la utilización del sistema ha venido a dificultar las labores administrativas, que se resiste al cambio, se le dificulta el aprendizaje de uso de tecnologías y por otra parte, está la persona que es abierta a los cambios, que fácilmente se adaptan y por medio de la prueba y continuo uso se logra acoplar a la herramienta que se les brinda para realizar sus labores diarias. Es algo con lo que han tenido que lidiar durante todo este proceso de implementación del sistema, asimismo el persuadir y convencer a los funcionarios que el Sistema de Archivo de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos se ha implementado para facilitar las labores administrativas de la Universidad Nacional.

Asimismo, se mencionó que se realizó una evaluación del sistema a mediados del año 2019 y en el 2020, asimismo, en el 2021 la Contraloría Universitaria hizo una evaluación de la gestión de documentos electrónicos y la herramienta AGDe está implícita en esa evaluación.

Adicionalmente se menciona que por tema de la pandemia y traslados no se pudo realizar una evaluación que estaba prevista para el 2021, sin embargo, en cuanto se cumpla con las sugerencias y requisitos que indicó la Contraloría se estaría reprogramando para el año 2022 la evaluación con el 100% del sistema implementado en la Universidad Nacional.

De forma complementaria a la tabla 7, en la tabla 8, que se muestra a continuación, se brindan recomendaciones por parte de los usuarios del sistema AGDe, que a criterio propio consideran que son de importancia para fortalecer el sistema y facilitar sus funciones diarias.

**Tabla 8. Recomendaciones para considerar en el Sistema AGDe según los usuarios**

Cantidad de participantes	Recomendaciones
---------------------------	-----------------

<p>13%</p>	<p>Que el sistema lo puedan utilizar todos los funcionarios y no solamente los funcionarios del área secretarial. Muchas veces en las capacitaciones no se toma en cuenta a los demás profesionales de diferentes procesos en la Universidad. Mayor capacitación a personal que desconocen sobre el proceso de gestión documental y uso del sistema.</p>
<p>13%</p>	<p>El sistema permite realizar nuestras labores documentales muy bien. Sería mayor acompañamiento en el caso que se requiera. Se considera muy completo.</p>
<p>13%</p>	<p>Que se simplifique más los pasos a realizar para la firma digital, que el campo de la firma esté al final de la hoja y simplifique la elaboración de documentos. Más ágil.</p>
<p>8%</p>	<p>Que, a la hora de tener un imprevisto con algún documento, como por ejemplo eliminar por error un oficio, que se pueda restituir, sin hacer consultas a los encargados, ya que se debe esperar que resuelvan desde la sede Omar Dengo para poder continuar con el proceso de elaboración de documentos u otros.</p>
<p>4%</p>	<p>Que haya facilidad a la hora de que un oficio deba llevar dos firmas. Que se pueda enviar al primer firmante y que este devuelva el oficio para la otra firma, esto no se puede hacer, sino solamente por medio del correo y luego se sube el oficio firmado por las dos personas. Parece que el sistema ahora no acepta este último proceso, por lo que debe consultar qué hacer en este caso con los encargados de Heredia, generando atrasos por las consultas. Además, que el Sistema AGDe se desconecta regularmente, generando problemas.</p>
<p>4%</p>	<p>Que genere una alerta de notificación que verifique al remitente que su correspondencia fue recibida por el destinatario, más flexibilidad en la modificación de números de consecutivos.</p>

4%	Modificar el sistema de carpetas para el proceso de los documentos para que cada uno se pueda trabajar en una sola carpeta que contenga todas las funciones de elaboración, edición, etc.
4%	Que los expedientes sean elaborados en el Archivo Institucional.
4%	Más que una recomendación una preocupación o limitante es depender del internet para poder tener acceso al sistema.
4%	Mucho personal administrativo obligado a utilizar el sistema sin tener conocimientos previos de archivo. Capacitaciones frecuentes y seguimiento permanente al archivo y uso correcto del sistema.

*Nota: Datos obtenidos con aplicación de cuestionario, funcionarios Universidad Nacional de Costa Rica, 2021*

Se analiza que los aspectos de mejora y las recomendaciones sugeridas por los usuarios van de la mano con las etapas de creación, firma, distribución y archivo de los documentos, así como aspectos de conectividad, capacitación y soporte técnico. Consideraciones para tomar en cuenta por los gestores del sistema y que esta investigación dará como insumo.

Es importante brindar sugerencias sobre el sistema porque con ellas los coordinadores pueden identificar posibles debilidades que tiene el sistema que quizás ellos no han visualizado y les permite darle seguimiento y buscar posibles soluciones que faciliten y mejoren las funciones del sistema.

Igualmente, como parte de la entrevista realizada a los archivistas de la UNA, se hace mención que algunas mejoras en las que los coordinadores están trabajando y buscan una solución son: se debe mejorar que en el sistema se pueda gestionar los documentos de carácter confidencial restringido, debido a que solo se tiene una única carpeta de envío y esa carpeta solo pueden acceder

las personas autorizadas para enviar documentos, se trata de resolver como se puede gestionar ese tipo de documentos en el sistema. Se debe implementar procesos para valoración, selección y eliminación de documentos de soporte electrónico. Por otra parte, el sistema no cumple con una metodología o modelo para preservación a largo plazo, la cual es OAIS, es la metodología a nivel internacional que se tiene que desarrollar para repositorios de preservación a largo plazo.

El modelo de Sistema Abierto de Información de Archivo (OAIS), es la base para la normalización de la preservación digital y es la principal referencia conceptual para establecer la política, requisitos y acciones. El modelo OAIS establece conceptos, responsabilidades, estrategias de preservación, entre otros. La base del modelo establece un marco conceptual que estructura las etapas y funcionalidades de un archivo digital, a partir de 3 componentes: entorno, modelo funcional y modelo de información. (Castillo. S, 2018, p.19).

Tanto los gestores del sistema como los usuarios coinciden en que existen aspectos de mejora para el AGDe, no obstante; a través de procesos de comunicación eficientes se pueden llegar a solucionar, máxime considerando que para el 100% de los encuestados el sistema ha sido beneficioso dentro de la gestión documental en su departamento o área de trabajo.

Como parte de los beneficios los usuarios mencionan: simplificación de trámites, agilidad en la recepción y envío de documentos y correspondencia; posibilidad de realizar teletrabajo, un archivo digital organizado que permite una rápida búsqueda de los documentos, la gestión documental se vuelve más expedita y el acceso a la información es casi inmediata lo que ayuda en la toma de decisiones y también, el significativo ahorro de papel y tinta en las diferentes instancias. Se puede evidenciar que definitivamente la implementación del AGDe ha sido beneficioso,

innovador y vino a reducir tanto los costos económicos como la labor humana, fortaleciendo la calidad de trámites y servicios que brinda una entidad pública como la Universidad Nacional.

Se puede determinar que la funcionalidad del sistema en los diferentes procesos como lo son la elaboración de documentos, recepción y envío, asignación de consecutivos, firma digital, archivar y si la gestión documental, ha sido efectiva y positiva en las diferentes áreas de trabajo.

Además, con esta nueva herramienta los trabajadores lograron realizar sus labores desde la modalidad teletrabajo, logrando continuar con sus labores desde sus lugares de residencia. En el momento de aplicar los instrumentos un 75% de los encuestados indica estar realizando esta modalidad laboral.

Ante la consulta a los usuarios que realizan teletrabajo si ellos consideran que la implementación del AGDe ha sido útil y beneficioso en los métodos que conlleva a los procesos de gestión documental para el 95% fue una realidad ya que muchas funciones y servicios de la Universidad Nacional no se paralizaron con la pandemia, permitiendo a los funcionarios seguir brindado un servicio de calidad y dándole continuidad tanto a los procesos educativos como los administrativos. Es una herramienta que optimizó las funciones desde sus hogares y les permitió salir un poco de su zona de confort, desarrollando nuevas habilidades y adquiriendo nuevo conocimiento relacionado al uso de las tecnologías y trámites digitales.

En general la percepción del personal de oficina de las Sedes Regionales y Sección Regional de la Universidad Nacional sobre el impacto en el uso del Sistema de Archivo de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos es satisfactoria, consideran que este vino a favorecer la gestión documental que se realiza como parte de sus funciones. Se mencionan recomendaciones y aspectos de mejora, pero también grandes beneficios.

### **Necesidades de capacitación sobre el Sistema AGDe**

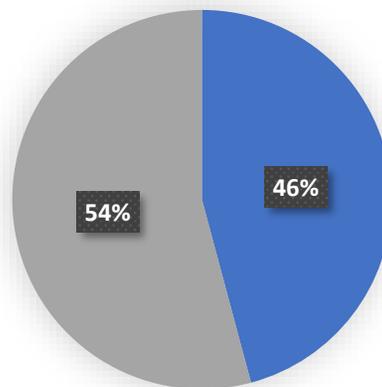
En este apartado se presenta información relacionada con las necesidades de capacitación sobre el sistema AGDe, según el criterio de cada colaborador.

Para el 71% de los encuestados el sistema y sus procesos han sido fáciles de utilizar y adaptables a sus tareas laborales. Sin embargo, si recalcan que en un inicio fue difícil la adaptación y manipulación y que ha requerido capacitación y mucha práctica diaria. Para el 29% restante, se requiere mayor capacitación.

La diferencia de que algunos funcionarios se les haga más fácil y a otros se les dificulte el uso del sistema puede deberse a diferentes criterios y aspectos como lo son: resistencia al cambio de procesos de lo físico a lo digital, a no querer salir de zonas de confort, desconocimiento del uso de las tecnologías, temor a no adaptarse, limitaciones tecnológicas, en el caso de la falta de capacitación, podría considerarse que se incorporaron a las labores cuando ya se habían realizado las capacitaciones, opuesto a eso, se puede evidenciar que la mayoría asumió el reto de experimentar con esta nueva herramienta, es importante el hecho de querer superarse y adquirir conocimiento día con día y comprender de cierto modo que la tecnología permanece en un continuo avance, y que exige el adaptarse a nuevas herramientas y sistemas que simplifiquen las funciones administrativas.

La figura 10 muestra los resultados obtenidos respecto a la consulta si ellos como usuarios necesitan recibir más capacitación sobre el uso del sistema.

### **Figura 10. Necesidades de capacitación sobre el Sistema AGDe**

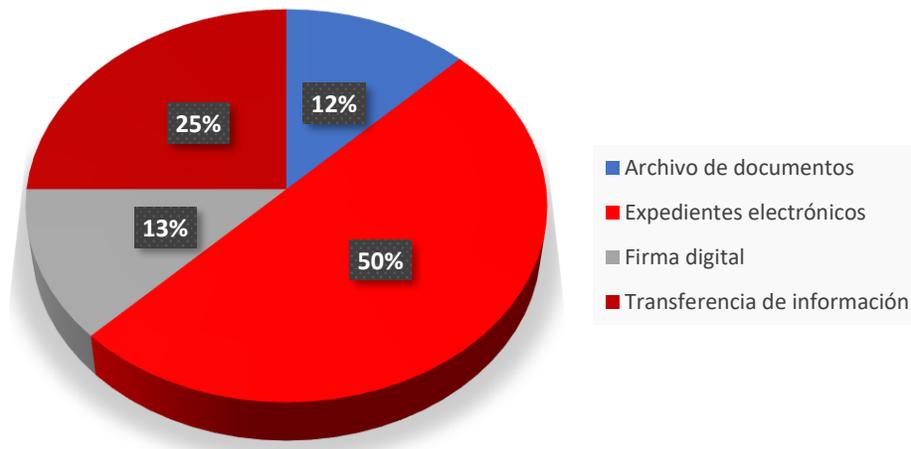


**Nota:** Datos obtenidos con aplicación de cuestionario, funcionarios Universidad Nacional de Costa Rica, 2021.

El 54% de los encuestados mencionan que si es necesario la capacitación sobre este sistema y el 46% indican que no es necesaria la capacitación. Se refleja que más de la mitad considera que es importante estar actualizándose sobre las nuevas implementaciones que se le brinda al sistema para mejorar la actividad laboral en los diferentes departamentos de las sedes de la UNA, así como aclarar dudas sobre algunos procesos.

Los usuarios que requieren capacitación indican las siguientes áreas como prioritarias:

**Figura 11. Área de refuerzo sobre el Sistema AGDe. (Necesidad de capacitación).**



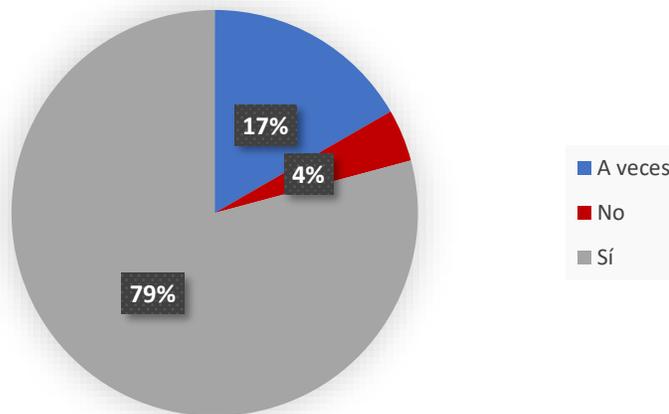
*Nota:* Datos obtenidos con aplicación de cuestionario, funcionarios Universidad Nacional de Costa Rica, 2021

Como parte mayoritaria con el 50% de los encuestados indicaron que es esencial la capacitación relacionada a los expedientes electrónicos, seguidamente con el 25% se encuentra la necesidad de capacitación respecto a la transferencia de información, con el 13% se refleja la firma digital y con 12% sobre el proceso de archivo de documentos.

Se logra evidenciar que el conocer claramente cómo se deben hacer los diferentes procesos en el sistema, brinda mayor seguridad, calidad y minimiza el riesgo de cometer errores que puedan llevar a la pérdida de información importante. Como sugerencia se podría tomar en cuenta a futuro implementar un manual donde se describa detalladamente como realizar las diferentes funciones del sistema, posibles errores o fallas que pueda tener y soluciones a ellos, así se evitaría el atraso de la tramitología, y evitaría estar realizando consultas a la Sede Omar Dengo.

La figura 12 muestra los resultados obtenidos ante la consulta ¿Comprende usted de manera general el uso y procesos del Sistema AGDe?

**Figura 12. Comprensión y uso general del Sistema AGDe.**



*Nota:* Datos obtenidos con aplicación de cuestionario, funcionarios Universidad Nacional de Costa Rica, 2021

En respuesta a la comprensión general del sistema, el 79% los encuestados afirman que si comprenden el uso y procesos del sistema y con el 17% de los encuestados indican que a veces comprenden y un 4 % indica no comprender el uso del Sistema AGDe. Lo cual permite identificar una necesidad de capacitación para eliminar ese porcentaje de usuarios que no están seguros de comprender bien el sistema AGDe, esto ayudaría a agilizar los procesos, brindaría comodidad, seguridad en las labores que deben desarrollar y continuidad sin tener duda o ilimitación de todos los procesos que puede desarrollar por falta de conocimiento.

Asimismo, se consultó si al inicio de la implementación del sistema se presentó alguna dificultad al utilizar la herramienta, a lo que el 75% respondió afirmativamente y un 25% de forma negativa. Las dificultades indicadas se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 9. Dificultades de uso durante la implementación del Sistema AGDe**

Cantidad de participantes	Dificultades
---------------------------	--------------

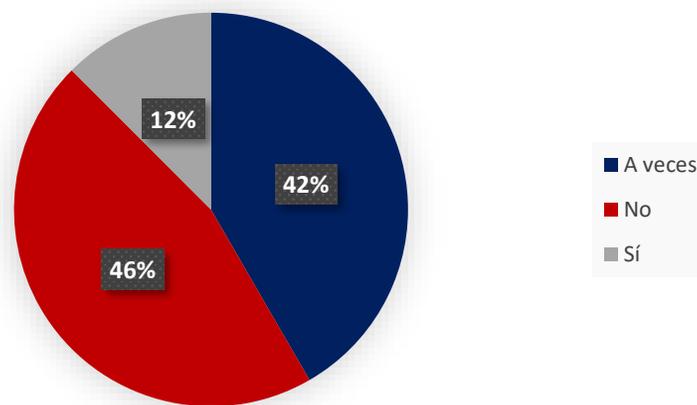
8	Dificultades en el manejo de las herramientas y el sistema, la modificación de los documentos y la comprensión de los procesos, ya que se realizan varios pasos para obtener un resultado.
4	No tenía una capacitación profunda sobre cómo utilizar el sistema AGD. Falta de orientación para comprender los flujos y tiempo de adaptabilidad con el sistema.
2	Permisos y restricciones para enviar, recibir, trabajar documentos en línea, la distribución de roles y accesos.
1	En la generación de oficios y el cumplimiento de los metadatos, que no pueden faltar para enviar los oficios, así como en la nueva elaboración de oficios, a la hora que fueran devueltos por la instancia, sobre el proceso que debe realizarse para enviar nuevamente el oficio a firma y despacho. Se ha mejorado bastante en su uso.
1	El archivo y despacho de documentos.
1	Como son muchas carpetas, al principio fue un poco difícil tener claridad en los procesos y usos de cada una.
1	Al estar la sede en el plan piloto había muchas dudas, muchas personas se rehusaban a utilizarlo y pues fue también cuando se evidenciaban las modificaciones que debían realizarse en el sistema; una vez que esto se superó ha sido de total aceptación.

*Nota: Datos obtenidos con aplicación de cuestionario, funcionarios Universidad Nacional de Costa Rica, 2021*

Es comprensible que en un inicio se tuvieran este tipo de dificultades, porque era una herramienta nueva, sin embargo, lo rescatable de esto es que con el tiempo, uso y práctica todas esas dificultades fueron superadas y aclaradas.

La siguiente figura muestra los datos obtenidos ante la consulta, si actualmente se tienen dudas o se les dificulta utilizar el sistema, con la finalidad de verificar que sería muy provechoso estar en constante actualización y brindar acompañamiento tanto a los funcionarios antiguos como a los nuevos que inicien labores dentro de las instancias de la Universidad Nacional.

**Figura 13. Dudas sobre el Sistema AGDe**

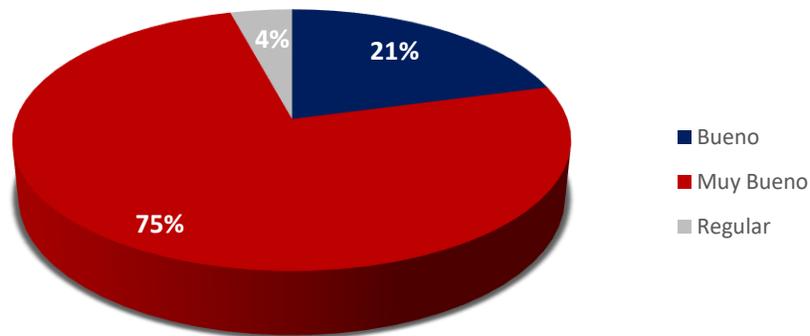


*Nota: Datos obtenidos con aplicación de cuestionario, funcionarios Universidad Nacional de Costa Rica, 2021*

Con un 46% los funcionarios indicaron que no tienen dudas ni se les dificulta el uso del AGDe en la actualidad, con el 42% indican que a veces tienen dudas o dificultades, 12% indican que sí, lo cual es importante darle seguimiento a esos funcionarios para que ese porcentaje se reduzca y se sientan respaldados por los coordinadores del sistema, asimismo puedan desenvolverse efectivamente en sus labores diarias, permitiendo un desarrollo profesional de mejor calidad y con las herramientas necesarias para desempeñarse en cualquier departamento administrativo de la UNA.

Para finalizar, en la siguiente figura se evidencian los resultados sobre la consulta ¿Cómo califican el acompañamiento brindado por el equipo técnico-funcional de la Oficina de Archivo Institucional desde la capacitación hasta la implementación del Sistema?

**Figura 14. Acompañamiento de los Archivistas de la UNA en el uso del Sistema AGDe.**



*Nota:* Datos obtenidos con aplicación de cuestionario, funcionarios Universidad Nacional de Costa Rica, 2021

Se logra evidenciar que el 75% de los colaboradores encuestados consideran que el acompañamiento ha sido muy bueno, otro 21% considera que ha sido bueno y el 4% considera que ha sido regular. En este caso, la opinión de los usuarios es de mucha importancia para la oficina de Archivo Institucional ya que se pretende solventar una necesidad principal que es la gestión de documentos electrónicos, con la finalidad de agilizar procesos, aliviar labores y sobre todo satisfacer las necesidades de cada persona que hace uso del sistema; son esas opiniones, sugerencias, recomendaciones y aspectos de mejora encontradas.

El conjunto de la información recolectada sobre la percepción y experiencia de los usuarios permitirá facilitar la búsqueda de soluciones y mejoras en la herramienta y aún más innovar en otros posibles procesos.

## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **Conclusiones y Recomendaciones**

### **Conclusiones**

El avance tecnológico proporciona grandes avances en el trabajo de oficina y puede facilitar las labores diarias de los colaboradores en las empresas. En esta investigación se analizó una herramienta en particular, que fue el Sistema de Archivo de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos de la Universidad Nacional.

El cambio ha sido significativo y de gran importancia dentro de las diferentes Sedes y Sección Regional de la UNA, máxime por tratarse de instancias universitarias con distanciamiento territorial grande referente a la Sede Omar Dengo de la institución, presentando problemas especialmente en el envío, recepción y firma de diferentes documentos.

La investigación permite concluir que el personal ha desarrollado grandes habilidades en cuanto a la utilización de este sistema y han mejorado en rapidez y efectividad en diferentes procesos de la gestión de documentos.

A continuación, se presentan las conclusiones en los apartados indicados en el análisis de datos.

### **Datos personales de los entrevistados y encuestados**

Se realizó una entrevista a la Coordinadora de la Unidad del Archivo Central del Archivo Nacional, cuyo género es femenino con edad de 25 años y a dos archivistas de la Universidad Nacional, un masculino y una femenina, en rango de edad 34 a 37 años, en los cargos de Técnico en Servicios Administrativos Archivista y Coordinador del Archivo Institucional, con experiencia de tres y 16 años, respectivamente.

Sobre los encuestados como usuarios del sistema AGDe en las Sedes Regionales y Sección Regional, el 50% tiene un rango de edad de 41 o más años, seguidamente con una igualdad de 25% los rangos de 26 a 33 años, con un 21% las edades 33 a 40 años y como último resultado un 4% el rango de edad de 18 a 25 años. Sobre el género predominante está el femenino con un 87%.

La mayoría de los participantes, con un 29%, labora en el Campus Pérez Zeledón, un 21% en el Campus de Liberia, un 13% en la Sección Regional Huetar Norte y Caribe (Campus Sarapiquí) e Interuniversitaria de Alajuela y un 12% en Campus Coto.

Se logra determinar que algunos participantes ingresaron a la institución, desde el año 1984 siendo estos los más antiguos y donde se interpreta que tienen una amplia experiencia en métodos tradicionales relacionados con gestión documental; por su parte el personal más reciente que ingresó fue en el año 2020. Los años de ingreso son muy variados, por lo cual sus experiencias con diferentes métodos y cambios en el tema de gestión de documentos fueron de gran relevancia para esta investigación.

En relación con el puesto laboral el 46% ocupa en el puesto de Técnico Asistencial en Servicios Secretariales-Secretaria/o de Dirección (secretaria/o), seguidamente 25% en los puestos de Profesional Ejecutivo en Servicios Administrativos de Unidades Académicas (Asistente Administrativo), con 17 % Gestión Operativa Profesional Auxiliar en Servicios Secretariales-Oficinista (Recepcionista) y finalmente con 4% tres de los grupos correspondientes a Profesional Auxiliar en Servicios Secretariales, Técnico Auxiliar en Servicios Secretariales y Técnico Laboratorios.

**Gestión documental realizada por medio del sistema AGDe**

Con base en la información recolectada por medio de la entrevista y el cuestionario se logra evaluar la gestión documental realizada por medio del Sistema de Archivo de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos de la Universidad Nacional, a través de la experiencia adquirida por los usuarios del sistema.

Se concluye que el Sistema AGDe ha permitido el desarrollo de diversas funciones de acuerdo con las necesidades de los usuarios, cumpliendo satisfactoriamente con los procesos que se requieren sobre la gestión documental y las expectativas por la que fue creado. El sistema tiene todos los procesos necesarios referente a la gestión documental (envío y recepción de documentos, creación de documentos, consecutivos, firmas de documentos digitales) han mejorado la efectividad y la rapidez dentro de la oficina.

Para 58% de los funcionarios a nivel general el sistema satisface sus necesidades laborales; para el 29% es muy satisfactorio y para el 13% es aceptable el funcionamiento. Ninguna persona lo califica como deficiente.

La principal función que se desea solventar con este sistema es la gestión de documentos mediante un soporte electrónico, cumpliendo algunas particularidades como: reducción de tiempos de procesos, tramitología entre las sedes y otras entidades, favoreciendo el teletrabajo y dando continuidad a las labores desde cualquier área fuera de la institución, además del impacto en área ambiental con la reducción del uso de recursos (papel, tinta, impresiones, entre otros).

Las principales características que tiene el sistema son: uso obligatorio de la firma digital certificada (con la finalidad de validar los documentos que se ejecutan), utilización de cuadros de

clasificación y ordenación de los documentos, verificador de firma digital permitiendo la trazabilidad de la documentación, así como la creación y revisión de documentos, entre otras.

En cuanto a la regularidad con la que los entrevistados hacen uso del sistema, se obtuvo que un 71% lo utiliza de manera muy frecuente, un 13% regularmente, 12% pocas veces y solo un 4% no lo utiliza. Por su parte, el 70,8% indicó que frecuentemente han percibido beneficios con su uso, un 25% de forma regular y únicamente un 4,2% a veces. Dato muy significativo que permite evaluar positivamente el proceso de gestión a través de los beneficios percibidos del sistema.

Se establece que para el 79% de los usuarios, los procesos de gestión documental (creación, transferencia, firma de documentos, entre otras funciones) han mejorado de forma rápida y eficiente con la implementación del Sistema AGDe.

En relación con las tareas desarrolladas en el sistema, se determina que la función que mayormente realizan con un 88% es la elaboración de documentos, seguido por un 75% en la recepción y envío de documentos, con un 71% archivo de documentos y con igual porcentaje de 67% asignación de consecutivos, transferencia de documentos y búsqueda de documentos. Únicamente el 5% lo utiliza para trámites con firma digital

Se recalca que, si bien no todos los procesos realizados en el sistema tienen un 100% de satisfacción, en su mayoría la mitad de los encuestados evalúan de forma excelente la actividad desarrollada por medio del sistema, el criterio que presenta menor porcentaje está relacionado con la seguridad de la información. No obstante, sobre esta temática se realizó consulta a los usuarios con respecto a la percepción que tenían sobre el sistema y la seguridad que brinda, obteniendo que para el 88% de los encuestados el sistema lo califica como seguro. Con el análisis de las respuestas

se evidenciaron contradicciones que pueden asociarse a falta de conocimiento en la administración del sistema y el uso de bitácoras en las gestiones que se realizan. Sin embargo; para un gran porcentaje el sistema si les brinda la seguridad requerida en cuanto a gestión documental se refiere.

Según información brindada por funcionarios de la UNA, con el uso del sistema se aplican los protocolos de seguridad que se establecen por parte de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación de la Universidad, a los sistemas alojados en los servidores de la institución y estos se supervisan de lunes a viernes cada 15 minutos.

También, se analizan aspectos que influyen en la seguridad como lo son: usuario y contraseña, roles, permisos de usuarios, firma digital certificada y respaldos de la base de datos; todo esto con la finalidad de brindar protección de la documentación, acceso a los documentos y resguardo de fondo documental de la UNA.

Se determina, además, que aún se requieren mejoras en el Sistema referente a la seguridad de documentos confidenciales y actualizar el sistema de manera que, al perder conexión, no se pierda lo avanzado al momento que se está utilizando el personal en ese momento.

Se concluye que los avances tecnológicos son más provechosos para unos que para otros, debido a la resistencia al cambio o al temor de no conocer muy bien estos nuevos métodos, lo que si se tiene claro es que los usuarios utilizan constantemente el sistema y que la mayoría de los encuestados considera que la implementación de este en la UNA es de gran beneficio para sus labores cotidianas.

**Marco normativo vigente en el sistema AGDe**

A fin de determinar el cumplimiento del marco normativo vigente en el Sistema de Archivo de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos de la UNA, mediante la recolección de información a los archivistas encargados y la investigación realizada sobre la legislación nacional se concluye que el sistema AGDe se basa en las normativas, leyes y requerimientos necesarios como: Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Ley General de Control Interno, Normativa de la Gestión de Expedientes, Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, Ley del Sistema Nacional de Archivos, 7202, Normativa ISO 30300-30301, entre otras.

Si se hace la observación que actualmente se trabaja en la construcción de un repositorio de preservación digital, basado en los principios del modelo *Open Archival Information System(OAIS)*, con el cual se pueden conservar los documentos con valor permanente según la tabla de plazos de conservación de documentos.

Se establece que formatos que se almacenan en el Sistema AGDe son: PDF, ODT, DOC, ODS, XLS, PPT. Asimismo, para la conservación de dichos documentos en el sistema es necesario aplicar técnicas de preservación, migración digital con el fin de evitar el principal problema que es la obsolescencia tecnológica.

Según la entrevista realizada al Archivo Nacional menciona que es necesario que un sistema de gestión de documentos electrónicos establezca una adecuada clasificación de documentos y este sea una de las funciones principales, por otra parte, el Sistema AGDe, se trabaja

para que logre la debida clasificación de documentos, según la tabla de plazos y normativas en relación con este.

Se determina que el Sistema AGDe cumple con el requerimiento fundamental de un sistema de gestión de documentos electrónicos al contar con la firma digital, que es esencial para darle validez y autenticidad a un documento.

En cuanto a los procesos de conservación según lo que establece la Ley del Sistema Nacional de Archivos No. 7202; esta ley indica que se puede conservar y almacenar en cualquier soporte. Es un proceso técnico archivístico que permite mantener la integridad de los documentos los cuales deben cumplir con un ciclo de vida en su preservación; el Sistema AGDe no cumple con la metodología o modelo para la preservación a largo plazo que es el sistema OAIS que se mencionó anteriormente, esta es una metodología internacional que debe cumplir un repositorio para la preservación de documentos a largo plazo. Esto no quiere decir que no se estén conservando o estén inseguros; se están conservando a mediano y corto plazo.

En términos generales, el sistema se encuentra en constante mejora y actualización de procesos, lineamientos, requerimientos y técnicas, permitiendo que el sistema cumpla con las normativas de la gestión documental electrónica para que su implementación sea efectiva dentro de la institución

### **Percepción sobre el impacto del Sistema AGDe**

Se logra diagnosticar la percepción del personal de oficina de las Sedes Regionales y Sección Regional de la Universidad Nacional sobre el impacto en el uso del Sistema de Archivo de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos de la UNA, determinando que para el 100%

de los encuestados el sistema ha sido beneficioso dentro de la gestión documental en su departamento o área de trabajo.

Se concluye que para los usuarios la implementación del Sistema AGDe referente a los procesos de gestión documental mejora la efectividad y rapidez en sus tareas laborales, obteniendo que para el 92% esto es así por las siguientes razones: facilidad en la utilización del sistema, rapidez en la distribución y recepción de la documentación, rapidez en la firma por medio de la firma digital, se evita imprimir el documento, facilita la búsqueda la búsqueda y el control y evita el extravío de la documentación.

Para el 8% que responde negativamente justifica su respuesta haciendo alusión a problemáticas como fallas frecuentes en el sistema generando atrasos en elaborar un consecutivo, cargarlo y enviar a despacho, duplicidad en la carpeta de archivo, problemas en el acceso, muchas carpetas de trabajo, conectividad y limitaciones en el trabajo con expedientes.

Complementariamente se perciben los siguientes beneficios: agilidad a la hora de recibir y enviar documentos, facilidad de búsqueda de documentos, se acortan las barreras de distancia y comunicación entre las sedes y se reduce considerablemente el tiempo de la tramitología, facilidad en la elaboración de expedientes, rapidez en el proceso de firma digital; lo cual permite ahorro de tiempo y mayor productividad, orden, confidencialidad, control en número de consecutivo, seguridad de entrega, ya que el sistema genera un recibido automáticamente, organización unificada a nivel institucional de los documentos e información, nomenclaturas que reflejan todos los tipos documentales que se elaboran en las unidades académicas, permitiendo mayor control y organización, simplificación de trámites, posibilidad de realizar teletrabajo, un archivo digital organizado que permite una rápida búsqueda de los documentos, la gestión documental se vuelve

más expedita y el acceso a la información es casi inmediata lo que ayuda en la toma de decisiones, significativo ahorro de papel y tinta en las diferentes instancias. Se puede evidenciar que definitivamente la implementación del AGDe ha sido beneficioso, innovador y vino a reducir tanto los costos económicos como la labor humana, fortaleciendo la calidad de trámites y servicios que brinda una entidad pública como la Universidad Nacional.

Por su parte, para los coordinadores del Sistema AGDe se perciben los siguientes beneficios: acceso a la información de forma ágil y oportuna, fortalecimiento del teletrabajo que permite el mejoramiento de la calidad de vida, ejerciendo labores desde la comodidad de los hogares, seguridad e integridad de la información con el sistema que permite hacer una cadena de almacenamiento, garantizando que es un documento confiable y que ha estado en custodia del sistema y no se podría dudar de su confiabilidad y preservación de los documentos, según los valores que se determinen en cada una de las series documentales brindada por la Comisión Institucional.

Los resultados permiten determinar que en porcentajes muy significativos existe un impacto positivo que viene a mejorar las labores de gestión documental en la oficina.

En cuanto aspectos de mejora al sistema, es importante mencionar que el 15% de los encuestados considera que el sistema no requiere mejorar ningún aspecto. Por su parte, el porcentaje restante piensa que se deben mejorar en el Sistema de Archivos de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos aspectos estéticos hasta procesos que se realizan en él. Además, se brindan estas sugerencias: que brinde libertad para enviar correspondencia a todos los funcionarios e instancias de la Universidad Nacional, mejorar la gestión de archivo y la duplicidad de documentos, no depender de internet, manejo más eficiente de los expedientes, firmar de forma

más sencilla y brindar más capacitaciones. Una recomendación muy importante es que se diagnostiquen fortalezas y debilidades del sistema, que se realicen evaluaciones y mejoras continuas, y se comuniquen a nivel institucional las actualizaciones o cambios en el funcionamiento del AGDe.

Por otra parte, los coordinadores del sistema determinan que por lo general se enfrentan a dos panoramas sobre el usuario; está la persona que considera que la utilización del sistema ha venido a dificultar las labores administrativas, que se resiste al cambio, se le dificulta el aprendizaje de uso de tecnologías y por otra parte, está la persona que es abierta a los cambios, que fácilmente se adaptan y por medio de la prueba y continuo uso se logra acoplar a la herramienta que se les brinda para realizar sus labores diarias. Es algo con lo que han tenido que lidiar durante todo este proceso de implementación del sistema, asimismo el persuadir y convencer a los funcionarios que el Sistema de Archivo de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos se ha implementado para facilitar las labores administrativas de la Universidad Nacional.

Se concluye en términos generales que los aspectos de mejora y las recomendaciones sugeridas por los usuarios van de la mano con las etapas de creación, firma, distribución y archivo de los documentos, así como aspectos de conectividad, capacitación y soporte técnico. Consideraciones para tomar en cuenta por los gestores del sistema y que esta investigación dará como insumo.

Igualmente, como parte de la entrevista realizada a los archivistas de la UNA, se establecen que algunas mejoras en las que los coordinadores están trabajando y buscan una solución son: se debe mejorar que en el sistema se pueda gestionar los documentos de carácter confidencial restringido, debido a que solo se tiene una única carpeta de envío y esa carpeta solo pueden acceder

las personas autorizadas para enviar documentos, se trata de resolver como se puede gestionar ese tipo de documentos en el sistema. Se debe implementar procesos para valoración, selección y eliminación de documentos de soporte electrónico. Por otra parte, el sistema no cumple con una metodología o modelo para preservación a largo plazo, la cual es OAIS, es la metodología a nivel internacional que se tiene que desarrollar para repositorios de preservación a largo plazo.

Se determina que la funcionalidad del sistema en los diferentes procesos como lo son la elaboración de documentos, recepción y envío, asignación de consecutivos, firma digital, archivar y si la gestión documental, ha sido efectiva y positiva en las diferentes áreas de trabajo.

Asimismo, se concluye que el sistema AGDe vino a facilitar la modalidad de teletrabajo en la Universidad Nacional, ya que en el momento de aplicar los instrumentos un 75% de los encuestados indica estar realizando esta modalidad laboral. Por su parte para el 95%, la implementación del AGDe ha sido útil y beneficioso en los métodos que conlleva a los procesos de gestión documental, ya que muchas funciones y servicios de la Universidad Nacional no se paralizaron con la pandemia, permitiendo a los funcionarios seguir brindado un servicio de calidad y dándole continuidad tanto a los procesos educativos como los administrativos.

El sistema AGDe es una herramienta que optimizó las funciones desde los hogares y permitió salir un poco de la zona de confort, desarrollando nuevas habilidades y adquiriendo nuevos conocimientos relacionados con el uso de las tecnologías y trámites digitales.

En general se concluye que la percepción del personal de oficina de las Sedes Regionales y Sección Regional de la Universidad Nacional sobre el impacto en el uso del Sistema de Archivo de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos es satisfactoria. Se mencionan recomendaciones y aspectos de mejora, pero también grandes beneficios.

**Necesidades de capacitación sobre el Sistema AGDe**

Se logran identificar las necesidades de capacitación sobre el Sistema de Archivo de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos en el personal de oficina de las Sedes Regionales y Sección Regional de la Universidad Nacional.

Se determina que para el 71% de los encuestados el sistema y sus procesos han sido fáciles de utilizar y adaptables a sus tareas laborales. Sin embargo, si recalcan que en un inicio fue difícil la adaptación y manipulación y que ha requerido capacitación y mucha práctica diaria. Para el 29% restante, se requiere mayor capacitación.

El 54% de los encuestados indica que, si es necesario la capacitación sobre este sistema para estar actualizándose sobre las nuevas implementaciones que se le brinda al sistema y para mejorar la actividad laboral en los diferentes departamentos de las sedes de la UNA, así como aclarar dudas sobre algunos procesos.

Las áreas más prioritarias en las que requieren capacitación son: expedientes electrónicos (46%), transferencia de información (23%), firma digital (8%), archivo de documentos (7%) y en todas las áreas (16%).

Por su parte, el 79% los encuestados afirma que, si comprende el uso y procesos del sistema, el 17% de los encuestados indican que a veces comprenden y un 4 % indica no comprender el uso del Sistema AGDe. Lo cual permite concluir que, si existe una necesidad de capacitación para eliminar ese porcentaje de usuarios que no están seguros de comprender bien el sistema AGDe,

Adicionalmente, se determina que para el 75% al inicio de la implementación del sistema, si presentaron dificultades al utilizar la herramienta, sin embargo, lo rescatable de es que con el tiempo, uso y práctica todas esas dificultades fueron superadas y aclaradas.

Además, un 42% de los funcionarios usuarios del sistema en sedes y sección regional indica que a veces tienen dudas o dificultades, 12% indican que sí, lo cual es importante darle seguimiento para que ese porcentaje se reduzca.

Para finalizar, se logra determinar que el 75% de los colaboradores encuestados considera que el acompañamiento por parte de la Universidad Nacional ha sido muy bueno, otro 21% considera que ha sido bueno y el 4% considera que ha sido regular. En este caso, la opinión de los usuarios es de mucha importancia para la oficina de Archivo Institucional ya que se pretende solventar una necesidad principal que es la gestión de documentos electrónicos, con la finalidad de agilizar procesos, alivianar labores y sobre todo satisfacer las necesidades de cada persona que hace uso del sistema.

## **Recomendaciones**

Con base en la investigación realizada y el análisis de los datos, se logran realizar las siguientes recomendaciones:

### **A profesionales de oficina que utilizan el Sistema AGDe**

1. Participar de las capacitaciones que se brinden sobre el funcionamiento del Sistema AGDe que les permita ampliar y refrescar conocimientos sobre las diferentes herramientas tecnológicas y procesos que realizan, como lo es la firma digital, el uso del repositorio, clasificación de

documentos, tabla de plazos, ya que el avance de las tecnologías y normativas son constantes y cambiantes.

2. Mantener el interés de aprender ante las nuevas mejoras del Sistema, no abstenerse ni tener actitud negativa, ya que se comprobó que definitivamente la implementación del AGDe ha facilitado y mejorado la calidad de los servicios que brinda la Universidad Nacional en las diferentes sedes y sección regional.
3. Ser más accesibles cuando se les solicite la colaboración para la evaluación del sistema, la opinión y perspectiva de los usuarios que lo utilizan diariamente es muy importante y esencial para mejorar y satisfacer las necesidades del usuario.

#### **A los funcionarios que implementaron el Sistema AGDe**

1. Brindar acompañamiento y capacitaciones constantes a los usuarios del sistema en las diferentes sedes y sección regional que permitan el empoderamiento para su correcta manipulación. Según la entrevista realizada a la coordinadora del Archivo Nacional menciona que existe un departamento
2. Permitir y realizar investigación de este tipo, que permita enriquecer aún más el desarrollo de este o futuros Sistemas de la institución; así como conocer la experiencias y precepción de los usuarios que lo utilizan día a día en sus labores.
3. Realizar evaluaciones periódicas sobre el funcionamiento del sistema y la satisfacción de los usuarios que permita mejorar la herramienta, capturar la perspectiva de los funcionarios y satisfacer las necesidades.

4. Mejorar aspectos de estética en la herramienta como lo son tamaños de letras, fuentes, colores, botones, carpetas.
5. Elaborar un manual general (digital o físico) de los procesos, funciones y soluciones ante situaciones comunes que sucedan cuando se utilice el sistema, con la finalidad que cada funcionario lo tenga a mano y logre resolver situaciones sin necesidad de contactar encargados de sedes centrales evitando la pérdida de tiempo en los procesos.
6. Continuar con la implementación de herramientas que faciliten las labores diarias de oficinas y permita romper barreras en el conocimiento de información y documentación siguiendo con los márgenes normativos vigentes dentro de la Universidad Nacional.

#### **A Universidad Nacional de Costa Rica**

1. Apoyar y financiar proyectos que permitan facilitar, mejorar e innovar diversos procesos, trámites y servicios en la Universidad Nacional para que esta entidad continúe siendo sobresaliente al brindar la mejor calidad en la educación universitaria.
2. Incentivar a los funcionarios de las diferentes sedes y sección regional a utilizar medios tecnológicos como lo son firmas digitales, archivos digitales, con la finalidad de reducir el uso de recursos como papel, tintas, impresiones y asimismo se colabore con el medio ambiente.
3. Brindar inducciones, capacitaciones y seminarios de las diferentes herramientas tecnológicas que están disponibles en la Universidad Nacional para uso tanto del personal como del estudiantado.
4. Mantener en constante actualización a los usuarios y funcionarios sobre las normativas vigentes en relación con la gestión documental.

**CAPITULO VII**  
**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## Referencias Bibliográficas

- Alonso, J. A., et al. (2007). *La norma ISO 15489*. PDF. Recuperado de [http://eprints.rclis.org/12263/1/Alonso\\_Garcia\\_Lloveras\\_-\\_La\\_norma\\_ISO\\_15489.pdf](http://eprints.rclis.org/12263/1/Alonso_Garcia_Lloveras_-_La_norma_ISO_15489.pdf)
- Aparisi. (2020). Las funciones de la gestión documental dentro de la empresa. <https://www.docunecta.com/blog/funciones-de-la-gestion-documental-dentro-de-la-empresa>
- Arias, M.W. (15 de octubre de 2019). *Diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC)*. (párr.1). Universidad de Costa Rica. Recuperado de <https://orh.ucr.ac.cr/capacitacion-21/#:~:text=El%20Diagn%C3%B3stico%20de%20Necesidades%20de,los%20objetivos%20de%20la%20misma.>
- Atlas consultora (02 de septiembre, 2020). *Sistemas de calidad: modelos y normas ISO 9000*. <https://www.atlasconsultora.com/normas-iso-9000/>
- ATS Gestión Documental (18 de septiembre de 2018) *¿Cuáles son las funciones de la gestión documental?* <https://atsgestion.net/funciones-gestion-documental/>
- ATS Gestión Documental (19 de septiembre de 2018). *Sistemas de Gestión Documental, ¿qué son y para qué sirven?* (párr2). Recuperado de <https://atsgestion.net/sistemas-gestion-documental/>
- Barquero, A. y Umaña, R. (2019). XXXI Congreso Archivístico Nacional. *Política Nacional de Archivos*. Costa Rica.
- Bautista, I. & Campos, K. (septiembre de 2017). *Importancia de la preservación documental*. (p. 3). Calameo. Recuperado de <https://es.calameo.com/books/00530027472928b789a0c>
- Bermúdez, M. T. (2013). *Normas 30300 y 30301*. (p.3). [Diapositiva de power point]. Recuperado 22 de julio de 2020 de <http://archivo.ucr.ac.cr/docum/Norma%2030300.pdf>

- Brother España (12 de abril de 2019). El expediente electrónico y la importancia de la digitalización de documentos. <https://www.brother.es/blog/gestion-documental/2019/el-expediente-electronico-y-la-importancia-de-la-digitalizacion-documentos>
- Caro. L. (21 de enero de 2021). *7 técnicas e instrumentos para la recolección de datos*. (párra.1). Lifeder. Recuperado de <https://www.lifeder.com/tecnicas-instrumentos-recoleccion-datos/>
- Castillo S.M.G & Umaña A.R. (2018). *Modelo de preservación de documentos digitales en la Administración Universitaria, estudio de caso: Universidad Nacional*. (Tesis de Maestría Profesional). Universidad Nacional. Rodrigo Facio. [https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1kMf9Pbv1AKV3mP9UQl5t26T\\_dfrs3tIA](https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1kMf9Pbv1AKV3mP9UQl5t26T_dfrs3tIA)
- Castillo, S, C, C. (2018). *Fundamentos de la Preservación Digital a Largo Plazo*. Archivo General de la Nación de Colombia. (p. 19). Recuperado de: [https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura\\_Web/5\\_Consulte/Recursos/Publicaciones/FundamentosPreservacionLargoPlazo.pdf](https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/5_Consulte/Recursos/Publicaciones/FundamentosPreservacionLargoPlazo.pdf)
- Castillo, S. M, G. y Umaña, A. R. (14 de abril de 2019). Modelo para la preservación de documentos digitales. Revista del Archivo Nacional. Recuperado de <http://www.dgan.go.cr/ran/index.php/RAN/article/view/453/371>
- Cedeño, M. A (24 de octubre de 2020). *Gestión Documental*. <https://www.inciensa.sa.cr/inciensa/Inciensa%20Transparente/Gestion%20Documental.asp>
- Chaves, L. E. (2017). *Diseño de un sistema de gestión documental digital*. PDF. (Tesis de Licenciatura) Universidad Nacional. Heredia. <https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/14151/Dise%c3%b1o%20d>

- e%20un%20sistema%20de%20Gesti%3%b3n%20Documental%20Digital%20para%20la%20empresa%20Codocsa%20S.A.%20seg%3%ban%20las%20normas%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chen, C. (21 de mayo de 2019). Significado de *TIC (tecnologías de la información y la comunicación)*. (párr.1). Significados. recuperado de <https://www.significados.com/tic/>
- Colegio de postgraduados (24 de mayo de 2016). *Marco Normativo*. (párr.1). Recuperado de <http://www.colpos.mx/wb/index.php/marco-normativo>
- Corbetta, P. (2003). *La receta social: Metodología y Técnicas. Vol. 3. Técnicas Cualitativas*. (pp.72-73). <https://www.ibs.it/ricerca-sociale-metodologia-tecniche-vol-libro-piergiorgio-corbetta/e/9788815258939>
- Cota, J y Rivera, J. (2017). *La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados*. Buenos Aires.
- Delgado, S. (7 de febrero de 2020). *Gestión Documental*. Sisdoc. Recuperado de <https://sisdoc.es/iso-30300-iso-30301-el-futuro-de-la-gestion-documental/>
- DocuSign (2 de marzo de 2021) *Archivo Digital: 6 ventajas de utilizarlo*. (párr. 2). <https://www.docusign.mx/blog/archivo-digital>
- Exact (28 de junio de 2018). *¿Cómo facilitar el cambio?* (párr.1). Recuperado de: <https://www.exact.com.pe/blog/gestion-documental-facilitar-cambio/>
- Exact (30 de abril de 2020). *Gestión documental: ¿Cómo facilitar el cambio y evitar que se filtre información?* (párr.1-2). Recuperado de <https://www.exact.com.pe/blog/gestion-documental-facilitar-cambio/>

- Expense Management (18 de septiembre de 2014). 7 ventajas del archivo digital de documentos. 60 días. Recuperado de: <https://www.60dias.es/archivo-digital/ventajas-del-archivo-digital-de-documentos/>
- Franco, B. y Pérez, R. (2016). *Modelo de Gestión Documental de la RTA*. Red de Transparencia y Acceso a la Información. <http://mgd.redrta.org/modelo-de-gestion-de-documentos-y-administracion-de-archivos-para-la-red-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion/mgd/2015-01-23/093820.html>
- Franze, A. (18 de septiembre de 2019). Sistema de gestión documental: funciones y ventajas. (párr. 2 y 3). <https://www.migrate.info/py/blog/sistema-de-gestion-documental-funciones-y-ventajas/>
- García, G. C & Cortés, E, I. (2012) *Percepción del usuario del trato digno por enfermería en un hospital del Estado de México*. (p. 19). Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=57848> ARTICULO
- García, T. (03 de marzo). *El cuestionario como instrumento de investigación/ evaluación*. (p.2). PDF. Recuperado de [http://www.univsantana.com/sociologia/El\\_Cuestionario.pdf](http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf)
- García, P.A. (septiembre- diciembre de 2001). *La gestión de documentos electrónicos como respuesta a las nuevas condiciones del entorno de información*. (párr.7). Scielo. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352001000300003](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352001000300003)

- Godínez, A.M. (24 de mayo de 2017). *¿Qué es la capacitación y por qué es importante que inviertas en formar a tus trabajadores?* Gestion.org. párr. 2. <https://www.gestion.org/que-es-capacitacion/>
- González, G. (2 de junio de 2020). *Variables de investigación: tipos, características y ejemplos.* (párr.1) Lifeder. Recuperado de <https://www.lifeder.com/variables-de-investigacion/>
- González, L. (19 de octubre, 2018). *Gestión de documentos electrónicos: definiciones.* Bibli pos. Recuperado de <https://www.bibliopos.es/gestion-de-documentos-electronicos-definiciones>
- González, P.L.O. (2006). *Herramientas para la Investigación Científica.* PDF. Vol. 4. (núm. 3). Recuerdo de <https://www.redalyc.org/pdf/1800/180019873015.pdf>
- González, F.A. (2007). *Fuentes de información.* PDF. [Seminario de investigación I]. Recuperado de <https://disi.unal.edu.co/~fagonzalezo/courses/2007-I/seminario-I/fuentesInformacion.pdf>
- Hernández, S. R. (2014). *Metodología de la Investigación.* (p.536). Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, S. R. (2014). *Metodología de la Investigación.* (Pag. 396-397) Editorial: Mc Gra W-Hill. Recuperado de <https://atsgestion.net/sistemas-gestion-documental/>  
[https://www.archivonacional.go.cr/web/congreso2019/03\\_alexander\\_barquero.pdf](https://www.archivonacional.go.cr/web/congreso2019/03_alexander_barquero.pdf)
- Informática III. (25 de febrero de 2015). *Resguardar información.* (párr.1) Recuperado de <http://anaxitlalytapiareyes.blogspot.com/2015/02/resguardar-informacion.html>

- KYOCERA. (2021). *La gestión documental: pasado, presente y futuro*. (párr.1, 5 y 6).  
<https://www.kyoceradocumentsolutions.es/es/smarter-workspaces/business-challenges/paperless/la-gestion-documental-pasado-presente-y-futuro.html>
- López P.L. (2004). *Población muestra y muestreo*. (párr. 4-5). Scielo. Recuperado de  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)
- Loya, N. J.A(2 de mayo de 2021). *Google forms: una herramienta que nos ayudará con las encuestas*. (párr.1-2). Universidad Continental. Recuperado de:  
<https://blog.continental.edu.pe/uc-virtual/una-herramienta-que-nos-ayudara-con-las-encuestas/>
- Lozano, A. C, I. (2018). Medidas preventivas para resguardar la información. *Seguridad. Número 10*. (párr.1). <https://revista.seguridad.unam.mx/numero-10/medidas-preventivas-para-resguardar-la-informacion>
- Marín, V.K. (2014). *Sistema de Gestión Documental Electrónica*. [Diapositivas de Power Point]. CGR\_SIGED\_Convivio. Recuperado de  
<http://archivo.ucr.ac.cr/cau/Presentaciones%20convivios/docus/Charla%20IV%20VIII%20Conv%20Kenneth.pdf>
- Martínez, M. R (1 de diciembre de 2017). Ventajas y desventajas de los documentos digitales.  
<http://documentosadministrativosydigitales.blogspot.com/2017/12/ventajas-de-los-documentos-digitales.html>
- Mejía, J. T. (20 de agosto de 2020). *La investigación descriptiva: características, técnicas, ejemplos*. (párr.1). Lifeder. Recuperado de <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>

- Miranda Beltran S., Ortiz Bernal J.A.(2020). Los paradigmas de la investigación: un acercamiento teórico para reflexionar desde el campo de la investigación educativa. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo*, 11(21).  
<https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.717>
- Núñez Z. J. (27 de enero de 2021). *AGDe avanza en la gestión de documentos electrónicos*. (párr2). UNA comunica. Recuperado de  
<https://www.unacomunica.una.ac.cr/index.php/breves/3321-agde-avanza-en-la-gestion-de-documentos-electronicos-en-la-una>
- Ochoa. C. (27 de febrero de 2015). *Muestreo probabilístico o no probabilístico*. (párr.10). Netquest. Recuperado de  
<https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-probabilistico-o-no-probabilistico-ii>
- Pérez, M.A,B. (21 de abril de 2016). *Formulario google. una herramienta estrella de google*. (párr.3). Observatorio. Recuperado de  
<https://blogs.upm.es/observatoriogate/2016/04/21/formularios-google-una-herramienta-estrella-de-google/>
- Raffino, M. E (19 de junio de 2020). *Concepto de conclusión*. (párr.2). Recuperado de:  
<https://concepto.de/conclusion/>

- Ramírez A, K. (2017). *Interfaz y experiencia de usuario: parámetros importantes para un diseño efectivo*. (párr.1). TEC. Recuperado de [https://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec\\_marcha/article/view/3223](https://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec_marcha/article/view/3223)
- Ramírez J. (17 de julio de 2020). Variables dependiente e independiente: concepto y ejemplos. (párr 1-2). <https://www.lifeder.com/variables-dependiente-independiente/>
- Ramos, C.A. (enero-julio de 2015). *Los paradigmas de la investigación científica*. (p.8). Revista Unife. Recuperado de <http://revistas.unife.edu.pe/index.php/avancesenpsicologia/article/view/167/159>
- Ruiz, O. (6 de octubre de 2019). Que es la gestión documental y que ventajas trae a las empresas. <https://www.incentro.com/es-es/blog/stories/que-es-la-gestion-documental/>
- Runa (14 de diciembre de 2017). *Necesidades de capacitación de mi empresa*. (párr. 1). Recuperado de <https://runahr.com/recursos/hr-management/como-puedo-determinar-las-necesidades-de-capacitacion-de-mi-empresa/>
- Sánchez, A. E. (mayo- agosto). *La gestión de documentos como estrategia de innovación empresarial*. ENLACE. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5101938.pdf>
- Schneck, T. (15 de julio de 2015). ¿Qué es lo que la gestión documental digital puede ofrecer a su empresa? (párr. 2). DocuWare. Recuperado de: <https://start.docuware.com/es/blog/qu%C3%A9-es-lo-que-la-gesti%C3%B3n-documental-digital-puede-ofrecer-a-su-empresa>
- Sequeira, M.R. (s.f). Desarrollar un procedimiento para facilitar el acceso a la información de los usuarios internos y externos. (p.3).pdf. Recuperado de:

[https://www.utn.ac.cr/sites/default/files/attachments/Mejora%20SI-5\\_Acceso%20a%20la%20Informaci%C3%B3n.pdf](https://www.utn.ac.cr/sites/default/files/attachments/Mejora%20SI-5_Acceso%20a%20la%20Informaci%C3%B3n.pdf)

Shuttleworth, M. (9 de agosto de 2008). *Variables de investigación*. (párr. 4). Explorable. Recuperado de

<https://explorable.com/es/variables-de-investigacion>

Sistema de Certificación Digital. (s.f). *Firma Digital*. (párr. 1-2). Firma digital. Recuperado de <http://www.firmadigital.go.cr/firma.html>

Tirenti, C.E. (2019). *El Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) y su aporte a la transparencia (2016-2019)*. (Tesis en grado para Maestría) Universidad de San Andrés. Argentina.

<http://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/bitstream/10908/16554/1/%5BP%5D%5BW%5D%20M.%20AyPP%20Tirenti%2C%20Claudia%20Elizabeth.pdf>

Toledo, R. (31 de octubre del 2016). *Transformación digital*. Cíbernos. Recuperado de <https://www.grupocibernos.com/blog/transformacion-digital/beneficios-transformacion-digital-empresas>

Toriz, A. D. (2017). *La importancia de considerar los marcos normativos en la implementación de los negocios*. (párr. 1). Grupo asesores en negocios. Recuperado de <https://asesneg.com.mx/la-importancia-considerar-los-marcos-normativos-en-la-implementacion-los-negocios/>

Umaña, A. R. (2017). *Preservando documentos digitales auténticos*. (p.15). [III Seminario latinoamericano de legislación archivística]. Recuperado de

[https://www.uned.ac.cr/actividades/images/sellar/memoria/Raquel\\_Uma%C3%B1a\\_-\\_Costa\\_Rica.pdf](https://www.uned.ac.cr/actividades/images/sellar/memoria/Raquel_Uma%C3%B1a_-_Costa_Rica.pdf)

UNE (13 de noviembre de 2013). UNE-ISO 13008:2013. Recuperado de: <https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma?c=N0052128>

Universidad Nacional (19 de agosto de 2021). *Ámbito Institucional: Principios, valores y fines*. [https://www.transparencia.una.ac.cr/index.php?option=com\\_content&view=article&id=299&Itemid=743](https://www.transparencia.una.ac.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=299&Itemid=743)

Universidad Nacional (2020). Comisión de Implementación de Firma Digital Certificada (CIFDC). *Informe de Labores UNA-CIFDC-INFO-02-2020, periodo 2015-2020*. (Documento Word).

Universidad Nacional (2021). *Archivo y Gestión de Documentos AGDe*. <https://www.vadm.una.ac.cr/index.php/sistema-de-archivo-y-gestion-de-documentos-electronicos-agde>

Universidad Nacional, (2015). *Proyecto de Sistema de Gestión Administrativa (SIGESA)*. (párr. 3-4). Recuperado de: <https://www.sigesa.una.ac.cr/index.php/80-informacion-general/96-descripcion-proyecto>

Vera, C.C (26 de julio de 2019) Resguardar los datos es vital para toda empresa. <https://www.computerweekly.com/es/cronica/Resguardar-los-datos-es-vital-para-toda-empresa>

## **CAPITULO VIII**

### **ANEXOS**

Anexo 1. Instrumento entrevista aplicada- Archivistas Universidad Nacional de Costa Rica (UNA).

Anexo 2. Instrumento entrevista aplicada- Archivo Nacional de Costa Rica.

Anexo 3. Instrumento encuesta aplicada a los usuarios de la UNA en el área de Administración de Oficinas.

Anexo 4. Resultados de validación de Instrumentos

**Anexo 1. Instrumento entrevista aplicada- Archivistas**

**Universidad Nacional de Costa Rica (UNA)**

## **GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA**

### **TEMA: SISTEMA DE ARCHIVO DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS**

#### **Dirigida: Asesor en Archivística de la Universidad Nacional**

Estimado (a) colaborador, estamos realizando una investigación como parte de la Licenciatura en Administración de Oficinas de la Universidad Nacional que tiene como tema: Análisis sobre la implementación del Sistema de Archivo de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos en los procesos de gestión documental en las Sedes Regionales y Sección Regional de la Universidad Nacional, periodo 2020-2021. Toda información obtenida de esta investigación será uso exclusivo de la misma.

#### **Objetivo general de la investigación**

Analizar el proceso de implementación del Sistema de Archivo de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos de la Universidad Nacional para una adecuada gestión documental en las Sedes Regionales y Sección Regional, periodo 2020-2021.

**Tiempo aproximado de entrevista:** 30-50 minutos.

**Entrevistadoras:** Elizabeth Ramírez Fajardo y Melissa Marengo Flores, estudiantes de la Licenciatura en Administración de Oficinas de la Universidad Nacional.

## Preguntas

### I. Datos personales

1. Género: \_\_\_\_\_
2. Edad: \_\_\_\_\_
3. ¿Cuál es el puesto que usted tiene dentro de la institución?
4. ¿Cuántos años tiene en este cargo y qué funciones realiza?

### II. Sobre el Sistema de Archivo

5. Según su experiencia y conocimiento, ¿en qué consiste el Sistema de Gestión de Archivo y Documentos Electrónicos (AGDe)? Referente a procesos, estructura, sistematización, etc.
6. ¿Cuál es la principal función del Sistema AGDe?
7. Según su experiencia en la implementación del Sistema AGDe, ¿cuáles elementos o requisitos considera usted, son las más relevantes e indispensables en el Sistema?
8. Explique ¿Cómo cree usted que surgió la idea de la implementación de un Sistema de Archivo y Gestión Electrónico dentro de la institución?
9. ¿Cuánto tiempo duro el proceso para desarrollarse, así como los procesos que se llevaron a cabo para la creación e implementación de este Sistema AGDe?
10. Explique a criterio propio, ¿Cuál fue o sería la principal necesidad que quieren solventar con la implementación de este Sistema AGDe?
11. ¿Cuáles sedes o secciones regionales de la Universidad Nacional han sido beneficiadas con la implementación del Sistema?
12. ¿Qué áreas o departamentos de estas sedes o regionales de la UNA, utilizan más este Sistema?

13. ¿Qué metodología se utilizó para la creación o elaboración del Sistema AGDe en la Universidad Nacional de Costa Rica?

### **III.Evaluación del Sistema de Archivo**

14. En su opinión y experiencia utilizando la herramienta, ¿cómo evaluaría los procesos de: elaboración de documentos, firma digital, envío y recibir documentos, ¿etc. del Sistema de Archivo? ¿Cumple las expectativas? ¿Por qué?

15. En su opinión y experiencia utilizando la herramienta, explique, ¿cuáles son los principales beneficios con la implementación del Sistema?

16. En su opinión y experiencia utilizando la herramienta, ¿Cuáles son los principales aspectos de mejora que tiene el Sistema? Explique su respuesta.

17. En su opinión, ¿Considera que han mejorado los trámites administrativos con el uso del Sistema de Archivo de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos? Explique su respuesta.

18. ¿Qué requerimientos se tomaron en cuenta o en consideración para la creación del Sistema AGDe?

### **IV.Conservación de documentos**

19. ¿Cuál es el proceso de conservación y preservación digital, dentro del Sistema AGDe?

20. ¿Qué tipo de documentos se conservan en el sistema?

21. ¿Qué requiere un documento para la conservación en el sistema?

22. ¿Cuánto tiempo se puede conservar un documento en el sistema?

23. ¿Cuál sería el proceso de eliminación de los documentos no conservados dentro de la institución?

### **V. Cumplimiento del Marco Normativo**

24. ¿Conoce usted o tiene conocimiento sobre el marco normativo vigente? Relacionado a la gestión de documentos.
25. ¿Cuáles normativas están incorporadas o fueron tomadas en cuenta para la creación e implementación del Sistema AGDe, dentro de las Sedes y Sección Regional de la Universidad Nacional?

### **VI. Seguridad**

26. ¿Cuáles serían las medidas de seguridad que utiliza el sistema?
27. ¿Qué aspectos influyen la seguridad del sistema?
28. ¿Con que frecuencia supervisan o revisan la funcionalidad de la seguridad del sistema?
29. ¿Cuál es el objetivo principal de la seguridad dentro de este sistema, que función tiene?
30. En su opinión, ¿cuál es la importancia de tener seguridad en estos sistemas digitales?

### **VII. Expectativas y recomendaciones**

31. En relación con la situación actual a nivel nacional e internacional y el impacto de las tecnologías de información y comunicación dentro de las empresas ¿cuáles expectativas tiene la UNA a futuro en relación con el tema de archivos de gestión y expedientes electrónicos?
32. ¿Cuáles recomendaciones, puede brindar a personas que están implementando en sus empresas o instituciones sistemas de gestión documental y expedientes electrónicos?
33. Para ir finalizando, ¿tiene alguna anécdota que quiera compartirnos referente a este tema de gestión de archivos y expedientes electrónicos?

## **Observaciones**

Agradecemos el espacio brindado para realizar esta entrevista, ya que nos será de mucha utilidad para fundamentar nuestro trabajo de tesis.

Toda la información suministrada es de carácter confidencial. Gracias por los aportes que brindará para la realización de esta investigación.

Atentamente,

Elizabeth Ramírez Fajardo

Melissa Marengo Flores

**Anexo 2. Instrumento entrevista aplicada**

**Archivo Nacional de Costa Rica**

## **GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA**

### **TEMA: MARCO NORMATIVO VIGENTE SOBRE SISTEMAS DE GESTIÓN DE ARCHIVO DIGITALES**

#### **Dirigida**

Estimado (a) colaborador, estamos realizando una investigación como parte de la Licenciatura en Administración de Oficinas de la Universidad Nacional que tiene como tema: Análisis sobre la implementación del Sistema de Archivo de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos en los procesos de gestión documental en las Sedes Regionales y Sección Regional de la Universidad Nacional, periodo 2020-2021. Toda información obtenida de esta investigación será uso exclusivo de la misma.

#### **Objetivo específico de la investigación**

Determinar el cumplimiento del marco normativo vigente, en el Sistema de Archivo de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos de la Universidad Nacional, mediante la recolección de información de los archivistas encargados y la legislación nacional.

**Tiempo aproximado de entrevista:** 30-50 minutos.

**Entrevistadoras:** Elizabeth Ramírez Fajardo y Melissa Marengo Flores, estudiantes de la Licenciatura en Administración de Oficinas de la Universidad Nacional.

## Preguntas

### II. Datos personales

1. Nombre: \_\_\_\_\_

2. Género: \_\_\_\_\_

3. Edad: \_\_\_\_\_

4. ¿Cuál es el puesto que tiene dentro de la institución y específicamente en que área?

5. ¿Cuántos años tiene en este cargo y qué funciones realiza?

### II. Cumplimiento del Marco Normativo

6. ¿Actualmente existe alguna legislación específica-para la gestión de documentos digital? Si existen, ¿Cuáles serían estas?

7. ¿Cuáles han sido las modificaciones específicas o importantes en el cambio de la gestión de documentos a la forma electrónica?

8. ¿Cuáles son las normativas más importantes para la creación de un sistema de archivo digital?

9. ¿Qué características deben cumplir los sistemas de archivos digitales, a la hora de implementarse en una empresa?

10. En el momento que una institución opte por instalar un sistema digital, ¿este debe ser aprobado por el Archivo Nacional?

11. ¿A qué proceso debe someterse la empresa para implementar un sistema de gestión de documentos digitales?

12. ¿Qué elementos, según la normativa, debe incluir un sistema de gestión documental electrónico?

### **VIII. Conservación de documentos electrónicos**

13. ¿Cuál ha sido el mayor cambio de la conservación de manera física a digital en la parte de gestión documental?
14. ¿Qué aspecto se valida o se requiere para que un documento sea conservado y preservado en un sistema de documentos digitales?
15. ¿Cuál es el proceso de conservación y preservación digital, que debe cumplir un sistema electrónico?
16. ¿Cuánto tiempo se puede conservar un documento en un archivo digital?
17. ¿Cuál sería el proceso de eliminación de los documentos no conservados dentro de un archivo digital?
18. ¿Qué otros aspectos consideran que se deben de tomar en consideración en este proceso de conservación de documentos electrónicos?

### **IV. Recomendaciones y Experiencias.**

19. ¿Qué beneficios a obtenido el Archivo Nacional con esta modalidad digital de los documentos electrónicos?
20. ¿Qué aspectos de mejora han detectado con esta nueva modalidad digital de los documentos electrónicos?
21. En relación con la situación actual a nivel nacional e internacional y el impacto de las tecnologías de información y comunicación dentro de las empresas ¿cuáles expectativas tiene el Archivo Nacional a futuro en relación con el tema de archivos de gestión y expedientes electrónicos?

22. ¿Cuáles recomendaciones, puede brindar a las empresas o instituciones que están implementando un sistema de gestión documental y expedientes electrónicos?

23. Para ir finalizando, ¿tiene alguna anécdota que quiera compartírnos referente a este tema de gestión de archivos y expedientes electrónicos?

### **Observaciones**

Agradecemos el espacio brindado para realizar esta entrevista, ya que nos será de mucha utilidad para fundamentar nuestro trabajo de tesis.

Toda la información suministrada es de carácter confidencial. Gracias por los aportes que brindará para la realización de esta investigación.

Atentamente,

Elizabeth Ramírez Fajardo

Melissa Marengo Flores

**Anexo 3. Instrumento encuesta aplicada a los usuarios de la UNA en el  
área de Administración de Oficinas**

## CUESTIONARIO

### **Dirigido a: funcionarios de los departamentos de las diferentes sedes regionales y Sección Regional**

Estimado (a) colaborador, como parte de la Licenciatura en Administración de Oficinas de la Universidad Nacional, estamos realizando una investigación que tiene como tema: Análisis sobre la implementación del Sistema de Archivo de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos en los procesos de gestión documental en las Sedes Regionales y Sección Regional de la Universidad Nacional, periodo 2020-2021.

Toda la información suministrada es de carácter confidencial. Gracias por los aportes que brindará para la realización de esta investigación.

En caso de dudas comunicarse con: Elizabeth Ramírez Fajardo al 8917-9401/eliangeles19@hotmail.com o con Melissa Marengo Flores al 8535-7560/melimarengo.4315@hotmail.com

### **Instrucciones Generales**

- Tiempo aproximado de respuesta: 25 a 40 minutos
- Responda las siguientes preguntas en forma clara y concisa.
- Seleccione la opción a criterio propio.

### **I.Datos personales**

1. Rango de edad:

- ( ) 18 a 25 años
- ( ) 26 a 33 años
- ( ) 33 a 40 años
- ( ) más de 41 años

2. Se identifica como:

- ( ) Femenino
- ( ) Masculino
- ( ) Sin especificar

3. ¿En qué sede de la Universidad Nacional de Costa Rica (UNA) labora actualmente?

- Campus Liberia
- Campus Nicoya
- Campus Pérez Zeledón
- Campus Coto
- Campus Sarapiquí
- Interuniversitaria Alajuela

4. ¿En qué año ingreso a la UNA?

\_\_\_\_\_

5. ¿Qué puesto tiene dentro de la institución Universidad Nacional de Costa Rica?

- Gestión operativa auxiliar en servicios secretariales-oficinista ( Recepción)
- Técnico asistencial en servicios secretariales secretaria(o) de dirección. (Secretaria)
- Profesional ejecutivo en servicios administrativos de unidades académicas. (Asistente Administrativa).
- Otro, Especifique \_\_\_\_\_

6. ¿Cuántos años de experiencia tiene en labores administrativo-secretarial?

\_\_\_\_\_

## II. Gestión Documental

**Instrucciones:** Responda las siguientes preguntas de forma clara y concisa. Seleccione la opción a criterio propio.

7. ¿Con qué regularidad utiliza el sistema de archivo de gestión de documentos y expedientes electrónicos (Sistema AGDe) para sus tareas, dentro de la institución?

- Frecuentemente
- Regularmente
- A veces
- Pocas veces
- Ninguna

8. ¿Con qué frecuencia considera que los procesos de gestión de documentos, que realiza, han sido beneficiados con la implementación del Sistema de Archivo de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos?

- Frecuentemente
- Regularmente
- A veces
- Pocas Veces
- Ninguna

9. ¿Los procesos de gestión documental (creación, transferencias, firma de documentos, etc.) son rápidos y eficientes con la implementación del Sistema de Archivo de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos?

- Si
- No

10. ¿Cuáles o cuál tarea realiza usted con mayor frecuencia en el Sistema AGDe? **Puede seleccionar más de una opción.**

- Recepción y envío de documentos
- Asignación de consecutivos
- Transferencia de documentos
- Trámites con Firma digital
- Elaboración de documentos
- Archivar documentos
- Búsqueda de documentos

11. ¿Considera usted que el Sistema AGDe, brinda seguridad en la gestión documental? Justifique.

- Si \_\_\_\_\_
- No \_\_\_\_\_

12. Mencione. ¿Cuáles habilidades ha desarrollado o mejorado con la implementación y uso del sistema?

---



---

**III: Evaluación de procesos del Sistema**

Según su opinión y experiencia personal con el uso del sistema, evalúe los siguientes procesos, categorizando del 1 al 5.

Categorías: **1= deficiente; 2= regular; 3= bueno; 4= muy bueno; 5= excelente.**

Criterios	Categorías				
	1	2	3	4	5
13. Elaboración de documentos como: oficios, resoluciones, constancias, certificaciones, minutas, memorándum, actas, convocatorias, transcripción de acuerdo, etc.					
14. Trámites con firma digital.					
15. Asignación de consecutivos.					
16. Envío y recepción de documentos.					
17. Distribución de la documentación.					
18. Archivar documentos.					
19. Acceso y búsqueda de documentos.					
20. Seguridad de la información.					

**IV: Implementación del Sistema (impacto en el uso del Sistema AGDe)**

21. ¿Considera usted que los procesos de gestión documental de forma física, antes de la implementación del Sistema de Archivo de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos, eran efectivos? Justifique.

( ) Si \_\_\_\_\_

( ) No \_\_\_\_\_

22. ¿Considera que esta nueva implementación del Sistema AGDe referente a los procesos de gestión documental mejora la efectividad y rapidez, en sus tareas laborales? Justifique.

( ) Si \_\_\_\_\_

( ) No \_\_\_\_\_

23. Mencione tres beneficios que ha tenido con la implementación del Sistema de Archivo de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos, dentro de su área de trabajo.

---



---



---

24. Sugiera tres aspectos para mejorar el sistema de Archivo de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos, dentro de su área de trabajo.

---



---



---

25. . Describa, ¿cuáles recomendaciones considera usted importantes que se implementen en el Sistema de Archivo de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos?

---



---



---

26. ¿Considera que esta nueva funcionalidad e implementación del Sistema AGDe dentro de la gestión documental, en su departamento o área de trabajo, ha sido beneficioso? Justifique, su respuesta.

- Si \_\_\_\_\_
- No \_\_\_\_\_

27. ¿Cuál es su consideración a nivel general del Sistema AGDe?

- Deficiente
- Aceptable
- Satisfactorio
- Muy satisfactorio

28. A raíz de la pandemia mundial del Covid 19, ¿Usted a realiza teletrabajo?

- Si
- No

29. Considera usted que la implementación del Sistema AGDe ha sido útil y beneficioso, en los métodos que con lleva a los procesos de gestión documental en el teletrabajo. Justifique, su respuesta.

- Si \_\_\_\_\_
- No \_\_\_\_\_

**IX. Necesidades de Capacitación.**

30. ¿Este Sistema de AGDe y sus procesos han sido fáciles de utilizar y adaptar a sus tareas laborales en su área de trabajo? Justifique, su respuesta.

- Si \_\_\_\_\_
- No \_\_\_\_\_

31. ¿Considera usted que se necesitan capacitar más, sobre el uso de este Sistema AGDe?
- Si. **Pasar a la pregunta 32**
  - No. **Pasar a la pregunta 33**
32. Si la respuesta es afirmativa, seleccione en que área es necesario la capacitación sobre este Sistema AGDe.
- Elaboración de tipos documentales
  - Archivo de documentos
  - Firma digital
  - Expedientes electrónicos
  - Transferencia de información
  - Otro \_\_\_\_\_
33. ¿Comprende usted de manera general el uso y procesos del Sistema AGDe?
- Si
  - No
  - A veces
34. Cuando se dio inicio con esta implementación, ¿Tuvo alguna dificultad al utilizar el Sistema AGDe?
- Si
  - No. **Pase a la pregunta 36**
  - A veces
35. Si la respuesta es afirmativa, menciona la dificultad que tuvo con el sistema.
- \_\_\_\_\_
36. ¿Actualmente tiene dudas o se le dificulta utilizar el Sistema AGDe?
- Si
  - No
  - A veces
37. ¿Tiene sugerencias sobre alguna otra función que sería importante implementar o mejorar en el sistema AGDe?
- \_\_\_\_\_

38. ¿Cómo califica el acompañamiento por parte del equipo técnico-funcional de la oficina de Archivo Institucional desde la capacitación hasta la implementación del Sistema?

- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Malo
- Muy malo

**AGRADECIMIENTO:**

Gracias por su colaboración y recuerde que toda información brindada es de carácter confidencial.

Atentamente,  
Elizabeth Ramírez Fajardo

Melissa Marengo Flores

## **Anexo 4. Resultados de validación de Instrumentos**

## **Validación de instrumentos para recolección de datos**

### **Título de la investigación**

Análisis de la implementación de un Sistema de Archivo de Gestión Documental y Expedientes Electrónicos (AGDe) en las Sedes Regionales Chorotega, Brunca, Interuniversitaria de Alajuela y Sección Regional Huetar Norte y Caribe de la Universidad Nacional (UNA) en el periodo 2020-2021.

### **Objetivo general**

Analizar el proceso de implementación del Sistema de Archivo de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos de la Universidad Nacional para una adecuada gestión documental en las Sedes Regionales y Sección Regional, periodo 2020-2021

### **Objetivos específicos**

1. Evaluar la gestión documental realizada por medio del Sistema de Archivo de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos de la Universidad Nacional, con base en la experiencia adquirida por los usuarios del sistema, mediante la aplicación de un instrumento que permita recolectar la información requerida.
2. Determinar el cumplimiento del marco normativo vigente, en el Sistema de Archivo de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos de la Universidad Nacional, mediante la recolección de información de los archivistas encargados y la legislación nacional.
3. Diagnosticar la percepción del personal de oficina de las Sedes Regionales y Sección Regional de la Universidad Nacional sobre el impacto en el uso del Sistema de Archivo de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos de la Universidad Nacional, con la aplicación de un instrumento que permita recolectar la información requerida.
4. Identificar las necesidades de capacitación sobre el Sistema de Archivo de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos en el personal de oficina de las Sedes Regionales y Sección Regional de la Universidad Nacional, con la aplicación de una herramienta que permita recolectar la información requerida.

### Indicaciones

Complete los espacios clasificando cada criterio a consideración propia en: deficiente, aceptable o excelente, sobre los instrumentos a validar y brinde observaciones que ayuden a valorar los instrumentos, que serán de gran importancia para el estudio de la investigación.

### Datos Generales

1. Nombre completo: XXXXXX
2. Área de especialización: Archivística

Criterio	Deficiente	Aceptable	Excelente	Observaciones
El instrumento presenta el encabezado adecuado e indica el tipo de instrumento.			x	
El instrumento presentado tiene todas las partes elaboradas correctamente.			x	
El instrumento incluye indicaciones claras y componentes éticos (confidencialidad, uso educativo).			x	
Las preguntas tienen relación lógica con el cumplimiento de los objetivos.			x	
Las preguntas son claras y coherentes.			x	
Las preguntas presentan una correcta redacción y ortografía.			x	

### Instrucciones Generales

Complete los espacios clasificando cada criterio a consideración propia, si se cumplen o no, sobre los instrumentos a validar y brinde observaciones que ayuden a valorar los instrumentos, que serán de gran importancia para el estudio de la investigación. Al finalizar, brinde observaciones generales que pueden enriquecer más los instrumentos a utilizar para fin de la recolección de datos del estudio de investigación.

ITEM	CRITERIOS PARA EVALUAR-GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURA								
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Observaciones
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	x		x			x	x		
2	x		x			x	x		
3		x	x			x	x		

ITEM	CRITERIOS PARA EVALUAR-GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURA								
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Observaciones
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
4	x		x			x	x		
5	x		x			x	x		
6	x		x			x	x		
7		x	x			x	x		
8	x		x			x	x		
9		x	x			x	x		
10	x		x			x	x		
11	x		x			x	x		
12	x		x			x	x		
13		x	x			x	x		
14	x		x			x	x		
15	x		x			x	x		
16	x		x			x	x		
17	x		x			x	x		
18		x	x			x	x		
19		x	x			x	x		
20	x		x			x	x		
21		x	x			x	x		
22	x		x			x	x		

ITEM	CRITERIOS PARA EVALUAR-GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURA								
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Observaciones
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
23	x		x			x	x		
24		x	x			x	x		
25	x		x			x	x		
26	x		x			x	x		
27	x		x			x	x		
28	x		x			x	x		
29		x		x		x		x	
30	x		x			x	x		
31	x		x			x	x		
32	x		x			x	x		
33	x		x			x	x		

ASPECTOS GENERALES DE LOS INSTRUMENTOS			
Criterio	Si	No	Observaciones
Las preguntas inducen a la respuesta.		x	
¿Se presenta repetición de preguntas o ideas? (Si es afirmativo, indicar número de ítem).		x	
¿Existen preguntas que deban modificarse? (En caso de respuesta positiva favor indicar en qué aspecto: gramática, estructura, comprensión).	x		
¿Considera que se pueden abarcar más temas o preguntas relacionadas a la temática de investigación? Mencionar.		x	

¿Cree que se podría elaborar otro tipo de instrumentos para la recolección de datos? (Si su respuesta es positiva, mencione ¿cuál tipo de instrumento podría ser efectivo para esta investigación?)		x	
---	--	---	--

**Observaciones generales:**

No tengo

**¡Se agradecen sus aportes!**