



POSGRADOS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

RPC-SO-37-No.696-2017

OPCIÓN DE
TITULACIÓN:

ARTÍCULOS PROFESIONALES DE ALTO NIVEL

TEMA:

INTEGRACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN
CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS

AUTORAS:

LAURA ELIZABETH PEÑA REINOSO
KARINA VIVIANA RECALDE MÉNDEZ

DIRECTOR:

SANTIAGO RAMÓN VALLADARES VÁSQUEZ

QUITO - ECUADOR
2021

Autoras:***Laura Elizabeth Peña Reinoso***

Ingeniera Comercial

Candidata a Magíster en Administración de Empresas, Mención Gestión de Proyectos por la Universidad Politécnica Salesiana – Sede Quito.

lpna@est.ups.edu.ec***Karina Viviana Recalde Méndez***

Ingeniera en Gerencia y Liderazgo

Candidata a Magíster en Administración de Empresas, Mención Gestión de Proyectos por la Universidad Politécnica Salesiana – Sede Quito.

krecalde@est.ups.edu.ec**Dirigido por:*****Santiago Ramón Valladares Vásquez***

Magister en Gestión de la Calidad y Productividad

Ingeniero Bursátil

svalladares@ups.edu.ec

Todos los derechos reservados.

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la Ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra para fines comerciales, sin contar con autorización de los titulares de propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual. Se permite la libre difusión de este texto con fines académicos investigativos por cualquier medio, con la debida notificación a los autores.

DERECHOS RESERVADOS

©2021 Universidad Politécnica Salesiana.

QUITO – ECUADOR – SUDAMÉRICA

PEÑA REINOSO LAURA ELIZABETH

RECALDE MÉNDEZ KARINA VIVIANA

INTEGRACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS

RESUMEN

La integración entre el sistema de gestión documental y los indicadores de gestión sería una herramienta útil para desarrollo de las actividades de las diferentes empresas públicas del estado ecuatoriano; tomando en cuenta que si la información está digitalizada y los indicadores muestran el progreso de un proceso; porque no relacionar las dos tareas el sistema de gestión documental y los indicadores de gestión de tal manera que solo con una simple mirada se podría obtener un dato, un porcentaje o simplemente una visión clara del manejo de un departamento, área, o la institución para así esquematizar el trabajo del Estado Ecuatoriano. Sería una herramienta muy utilizada para mejorar la respuesta tanto al usuario interno como al usuario externo y saber de manera clara y veraz la información de los ciudadanos.

Palabras clave: integración, indicador, gestión, Quipux

ABSTRACT

The integration between the document management system and the management indicators would be a useful tool for the development of the activities of the different public companies of the Ecuadorian state; taking into account that if the information is digitized and the indicators show the progress of a process; Why not relate the two tasks the document management system and the management indicators in such a way that only with a simple glance you could obtain a data, a percentage or simply a clear vision of the management of a department, area, or the institution to thus schematize the work of the Ecuadorian State. It would be a widely used tool to improve the response to both the internal user and the external user and to know clearly and truthfully the information of the citizens.

Keywords: integration, indicator, management, Quipux

AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIAS

El presente artículo se lo dedico a Dios por estar siempre guiando mi camino profesional y espiritual, tú que me has enseñado en los momentos más examinadores a levantarme y no declinar. A mi gatita que siempre me acompaña íntimamente y cuida de mi cada instante desde el cielo, así como a mi superheroína Yoli con su tenacidad y perseverancia nos ha enseñado a sus hijas a continuar y terminar todo lo que nos proponemos, como dejar entre renglones a la pequeña de la casa que con su apoyo incondicional me demuestras tu sostén; de igual forma a Cris con tu firmeza y persistencia en cada una de tus enseñanzas has contribuido en mi alineación cotidiana.

Laura Elizabeth Peña Reinoso

Dedico y agradezco por la ayuda y paciencia durante el desarrollo de la presente Tesis de Posgrado, a Dios, a mi mami Matilde Méndez, a mi papi Jorge Recalde, a mis hermanas Daysi, Lizeth, a mis cuñados y amigo Eddy, Mauricio, y Erik, mi bodoquita Candy, Diego RAB. el amor de mi vida, a mi dupla de la presente Tesis Laura; a mi Jefa Ma. Isabel Merizalde; y a mis angelitos del cielo; además, a mis amigas (os), compañeras(os) y por su puesto a todos mis Profesores en General (incluida a Susy Cevallos), con quienes compartí estos dos años y meses.

Karina Viviana Recalde Méndez

Por supuesto un agradecimiento al Magister e Ingeniero Santiago Valladares por su guía, conocimiento, paciencia y tiempo en el desarrollo del presente trabajo de tesis.

Gracias mil por todo.

Laura y Karina

INTEGRACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS

INTEGRATION OF MANAGEMENT INDICATORS WITH THE DOCUMENTARY MANAGEMENT SYSTEM OF PUBLIC COMPANIES

1. INTRODUCCIÓN

Las entidades públicas son custodias de la información de cada ciudadano, pero cuando es requerida está dispersa; por otro lado, las autoridades requieren información actualizada y consolidada para la tomar decisiones que aporte a una gestión eficiente. Según Mercado (2011), una de las responsabilidades de las instituciones públicas es organizar sus documentos considerando que la transparencia de los hechos, los derechos ciudadanos, la memoria, el manejo de las evidencias de los documentos producidos en base de las acciones realizadas por la comunidad muestran el avance de las sociedades desembocando en la razón que indica la razón de ser de administrar los archivos, de la mano de la facilidad de la gestión interna, colaborando con el mejoramiento de la eficiencia de las instituciones.

Por otro lado, Vélez (2019) argumenta que, dentro de las instituciones públicas la utilización de los indicadores se fomenta en un cálculo elemental, con ello concuerdan Alfaro y Gómez (2016), mencionando que “el uso de indicadores de gestión no debe ser

una tarea excesivamente compleja” (pág. 280), por tanto, los resultados deben ser claros y precisos para lograr la interpretación correcta, con respecto a los objetivos y la evidencia de su cumplimiento, para la toma de decisiones futuras.

Según Rodríguez (2012), reflexiona que, entidades y organismos trabajan en elaborar propuestas medibles para valorar la gestión de los mismos, hoy en día esa acción gubernamental se plantea a nivel mundial, recomendando que se cuente con elementos de evaluación, orientados hacia una “gestión pública encausada a resultados”, por lo que es necesario contar con directrices a nivel macro, que se faciliten las herramientas para el desarrollo de guías implícitas en las operaciones realizadas por las mismas.

En Ecuador como en otras partes del mundo se ha buscado nuevas formas de gestionar la información y documentación generada por las entidades públicas, por lo que se han propuesto diferentes mecanismos para consolidar los datos; y que los mismos fluyan de manera efectiva,

para beneficio de los organismos que la requieran; por ello, la propuesta de esta investigación busca analizar la integración de los indicadores de gestión mediante un sistema de gestión documental en las entidades públicas, que se adapte a las necesidades coyunturales y contextuales.

2. ANTECEDENTES

La era digital moderna obliga a realizar actualizaciones en los sistemas de manejo de los documentos y surge el término de Sistema de Gestión Documental, actividad que es conocida desde los mismos inicios de la escritura, con la que se cubría la necesidad de mantener documentado los sucesos que ocurrían día a día; así en las grandes bibliotecas de Estados Unidos e Inglaterra se desarrolló una forma de catalogación legible por computador a partir del año 1960. Lo ideal en toda organización es manejar un solo sistema de gestión documental, para interconectar cada una de las entidades que son parte del todo, además tener respaldada y segura la información, de ahí nace la necesidad de conservar documentos guardados digitalmente y poder decidir si es o no necesario imprimirlo, para así garantizar características como:

- Confidencialidad

- Integridad
- Disponibilidad

En América Latina entre los años 2000 y 2009 se generó una investigación sobre como conservar la documentación digital para su posterior uso y aprovechamiento; así en Ecuador a partir del año 2008, se desarrolló un nuevo sistema para cubrir con las necesidades de gestión documental denominado QUIPUX ¹ el cual maneja la documental digital de la información generada en todos los estamentos gubernamentales (Intriago & Villavicencio, 2019). En años anteriores la entidad encargada de poner a disposición de las Instituciones Públicas el sistema QUIPUX fue la Secretaria Nacional de la Administración Pública (SNAP) responsabilidad que a futuro asumió el Ministerio de Telecomunicaciones (MINTEL) hasta la actualidad; con el cual se permite el registro, control, circulación y organización de documentos digitales y/o físicos que se envían o reciben en una institución.

3. MARCO CONCEPTUAL

3.1 Indicadores de Gestión

Es necesario profundizar sobre las variables que intervienen en este estudio por ello al hablar de indicadores de gestión según Rincón, (1998), es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un

¹ Es un sistema de gestión documental web, desarrollado y utilizado por el estado ecuatoriano, que permite el registro, control, circulación y organización de los

documentos digitales y/o físicos que se envían y reciben en una Institución (MINTEL, 2020)

proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas, según el caso. Por otro lado de acuerdo a Mora (2010), comenta que los indicadores de gestión son necesarios para poder mejorar las actividades cotidianas de una organización; así lo que no se puede medir no se controla y si no se controla es imposible gestionar. Es decir, son herramientas generadas para mostrar en cifras las ventajas y desventajas de los diferentes objetivos de las entidades a través de una administración efectiva con los resultados generados.

Según Hurtado (2003) afirma que los indicadores de gestión no se forman a base de lluvia de ideas, se definen en el marco estratégico de la organización que marca la guía a seguir y no son ni buenos ni malos por sí solos. Ahora bien, de acuerdo a Villagra (2016), son las pautas de las entidades para lograr los objetivos propuestos, es decir presenta los resultados positivos para potenciar y continuar mejorando; por otro lado, los negativos para generar soluciones alcanzando el desempeño esperado para las entidades.

3.2 Gestión documental o gestión de documentos

Es un conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con la creación, recepción, organización, almacenaje, preservación, acceso y difusión de la documentación en una entidad, con lo

que se busca implementar los conceptos básicos para que la persona responsable de la documentación en una organización entienda y pueda aplicar una gestión documental acorde a los requerimientos de la misma, generando las habilidades, recursos y técnicas necesarias para diseñar y desarrollar dicho sistema de gestión documental (Russo, 2009).

Del Prado & Navarro, (2016) explican que las organizaciones para el control, gestión de los documentos y de la información que hospedan se han dotado de una serie de servicios diferentes en virtud de la naturaleza de los propios documentos, de las actividades específicas que sobre ellos se realizan y de la edad o fase en el proceso vital que se encuentran. Estos servicios son archivos de distinta tipología que asumen la responsabilidad de la gestión documental producida por las organizaciones en el desempeño de sus funciones, bibliotecas especializadas o centros de expedientes encargados de gestionar la documentación informativa externa, y sin olvidar los servicios administrativos, técnicos de la creación y tramitación de los documentos.

3.3 Integración de Indicadores de Gestión

Considerando las variables propuestas en esta investigación, es necesario exponer sobre la integración de indicadores, así, de acuerdo a Rincón, (1998) la evaluación del desempeño y el control en las empresas se realizaba

sólo con base en informes financieros; sin considerar que existen indicadores cualitativos que pueden aportar con una visión más amplia sobre el objetivo de la gestión documental en la empresa. Torres (1991) propone que los centros de decisión de las entidades públicas deberían tener técnicas de gestión que contribuyan la integración eficazmente de los indicadores que utiliza la organización en el proceso de toma de decisiones.

Así mismo Hatre (2004) plantea que una herramienta que puede integrar indicadores cuantitativos y cualitativos en una empresa u organización sea pública o privada, es el cuadro de mando integral, mismo que es un instrumento estratégico y puede ser utilizado para definir con mayor precisión los objetivos que conduzcan a la supervivencia y desarrollo de las mismas, tomando en cuenta que la mayoría de fracasos empresariales inician por una deficiente planificación donde no se contemplan y se clarifican indicadores apropiados a esta gestión. El CMI no es nada nuevo, simplemente señala un camino organizado para llevar a cabo lo que ya sabemos que tenemos que hacer.

3.4 Sistema de Gestión Documental

Al hablar de sistema es inevitable conocer su definición que de acuerdo a Sistemas (2020), manifiesta que es un “conjunto ordenado de normas y procedimientos que regulan el funcionamiento de un grupo o

colectividad”, mientras que Nayer (2010) con las nuevas herramientas tecnológicas se ha disparado de manera exponencial el desarrollo de la información provocando un aumento desmesurado de los nuevos documentos digitales, lo cual da como resultado la expansión en el crecimiento de los documentos impresos, y así como consecuencia, se genera que la búsqueda de información valiosa se torne compleja, por ello es imperiosa la necesidad de ordenarlos y organizarlos, dando como resultado un sistema de actividades con el cual se permitan coordinar y controlar los aspectos relacionados entre la difusión y acceso de los documentos con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación,. (Russo, 2009).

Un claro ejemplo de sistemas de gestión documental propone la Norma ISO 30301, en la que se especifica los requisitos necesarios para desarrollar un sistema de gestión documental adecuado a los cambios modernos y dinámicos del entorno mundial promoviendo un enfoque proactivo que permite identificar riesgos y aprovechar oportunidades (Adapting, 2011)

Figura 1. **Sistema de Gestión para los Documentos**



(UNE-ISO 30301:2011, 2011)

4. METODOLOGÍA

El Sistema de Gestión Documental dentro de las Entidades Públicas es la unidad de análisis en este estudio, con el que se busca establecer los problemas y posibles mejoras con la integración de indicadores de gestión, para ello se determinó que el método óptimo a aplicar es el descriptivo-exploratorio ya que permite evaluar diversos aspectos y componentes que afectan a las variables propuestas, por otro lado se examina diversas características que han sido poco o nada estudiadas mediante revisiones bibliográficas, determinando las causas y factores que influyen en el fenómeno (Carrasco, 2013).

La modalidad de investigación propuesta se basó en recolectar información in situ, en donde se desarrollan las actividades de las empresas estatales complementadas con un análisis documental, con lo que se observó el número de entidades públicas, que trabajan con un sistema

de gestión documental y si la información se encuentra integrada. Para mediante un método inductivo-deductivo analizar los datos recabados desde la perspectiva general hasta la específica y viceversa.

El universo analizado en esta investigación corresponde a 3.234 entidades públicas en todo el país por lo que no se realizó un muestreo ya que se utilizó a toda la población descrita en este estudio valiéndose del acceso a documentos emitidos por el MINTEL² para lo cual la observación colaboró como herramienta en la investigación, sintetizando los temas del Sistema de Gestión Documental e Indicadores de Gestión y se obtuvo la información necesaria para el desarrollo del artículo.

5. RESULTADOS

Los resultados han podido demostrar que el QUIPUX recopila la información generada por las entidades públicas; además, ha mejorado el tiempo de respuesta a las solicitudes ingresadas por los usuarios; forjando una nueva visión de satisfacción, lo cual se traduce en una ventaja competitiva para la institución; QUIPUX, es un sistema en el cual se administra la documentación para realizar memorando, oficios, circulares y todo lo que implica comunicación formal digital o impresa, la documentación se puede clasificar en:

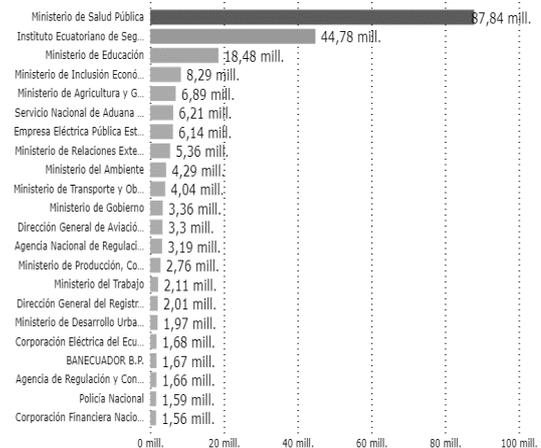
² Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información

- **Interna:** Aquella que se maneja entre los departamentos de una misma organización.
- **Externa:** Por otro lado, es la que se manipula entre las entidades; y, a su vez la enviada por la ciudadanía a la organización.

QUIPUX una de las ventajas principales es mantener la información de manera digital (que sería lo más idóneo por seguridad ante cualquier circunstancia o fenómeno natural) y también de manera física, como respaldo que sirve para que se pueda imprimir y así generar más funciones, como ser, legalizado y después pueda ser enviado de manera digital a través de la misma herramienta.

Con los antecedentes antes mencionados en la actualidad en las entidades públicas se presenta la necesidad de obtener resultados ágiles y precisos al momento de tomar decisiones por parte de las altas autoridades así la integración de indicadores de gestión con el sistema de gestión documental generaría una manera útil de conocer la información con la que cuenta la institución y así brindar el mejor servicio al ciudadano en general.

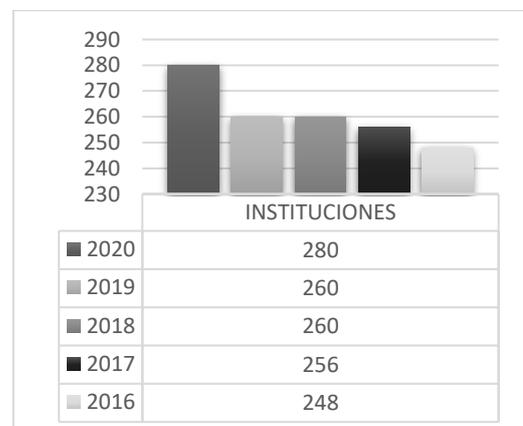
Figura 2. Lista de Instituciones por documentos emitidos con QUIPUX 2016-2020



(MINTEL, 2020)Elaboración. Autoras

En la figura 1 se aprecia la organización en cuanto a la información manejada en el año 2016 solo 281 entidades manejaban el QUIPUX y a través de los años existe una variación mínima y para el año 2020 ya lo utilizan 295 entidades. Por otro lado, en el número de documentos emitidos por las diferentes entidades muestra la estadística de información recopilada. El número de usuarios del QUIPUX se ha incrementado en el año 2019 llega a un total de 231.929

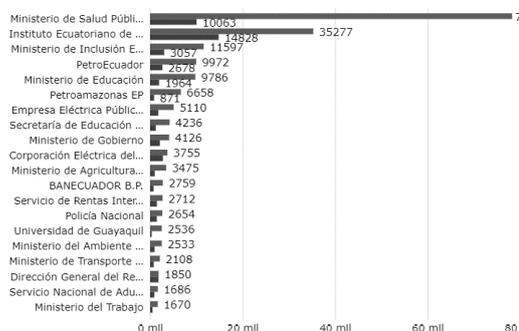
Figura 3. Crecimiento de utilización del QUIPUX entre 2016-2020



(MINTEL, 2020)Elaboración: Autoras

En el gráfico 2 se observa el número de instituciones que utilizan el sistema y así tener cero papeles y la información almacenada y de fácil acceso en el año 2020 ya lo utilizan 280 entidades públicas; en la observación realizada la gran mayoría de entidades han generado un sistema de gestión documental alterno de acuerdo con su realidad.

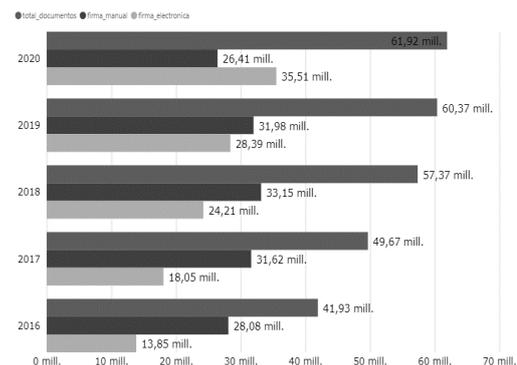
Figura 4. Usuarios que el QUIPUX entre 2016-2020



(MINTEL, 2020) *Elaboración: Autoras*

En este gráfico se aprecia un extracto de todas las empresas con el número de funcionarios que utilizan el QUIPUX; así en el Ministerio de Salud Pública en el 2020 ha llegado a tener 78.280 lo que demuestra que se está aprovechando mejor el manejo de la información en comparación al 2018 que fueron solo 7.842 usuarios.

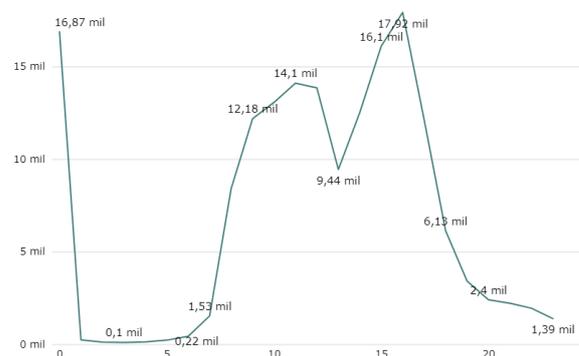
Figura 5. Estadísticas de documentos emitidos en el QUIPUX entre 2016-2020



(MINTEL, 2020) *Elaboración: Autoras*

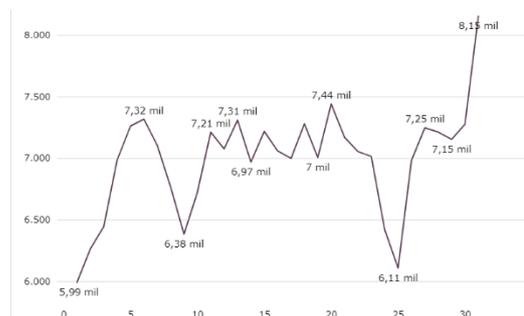
Se aprecia como a través de los años se ha incrementado la emisión de documentos a través del sistema siguiendo así con lo indicado de CERO PAPELES.

Figura 6. Comportamiento del QUIPUX entre 2016-2020 (por hora)



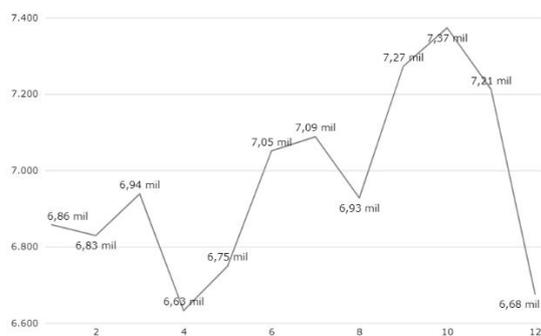
(MINTEL, 2020) *Elaboración: Autoras*

Figura 7. Comportamiento del QUIPUX entre 2016-2020 (por día)



(MINTEL, 2020) *Elaboración: Autoras*

Figura 8. Comportamiento del QUIPUX entre 2016-2020 (por mes)



(MINTEL, 2020) *Elaboración: Autoras*

En las gráficas 5, 6, y 7 se aprecian las fluctuaciones del manejo de la información en el QUIPUX entre el año 2016 y 2020, de los documentos emitidos por hora, día y mes; se mantiene una frecuencia normal los primeros años y en el último año se presenta un decrecimiento en la emisión de documentos en las diferentes entidades públicas. La política de uso del QUIPUX es la de cero papeles y compilación de la información para un mejor manejo de la información. Así con los datos generados por el sistema de

gestión documental se podrían los indicadores que deben generarse son:

Indicadores de demanda de servicios, los cuales medirán la demanda

Con los reportes que genera el QUIPUX se obtienen las cifras de la demanda de servicios de cada una de las entidades, de tal manera que se organice (manejando los tiempos de atención de cada servicio) al personal para brindar una mejor atención al usuario

Indicadores de oferta de servicios, los cuales medirán el grado de disponibilidad

A través de la información del QUIPUX se tiene un esquema general de los servicios prestados para evaluar su eficacia o plantear una mejora y servir de mejor manera al usuario en general.

Indicadores de calidad, los cuales medirán el nivel de los servicios prestados

Mediante encuestas de satisfacción a los usuarios y medición de rendimiento (en las contestaciones realizadas) información que se obtiene del QUIPUX se puede medir y mejorar el servicio prestado al usuario en general. Así se podrán relacionar con la evaluación de la eficiencia del sistema de gestión documental de las Entidades Públicas.

La integración planteada en el presente artículo ayudará a mejorar el Sistema de Gestión un programa

bastante utilizado en los últimos años con el cual son calificadas las Entidades Públicas. Los indicadores de eficiencia se pueden complementar con la demanda de información directa a los agentes. Así se podría determinar indicadores tales como:

- Quejas de los clientes respecto de los servicios
- Ausencia de medidas de rendimiento
- Retrasos en la entrega de respuestas a los usuarios

Es recomendable la revisión de las normas de eficiencia histórica de la entidad para realizar las evaluaciones de manera correcta. Los indicadores de eficacia tratarán de medir el grado en que son alcanzados los objetivos de cada entidad, tales como:

- Presencia o no de objetivos estratégicos
- Ausencia de rendición de cuentas del cumplimiento de objetivos

Tabla 1. Entidades Públicas que utilizan el QUIPUX

Total, Entidades Públicas	3234
Total, Entidades que utilizan QUIPUX propio como su sistema de Gestión documental	2948
Total, Entidades promedio que han ido utilizando el QUIPUX como su sistema de Gestión documental por año	286

Elaboración. Autoras

6. CONCLUSIONES

Mediante la observación realizada se determina que el QUIPUX es el sistema de gestión documental utilizado en el país (cero papeles y tener toda la información generada de manera digital para un mejor manejo) y presenta datos interesantes sobre el manejo de la información en las entidades del sector público tomando en cuenta que cada entidad de acuerdo con su realidad ha generado cambios y mejoras del sistema.

El tema planteado es viable para ser implementado en las diferentes entidades públicas; según los resultados presentados existe un sistema de gestión documental en el estado ecuatoriano (QUIPUX), que cuenta con varios datos funcionales que al integrar con indicadores de gestión de acuerdo con la realidad de cada entidad colaboraría con un mejor desempeño en cada una de las actividades realizadas.

7. REFERENCIAS

BIBLIOGRÁFICAS

Adapting. (7 de julio de 2011). *Grupo Adapting*. Obtenido de <https://www.adapting.com/norma-iso-30300-de-gestion-documental/>

Alonso, J. (2007). *Gestión de la Información, Gestión de Contenidos y Conocimiento. SIOU*, 15.

Alonso, J. A., Garcia Alcina, M., & Lloveras i Moreno, M. R. (2008). *La Norma ISO 15489: Un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las*

- organizaciones. *Revista de Biblioteconomía*, 25.
- Arévalo, J. (2007). Gestión de la Información, gestión de contenidos y conocimiento. *Siou*, 15.
- Carrasco, S. (2013). Metodología de la Investigación Científica. En S. Carrasco Díaz, *Metodología de la Investigación Científica* (pág. 472). Lima: San Marcos de Aníbal Jesús Paredes Galván.
- Del Prado Martínez, M. Á., & Esteban Navarro, M. Á. (2016). Propuesta de un modelo de Sistema Integrado de Gestión de la Información Documental para las organizaciones. *Revista General de Información y Documentación*, 415.
- Del Prado, Á. (27 de Octubre de 2016). *Revista General de Información y Documentación*. Obtenido de https://zaguan.unizar.es/record/62116/files/texto_completo.pdf
- Estado de Perú. (2017). *Modelo de Gestión Documental Perú*. Lima, Perú.
- García , J., Cazallo, A., Barragán Morales, C., Mendoza Zapata , M., Olarte , L., & Meza, V. (2019). Indicadores de Eficacia y Eficiencia en la Gestión. *Espacios*, 16.
- Hatre, A. F. (s.f.). *Indicadores de Gestión y Cuadro de Mando Integral*. Asturias: Instituto de Desarrollo Económico del Principado de Asturias.
- INEC. (Enero de 2017). Manual de Archivo General y Gestión Documental. Quito, Pichincha, Ecuador: INEC.
- Intriago, G., & Villavicencio, J. (2019). El Sistema de Gestión Documental QUIPUX y el Manejo de la Documentación Digital en las Empresas Públicas. *Universidad Técnica de Manabí*, 12.
- Marín Agudelo, S. A. (Mayo Agosto de 2012). *Scielo Investigación Bibliotecológica*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2012000200003
- Mercado, B. (2011). *Guía para el Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Archivos*. Santiago, Chile: Comisión de Probidad y Transparencia, Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (28 de Noviembre de 2019). *Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información*. Obtenido de <https://www.gob.ec/articulos/QUIPUX>
- MINTEL, M. d. (9 de Diciembre de 2020). *Estadísticas QUIPUX*. Obtenido de <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/estadisticas-QUIPUX/>
- Moreno Rodríguez, I. C. (2018). Estrategias para la integración de Sistemas de Gestión de Calidad y Sistemas de Gestión Documental, en una institución de educación superior. *SIGNOS*, 113-125.
- Nayer, L. (2010). La Gestión Documental Conceptos Básicos. *Consultoras de Ciencias de la Información*, 15.
- Pinto, M. (1998). Gestión de la Calidad de la Documentación. *Biblioteconomía y Documentación*, 171-183.
- Project Management Institute. (2018). El Éxito en Tiempos de Disrupción. *KPMG*, 36.
- Registro Oficial. (25 de Febrero de 2015). El Estado Registro Oficial Suplemento 445. *Suplemento 445*. Quito, Pichincha, Ecuador: Registro Oficial.
- Revah, M. (2009). La Gestión Documental en Procesos Estratégicos de Mejora; un agente de oportunidad en una Institución Pública de Educación Superior: EL CASO DEL CIDE. *Anales de Documentación del Centro de Investigación y Docencia Económicas*, 221-233.
- Rincón B., R. D. (1998). Los Indicadores de Gestión Organizacional: Una Guía para su Definición. *Revista Universidad Eafit*.
- Rincón, R. (1998). "Los indicadores de Gestión Organizacional". *Una Guía para su definición*.
- Rodríguez, E. (2012). *Guía para la Construcción de Indicadores de Gestión*. Lima, Perú: Departamento Administrativo de la Función Pública.

Russo, P. (2009). *Gestión Documental en las Organizaciones*. Barcelona: UOC.

Russo, P. (2014). *Gestión Documental en las Organizaciones*. Barcelona: UOC, S.L.

Tamayo García, P. F. (2015). Metodología para la integración de los sistemas de gestión organizacional. *Ciencias Holguín*, 1-18.

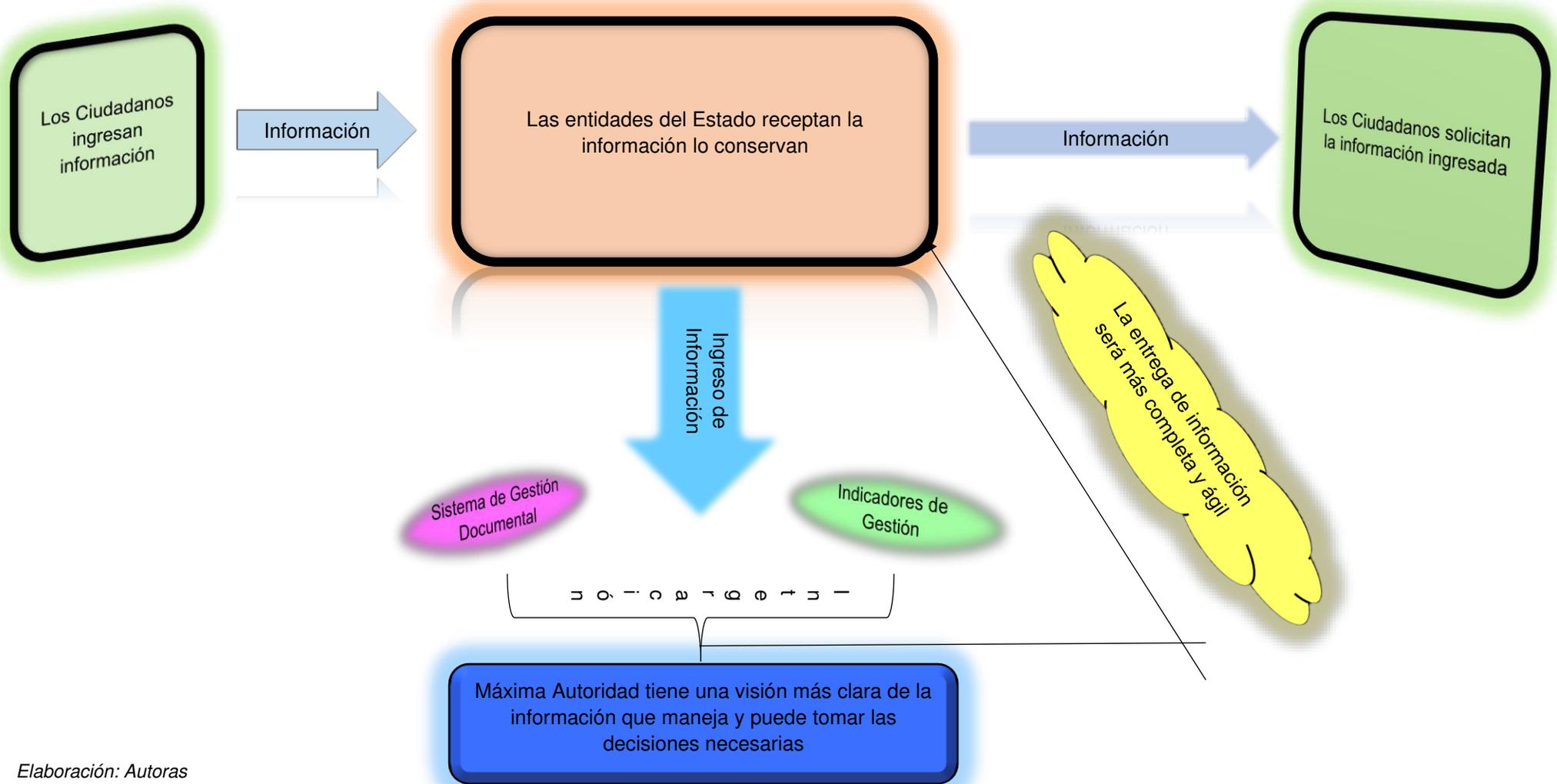
Torres, L. (1991). Indicadores de Gestión para las Entidades Públicas. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 535-558.

Vélez, E. (5 de Febrero de 2019). Indicadores de Gestión en las Instituciones del Sector Público para medir la Eficiencia y Eficacia de las mismas. Machala, El Oro, Ecuador: UTMACH.

Villagra, J. (2016). *Indicadores de Gestión un enfoque práctico*. México: Cengage Learning.

8. ANEXOS

Esquema del Artículo Investigativo: Integración de los Indicadores de Gestión con el Sistema Gestión Documental de las Entidades Públicas



Elaboración: Autoras

coggle
made for free at coggle.it



Conformado por el Consejo Nacional Electoral, organiza los derechos políticos y de participación representativa, organización y control de procesos electorales

Función Electoral

Promueve e impulsa el control de identidades y organismos del sector público. Conformada por el Consejo de Participación Ciudadana, Defensoría del Pueblo, Contraloría General del Estado y Superintendencias

Transparencia y Control Social



https://youtu.be/g_8fvZXpdyw

Funciones del Estado Ecuatoriano

Función Ejecutiva

<https://youtu.be/B-Unloi50II>

Conformada por el Presidente de la República, Vicepresidente de la República, Ministros de Estado; su objetivo es administrar el Estado



Función Legislativa

<https://youtu.be/zBNFE3T7eIO>

Es el poder que dicta las leyes, facultad que implica la posibilidad de regular en nombre del pueblo los derechos y obligaciones de los habitantes de acuerdo a la Constitución. Conformada por la Asamblea Nacional.



Función Judicial

Administra la Justicia en base a circunstancias sociales y culturales. Esta representada por el Consejo Nacional de Judicatura

<https://youtu.be/WsbDP00vkD4>



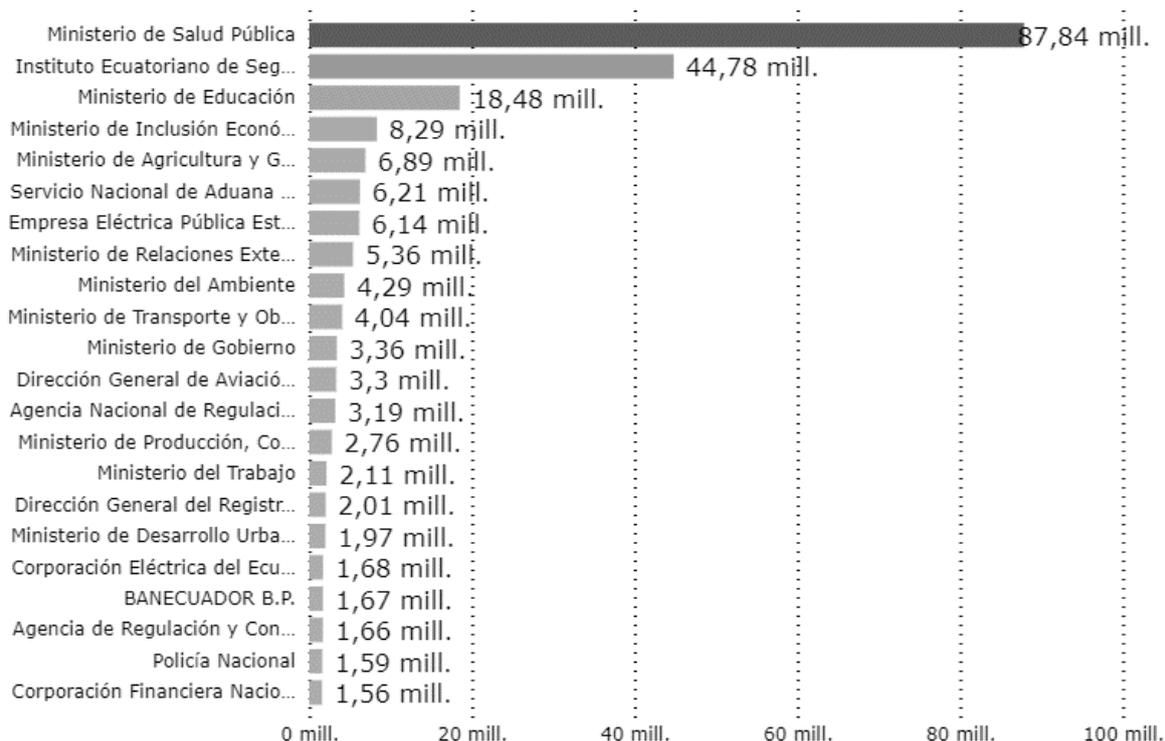
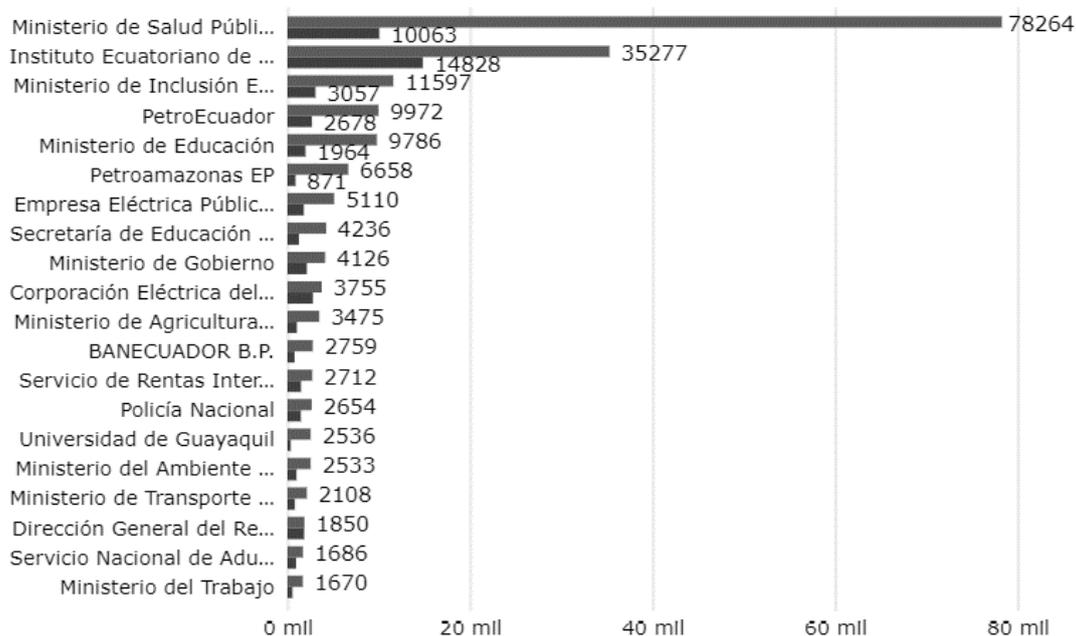
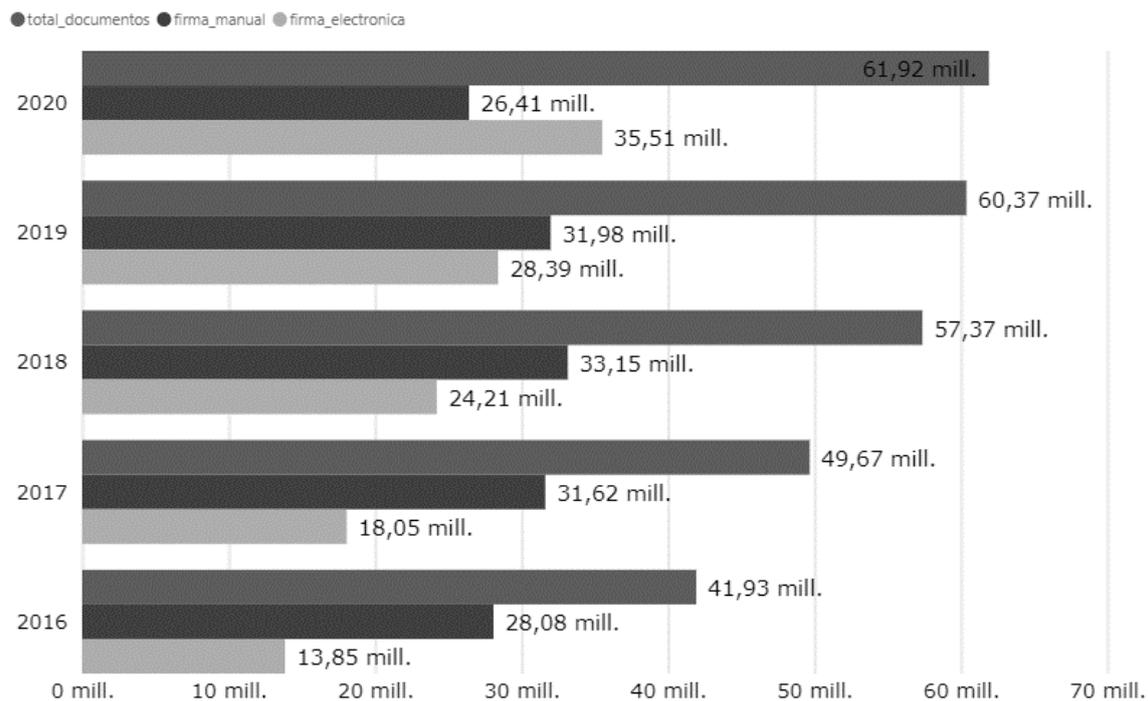
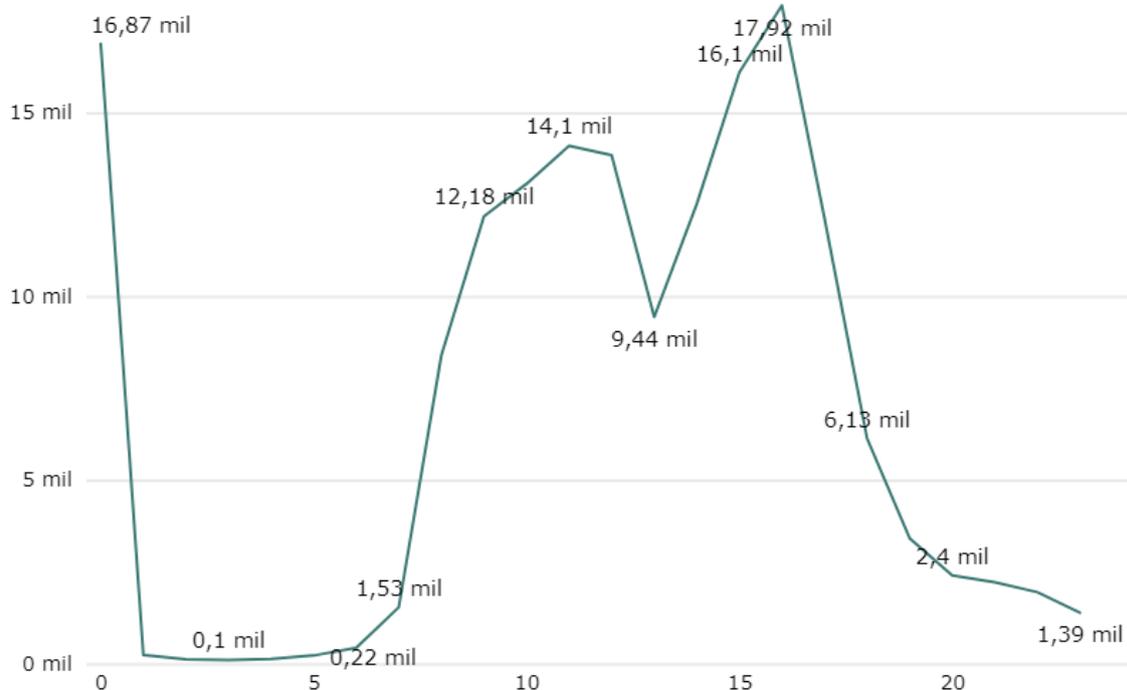
Gráfico 1 Lista de Instituciones por documentos emitidos con QUIPUX 2016-2020(MINTEL, 2020) *Elaboración: Autoras***Gráfico 3 Usuarios que el QUIPUX entre 2016-2020**(MINTEL, 2020) *Elaboración: Autoras*

Gráfico 4 Estadísticas de documentos emitidos en el QUIPUX entre 2016-2020



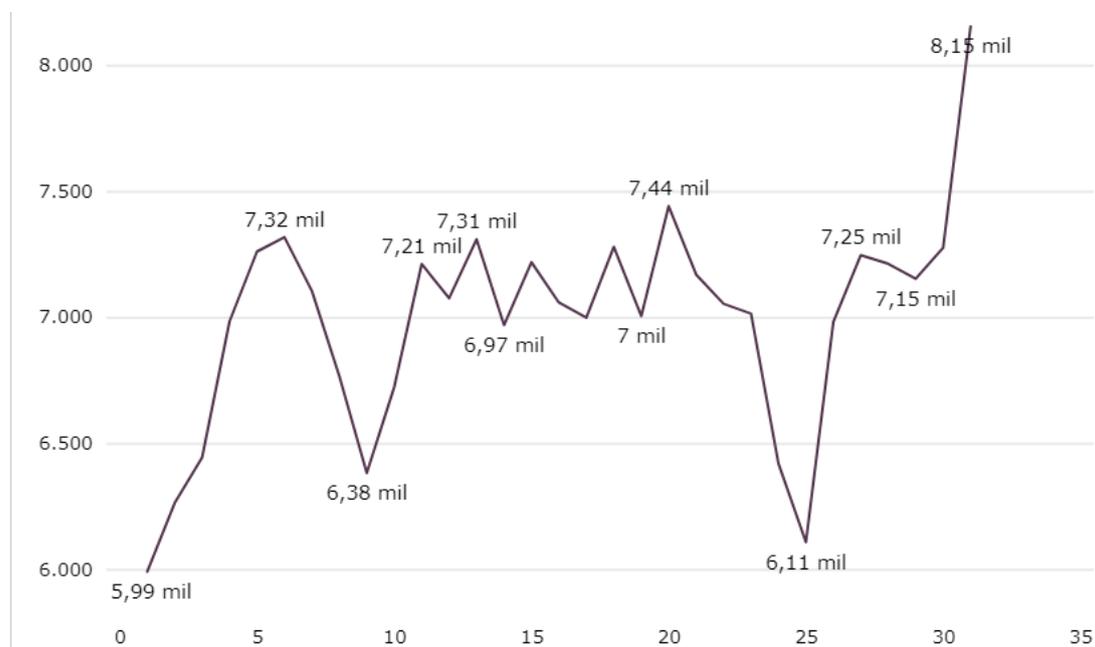
(MINTEL, 2020) Elaboración: Autoras

Gráfico 5 Comportamiento del QUIPUX entre 2016-2020 (por hora)



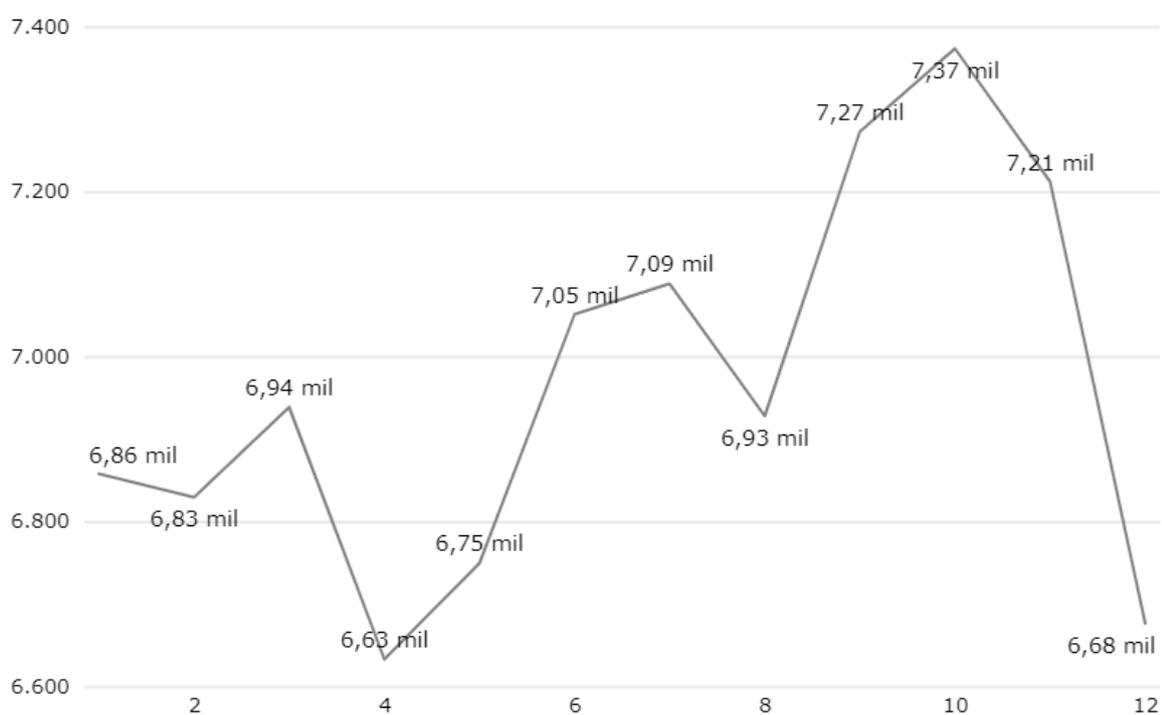
(MINTEL, 2020) Elaboración: Autoras

Gráfico 6 Comportamiento del QUIPUX entre 2016-2020 (por día)



(MINTEL, 2020) *Elaboración: Autoras*

Gráfico 7 Comportamiento del QUIPUX entre 2016-2020 (por mes)



(MINTEL, 2020) *Elaboración: Autoras*