



Diseño de estrategias para la optimización de la gestión documental en la empresa
INGSERTOR, Barrancabermeja 2026

Modalidad: Proyecto de Investigación

Yessica Vergara Pérez.

1096224770

Valentina del Carmen Guzman Berrocal

1065373281

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONÓMICAS EMPRESARIALES
TECNOLOGÍA GESTIÓN EMPRESARIAL
BARRANCABERMEJA SANTANDER (05 de junio de 2026)



Diseño de estrategias para la optimización de la gestión documental en la empresa
INGSERTOR, Barrancabermeja 2026

Modalidad: Proyecto de Investigación

Yessica Vergara Perez
1096224770
Valentina del Carmen Guzman Berrocal
1065373281

**Trabajo de Grado para optar al título de
TECNÓLOGA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

DIRECTOR
Katherine Alfaro Rapalino

Grupo de investigación – DIANOIA

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONÓMICAS EMPRESARIALES
TECNOLOGÍA GESTIÓN EMPRESARIAL
BARRANCABERMEJA SANTANDER (05 de junio de 2026)

Nota de Aceptación

Este informe final de trabajo de grado, en modalidad Proyecto de Investigación, fue APROBADO en cumplimiento de uno de los requisitos exigidos por las Unidades Tecnológicas de Santander para optar por el título de Tecnólogo en Gestión Empresarial según acta No. FCSE-GE&ADM-I-2026-10 del 5 de junio del 2026 del Comité de Trabajo de Grado.



Josimar Montes de Oca Pérez
Firma del Evaluador



Katherine Alfaro Rapalino
Firma del Director

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de grado principalmente a Dios, por permitirme culminar esta etapa académica con fortaleza, sabiduría y perseverancia. Asimismo, a mi familia por su apoyo incondicional, comprensión y motivación constante durante cada momento de mi formación profesional. Igualmente agradezco a todas las personas que hicieron parte de este proceso académico, especialmente en quienes brindaron orientación y acompañamiento durante el desarrollo de la investigación, contribuyendo significativamente al logro de esta meta personal y profesional. De manera especial valoro el esfuerzo, la paciencia y la confianza de quienes estuvieron presentes durante este camino universitario, brindándome ánimo para continuar avanzando frente a cada dificultad presentada, finalmente este logro representa el resultado del compromiso, dedicación y aprendizaje adquirido a lo largo de mi formación académica convirtiéndose en una meta importante para mi crecimiento personal y para el cumplimiento de nuevos objetivos y sueños futuros.

Yessica Vergara Perez

Dedico este proyecto a Dios, por acompañarme y darme fortaleza durante cada etapa de mi formación académica, permitiéndome alcanzar una meta importante en mi vida personal y profesional. Asimismo, expreso mi gratitud a mi familia, quienes con su amor, apoyo y consejos fueron un motor fundamental para continuar avanzando durante este proceso universitario. Igualmente, agradezco a todas las personas que hicieron parte de este camino académico, especialmente a quienes compartieron sus conocimientos y brindaron orientación durante el desarrollo de esta investigación. También reconozco el esfuerzo y sacrificio realizado a lo largo de estos años, los cuales permitieron fortalecer mi crecimiento personal, y profesional.

Valentina Del Carmen Guzman Berrocal

AGRADECIMIENTOS

Yessica Vergara Perez y Valentina Del Carmen Guzman Berrocal expresamos nuestros más sinceros agradecimientos a la empresa INGSERTOR por permitir el desarrollo del presente trabajo de grado y brindar la información necesaria para la realización del proceso investigativo, facilitando el acceso a los procesos administrativos y documentales de la organización.

De igual manera, agradecemos a la profesora Katherine Alfaro Rapalino, por su orientación académica, acompañamiento y asesoría permanente durante el desarrollo de la investigación contribuyendo significativamente al fortalecimiento del trabajo realizado.

Asimismo, reconocer el apoyo de los colaboradores administrativos y operativos de INGSERTOR, quienes participaron activamente en la aplicación de encuestas y suministros de información, aportando experiencias y conocimientos fundamentales para el diagnóstico de la gestión documental de la empresa.

Finalmente, agradecemos a las Unidades Tecnológicas de Santander y a los docentes del programa de Tecnología en Gestión Empresarial por los conocimientos impartidos y el acompañamiento académico brindado durante el proceso de formación profesional, permitiendo aplicar los conocimientos adquiridos en un contexto organizacional real.

TABLA DE CONTENIDO

<u>RESUMEN EJECUTIVO</u>	11
<u>INTRODUCCIÓN</u>	12
<u>1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</u>	13
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.2. JUSTIFICACIÓN	14
1.3. OBJETIVOS	15
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	15
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
1.4. ESTADO DEL ARTE	16
1.4.1. EN ANTECEDENTES INTERNACIONALES SE ENCUENTRA.....	16
1.4.2. EN ANTECEDENTES NACIONALES SE ENCUENTRA	17
<u>2. MARCO REFERENCIAL</u>	18
2.1. MARCO TEÓRICO	18
2.1.1. TEORÍA DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL SEGÚN ISO 15489- 2016	18
2.1.2. TEORÍA INTERNA DE LA GESTION DE LA INFORMACIÓN – COSO 2013.....	21
2.1.3. TEORÍA DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL – WESTERMAN 2014	24
2.2. MARCO CONCEPTUAL	27
2.2.1. GESTION DOCUMENTAL.....	27
2.2.2. CICLO DE VIDA DOCUMENTAL.....	27
2.2.3. ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL.....	28
2.2.4. CONTROL INTERNO.....	28
2.2.5. TRANSFORMACIÓN DIGITAL	30
2.2.6. ARCHIVO	30
2.2.7. TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL (TRD)	32
2.2.8. SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL.....	33
2.2.9. TRAZABILIDAD DOCUMENTAL	34
2.2.10. ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	34
2.3. MARCO LEGAL	35
<u>3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</u>	37
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	37

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,
EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 2.0

3.2.	ENFOQUE	37
3.3.	MÉTODO	38
3.4.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	39
3.5.	POBLACIÓN Y MUESTRA	39
3.6.	FASES	40
3.6.1.	DIAGNOSTICAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA EMPRESA INGSERTOR A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS AL PERSONAL; PARA IDENTIFICAR LAS PRINCIPALES INEFICIENCIAS, CUELLOS DE BOTELLA, Y RIESGOS EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN.....	40
3.6.2.	DISEÑAR ESTRATEGIAS PARA OPTIMIZAR LA GESTION DOCUMENTAL EN LA EMPRESA INGSERTOR.....	41
3.6.3.	PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTION DOCUMENTAL EN LA EMPRESA INGSERTOR.....
4.	<u>DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO</u>	<u>44</u>
4.1.	DIAGNOSTICAR EL ESTADO ACTUAL DE LA GESTION DOCUMENTAL EN LA EMPRESA INGSERTOR A TRAVÉS DE LA OBSERVACIÓN DE PROCESOS Y ENCUESTAS CON EL PERSONAL, PARA IDENTIFICAR LAS PRINCIPALES INEFICIENCIAS, CUELLOS DE BOTELLA Y RIESGOS EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN.....	44
4.1.1.	SISTEMATIZACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL DISPONIBLE.....	44
4.1.2.	APLICACIÓN DE ENCUESTA AL PERSONAL.....	46
4.2.	ESTRUCTURAR LAS ESTRATEGIAS DE MEJORA DEFINIENDO POLÍTICAS CLARAS PARA LA CLASIFICACIÓN, ARCHIVO, CONSULTA Y DISPOSICIÓN FINAL DE LOS DOCUMENTOS, PARA ESTANDARIZAR EL CICLO DE VIDA DOCUMENTAL Y MEJORAR LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	59
4.2.1.	REVISAR MARCOS NORMATIVOS Y BUENAS PRACTICAS DE LA GESTION DOCUMENTAL APLICABLES A INGSERTOR.....	59
4.2.2.	FORMULAR LAS POLÍTICAS DE LA CLASIFICACIÓN, ARCHIVO, CONSULTA Y DISPOSICIÓN FINAL DE LOS DOCUMENTOS.....	61
4.3.	ELABORAR UN PLAN DE IMPLEMENTACIÓN PARA LAS ESTRATEGIAS DE GESTION DOCUMENTAL DISEÑADAS, MEDIANTE LA DEFINICIÓN DE FASES, RECURSOS NECESARIOS Y UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL, CON EL FIN DE FACILITAR LA ADOPCIÓN DEL NUEVO MODELO DOCUMENTAL EN INGSERTOR.....	62
4.3.1.	ESTRUCTURACIÓN DE LAS FASES DE LA PROPUESTA DEL PLAN DOCUMENTAL.....	63
4.3.2.	PROPUESTA DE PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DOCUMENTAL PARA INGSERTOR ...	64
4.3.3.	CONSOLIDACIÓN DE LA PROPUESTA DEL PLAN DOCUMENTAL.....	65
5.	<u>RESULTADOS</u>	<u>68</u>
5.1.	RESULTADO OBJETIVO 1.....	68
5.2.	RESULTADO OBJETIVO 2.....	69
5.3.	RESULTADO OBJETIVO 3.....	71
6.	<u>CONCLUSIONES</u>	<u>73</u>

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,
EMPREDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 2.0

6.1.	CONCLUSIÓN OBJETIVO 1	
6.2.	CONCLUSIÓN OBJETIVO 2	74
6.3.	CONCLUSIÓN OBJETIVO 3	75
7.	<u>RECOMENDACIONES</u>	<u>77</u>
7.1.	RECOMENDACIÓN 1	77
7.2.	RECOMENDACIÓN 2	
8.	<u>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</u>	<u>80</u>
9.	<u>APÉNDICES</u>	<u>82</u>
10.	<u>ANEXOS</u>	<u>87</u>

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 ISO 15489 mejorar la gestion documental	20
Figura 2 Jerarquía del fortalecimiento y control interno de la gestion documental....	23
Figura 3 la transformación digital impacta las organizaciones	26
Figura 4 Consolidación de la propuesta documental.....	66
Figura 5 Propuesta documental.....	70
Figura 6 Consolidación de propuesta del plan documental	72

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Marco Legal	35
Tabla 2. Hallazgos identificados en la observación documental	44
Tabla 3 Ficha Normativa	60
Tabla 4 Políticas Documentales Formuladas	62
Tabla 5 Fases propuestas para el plan documental	63
Tabla 6 Propuesta de programa de capacitación documental	64
Tabla 7 Principales hallazgos durante el diagnostico documental	68

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo tiene como objetivo diseñar estrategias para optimizar la gestión documental en la empresa INGSERTOR, ubicada en Barrancabermeja con el fin de mejorar la eficiencia administrativa y fortalecer la toma de decisiones; la investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto con predominio cualitativo empleando como técnicas la aplicación de encuestas al personal, y el análisis documental de facturas y registros administrativos, lo que permitió identificar falencias en la organización, control y acceso de información.

A partir del diagnóstico realizado, se evidenciaron problemas como la desorganización de documentos, pérdida de tiempo en su búsqueda, dificultades en el control de la información y debilidades en los procesos administrativos; con base en estos hallazgos, se plantearon estrategias orientadas a la estructuración de políticas para la clasificación, archivo, consulta y disposición final de los documentos, así como la implementación de herramientas digitales accesibles y un plan de capacitación dirigido al personal.

Los resultados esperados de la implementación de estas estrategias tienen como propósito la reducción en los tiempos de búsqueda de documentos, la mejora en el control de la información, la disminución de errores administrativos y el fortalecimiento de la trazabilidad documental; en conclusión, el proyecto aporta soluciones prácticas a las necesidades de una pyme del sector, demostrando que una adecuada gestión documental apoyada en herramientas digitales accesibles, contribuye significativamente a la eficiencia organizacional y puede ser replicada en empresas con características similares.

PALABRAS CLAVE. Gestión documental; Eficiencia administrativa; Digitalización; Control interno; Pymes

INTRODUCCIÓN

La gestión documental es un proceso fundamental dentro de las organizaciones, ya que permite organizar, controlar, acceder a la información de manera eficiente; además, diferentes estudios a nivel internacional destacan que la aplicación de sistemas documentales fortalece la eficiencia administrativa y la toma de decisiones. De igual manera, la norma (International Organization For Standardization, 2016) establece lineamientos para la correcta organización y conservación de los documentos, mientras que en Colombia el Archivo General de la Nación resalta la importancia de aplicar procesos documentales adecuados para mejorar el control interno y la organización empresarial.

En este contexto la empresa INGSERTOR, dedicada a la ornamentación y estructuras metálicas, presenta dificultades relacionadas con la organización documental, las cuales se evidencian retrasos administrativos, dificultades para localizar información y falta de control sobre documentos físicos y digitales; por consiguiente, la investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto con predominio cualitativo y un tipo de investigación descriptiva, utilizando técnicas como observación directa, encuestas y análisis documental para identificar las problemáticas existentes y formular propuestas de solución.

Finalmente, este proyecto de grado investigativo aporta estrategias orientadas al fortalecimiento de la gestión documental en INGSERTOR, contribuyendo al mejoramiento de los procesos administrativos enfocado en el desarrollo organizacional y la eficiencia empresarial.

1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La gestión documental es un proceso fundamental para garantizar la organización, control y acceso a la información dentro de las organizaciones, contribuyendo directamente a la eficiencia administrativa y a la toma de decisiones; en el contexto colombiano, diversas empresas presentan debilidades en sus procesos documentales debido a la ausencia de políticas de archivo, falta de organización de la información y escasa implementación de herramientas tecnológicas; según el (Archivo General de la Nación de Colombia, 2024), una inadecuada gestión documental afecta el control interno, la trazabilidad de la información y la eficiencia en los procesos administrativos.

En este contexto la empresa INGSERTOR, ubicada en Barrancabermeja y dedicada a la ornamentación, soldadura y estructuras metálicas, presenta dificultades en su gestión documental evidenciadas en la desorganización de documentos, errores en el seguimiento de cotizaciones, pagos y ausencia de control en el flujo de la información; estas situaciones generan retrasos en los procesos administrativos, afectan la toma de decisiones, debilitan el control interno y limitan el crecimiento organizacional.

Ante esta problemática, surge la necesidad de diseñar estrategias que optimicen la gestión documental en la empresa INGSERTOR. Con el fin de mejorar la organización de la información, fortalecer los procesos administrativos y contribuir a la eficiencia operativa.

Pregunta problema: ¿Cómo diseñar estrategias de gestión documental que optimicen la eficiencia administrativa de la empresa INGSERTOR en Barrancabermeja durante el año 2026?

1.2. JUSTIFICACIÓN

La empresa INGSERTOR dedicada a la ornamentación metálica en Barrancabermeja ha demostrado solidez en la prestación de sus servicios; sin embargo, presenta una debilidad significativa en el área administrativa, especialmente en la gestión documental debido a la ausencia de un sistema organizado que permita clasificar, almacenar y consultar la información de manera eficiente; esta situación genera desorden, pérdida de tiempo y dificultades en el acceso a documentos clave como las facturas, afectando el control de ingresos y egresos, así como la toma de decisiones gerenciales; por ello se hace necesario diseñar estrategias que permitan optimizar la gestión documental, contribuyendo a la reducción de errores y al fortalecimiento del control interno.

El desarrollo de este proyecto tiene como propósito mejorar la eficiencia administrativa de la empresa INGSERTOR optimizando los procesos del manejo de información, contribuyendo al mejoramiento de su funcionamiento interno desde una perspectiva técnica y aplicada, fortaleciendo la relación con los clientes mediante una gestión más organizada y oportuna de los documentos, lo que contribuye al posicionamiento y sostenibilidad del negocio; desde la perspectiva económica, la implementación de estrategias de gestión documental permitirá reducir costos asociados a procesos internos, pérdida de información y tiempos improductivos, lo cual impacta positivamente en la productividad y en el uso eficiente de los recursos de la empresa.

Cuando hablamos de la aplicación tecnológica, el proyecto contempla la incorporación de herramientas digitales básicas que faciliten el almacenamiento, organización y acceso a la información, promoviendo una transición hacia procesos más eficientes y sistematizados; así mismo este proyecto aporta la formación académica en el programa de gestión empresarial en la UTS, al aplicar conocimientos teóricos en un contexto real, fortaleciendo competencias en el área administrativa y organizacional; de igual manera, se relaciona con la línea de investigación de gestión y desarrollo de las áreas organizacionales, al proponer estrategias orientadas a mejorar la eficiencia operativa y la competitividad empresarial.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un conjunto de estrategias para la optimización de la gestión documental en la empresa INGSECTOR, mediante el análisis de sus procesos administrativos y necesidades operativas con el fin de mejorar la eficiencia, seguridad y accesibilidad de la información de Barrancabermeja, año 2026.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la situación actual de la gestión documental en la empresa INGSECTOR, mediante la observación de procesos y la aplicación de encuestas con el personal, con el fin de identificar las principales ineficiencias, cuellos de la botella y riesgos en el manejo de la información.

- Estructurar las estrategias de mejora definiendo políticas claras para la clasificación, archivo, consulta y disposición final de los documentos en la empresa INGSERTOR, con el fin de estandarizar el ciclo de vida documental y fortalecer la seguridad de la información.
- Elaborar un plan de implementación para las estrategias de gestión documental diseñadas, mediante la definición de fases, recursos necesarios y un programa de capacitación al personal, con el fin de facilitar la adopción del nuevo modelo documental en INGSERTOR.

1.4. ESTADO DEL ARTE

1.4.1. En antecedentes internacionales se encuentra:

A nivel internacional, la gestión documental ha sido abordada como una herramienta clave para la eficiencia operativa y la preservación del conocimiento organizacional. Smith y López (2019) destacan que la ausencia de sistemas documentales adecuados en las empresas genera pérdida de información crítica, afectando la continuidad del conocimiento. Su estudio demuestra que implementar sistemas de gestión documental fortalece la transferencia de conocimiento y la retención de información estratégica. En una línea similar, (ISO, 2016) analizan el impacto de digitalización documental en empresas multinacionales, encontrando que esta práctica mejora la trazabilidad y reduce los errores administrativos. Ambos estudios coinciden en que la digitalización y estructuración documental no solo optimizan procesos, sino que también fortalecen la competitividad global.

1.4.2. En antecedentes nacionales se encuentra:

En el contexto colombiano, la gestión documental ha sido reconocida como un factor determinante para el control interno y la eficiencia administrativa; Rodríguez (2023) señala que muchas empresas medianas aun no operan con archivos físicos lo que genera retrasos en la recuperación de información; su investigación muestra que la digitalización reduce los tiempos de búsqueda un 30 % y mejora la toma de decisiones, por su parte (Triana Torres & Moreno Rodriguez, 2021) enfatiza que la implementación de sistemas de gestión documental fortalece la seguridad de la información y la trazabilidad siendo una estrategia efectiva para mejorar el control interno; Ambos estudios coinciden en que la transformación digital aplicada a la gestión documental es una necesidad urgente para las empresas colombianas que buscan eficiencia y transparencia.

1.4.3. En antecedentes Regionales

En el ámbito regional, especialmente en Santander y Barrancabermeja se han desarrollado investigaciones que evidencian la importancia de adaptar la gestión documental a las gestiones locales de las pymes; Torres (2022) identifica que la desorganización en archivos físicos y digitales afecta a la productividad de las pymes en Barrancabermeja; su propuesta de un plan de gestión documental adaptada a la región permitió mejorar la localización de documentos y reducir errores ; de manera complementaria, (Gutierrez Segura, 2024) plantea que la ausencia de políticas claras de archivo y digitalización Monsaing S.A.S genera demoras y pérdidas de información; su estudio, basado en la normativa colombiana logró mejorar el acceso y control de la información estratégica; ambos trabajos demuestran que la gestión documental estructurada es esencial para el desarrollo organizativo de las pymes en la región.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1. Marco Teórico

2.1.1. *Teoría de la gestión documental según ISO 15489- 2016*

La internacional Organization For Standardization (2016) a través de (ISO, 2016), define la gestion documental como un conjunto de procesos orientados a garantizar su creación, recepción, clasificación, almacenamiento, recuperación y disposición final de los documentos asegurándose que estos sean auténticos, confiables, íntegros y utilizables; De esta manera, la gestion documental se convierte en un elemento clave para el desarrollo eficiente de las actividades organizacionales.

En este contexto, la gestión documental no se limita únicamente al archivo de documentos, sino que abarca todo el ciclo de vida de la información desde su origen hasta su disposición final; por lo tanto, implica la aplicación de criterios técnicos que permitan organizar los documentos de manera lógica y sistemática; así mismo la norma plantea que los documentos deben ser gestionados como activos estratégicos, ya que contienen información valiosa que respalda las operaciones y garantiza la transparencia organizacional; de igual manera, una adecuada gestión documental contribuye a mejorar eficiencia administrativa, debido a que facilita el acceso oportuno a la información requerida. En consecuencia, se reducen los tiempos de búsqueda y se optimizan los procesos internos; además, fortalece la trazabilidad de la información, permitiendo conocer el origen y uso de los documentos lo cual es esencial para el control interno y la toma de decisiones informadas. Por otra parte, la ausencia de un sistema estructurado de gestión documental puede generar problemáticas como la perdida de información, duplicidad de registros, errores administrativos y dificultades en la comunicación interna; en este sentido, estas situaciones afectan directamente la eficiencia

operativa y la calidad del servicio. Asimismo, la falta de control documental puede derivar en incumplimientos normativos y riesgos legales especialmente en empresas que maneja información financiera.

En relación con lo anterior, la implementación de políticas y procedimientos documentales permite establecer lineamientos claros para la organización de la información, definiendo criterios de clasificación, almacenamiento y conservación; así se garantiza un manejo adecuado de los registros y se promueve una cultura organizacional orientada al orden y la eficiencia, el uso de herramientas tecnológicas como sistemas digitales y de almacenamiento en la nube contribuye a modernizar los procesos y facilitar el acceso a la información. Teniendo en cuenta otro aspecto de la gestión documental, es fundamental considerar la responsabilidad organizacional en el manejo de la información, ya que todos los miembros deben participar en su adecuado tratamiento. Por ello, es necesario capacitar al personal y fomentar el cumplimiento de los procedimientos establecidos; de igual manera, la alta dirección debe asumir un rol activo en la implementación y supervisión del sistema documental; además, la gestión documental se relaciona con procesos como el control interno y la toma de decisiones estratégicas. Por lo tanto, un sistema eficiente permite contar con información confiable que facilita la planificación y evaluación de las actividades empresariales, su adecuada implementación fortalece la estructura administrativa y mejora el desempeño organizacional.

Finalmente, la norma ISO 15489 resalta que la gestión documental debe adaptarse a las necesidades de cada organización, por. En consecuencia, las empresas deben diseñar sistemas flexibles que se ajusten en su realidad operativa; de esta manera, su implementación no solo mejora la organización interna, sino que también contribuye a la sostenibilidad y competitividad empresarial.

En conclusión, adoptar los lineamientos de la norma ISO (International Organization For Standardization, 2016) no debe verse únicamente como una obligación sino como una oportunidad estratégica para mejorar la gestión de la información, fortalecer la estructura organizacional y generar valor a largo plazo, asegurando así una mayor capacidad de adaptación frente a los cambios del entorno empresarial.

Figura 1 ISO 15489 mejorar la gestion documental



Fuente: elaboración propia de las autoras (2026)

2.1.2. Teoría interna de la gestión de la información – COSO 2013

El control interno constituye un elemento esencial dentro de las organizaciones, ya que permite garantizar la eficiencia de los procesos, la confiabilidad de la información y el cumplimiento de los objetivos institucionales. En este sentido, el modelo propuesto (auditool, 2023) establece un marco conceptual ampliamente reconocido que orienta la implementación de sistemas de control interno en las empresas, este modelo se fundamenta en cinco componentes interrelacionados:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Monitoreo.

Los cuales permiten fortalecer la estructura organizacional y mejorar la gestión administrativa. En este contexto, el ambiente de control se refiere a la base sobre la cual se desarrollan los demás componentes ya que incluye los valores éticos, la cultura organizacional y el compromiso de la alta dirección con el control interno; por ello, un entorno sólido promueve el cumplimiento de normas y procedimientos dentro de la empresa. La evaluación de riesgos, por su parte, permite identificar y analizar los factores que pueden afectar el logro de los objetivos organizacionales, facilitando la implementación de estrategias preventivas que minimicen posibles impactos negativos; mientras que las actividades de control corresponden a las políticas y procedimientos establecidos para asegurar que las acciones se lleven a cabo de manera adecuada, incluyendo mecanismos como autorizaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones periódicas.

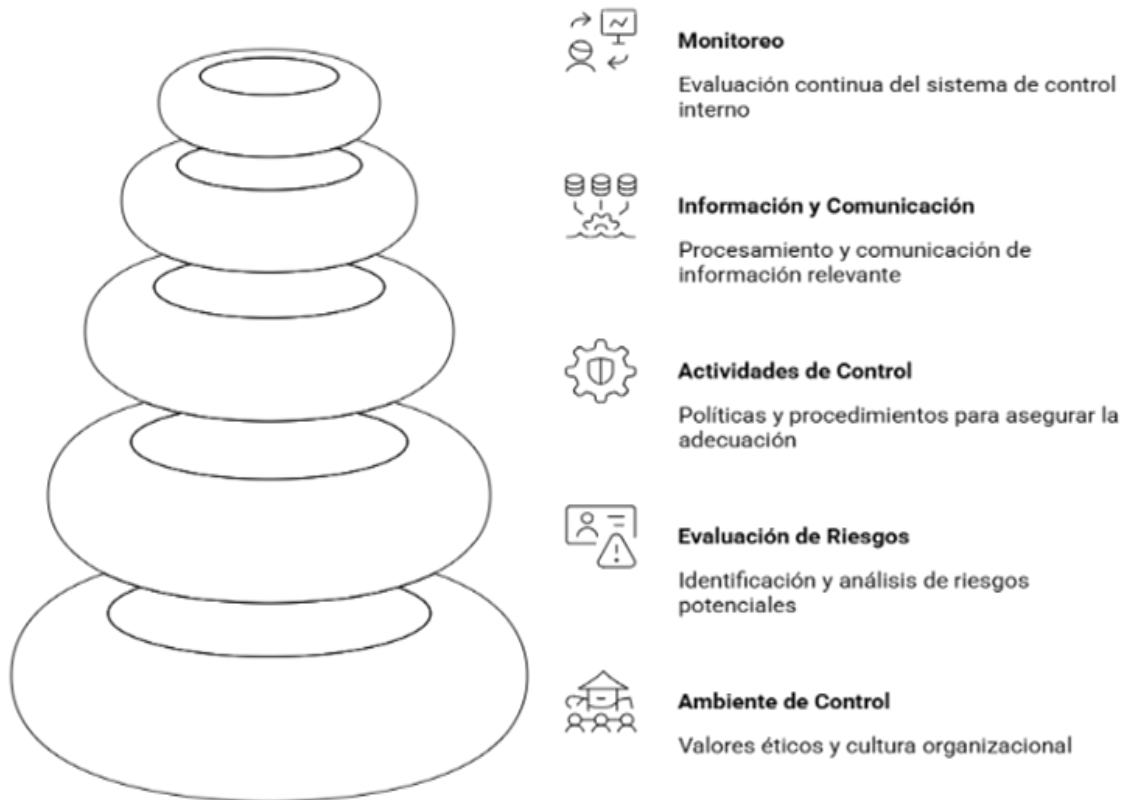
En relación con la gestión documental estas actividades son fundamentales ya que permiten garantizar que los documentos sean registrados, organizados y almacenados correctamente evitando errores y pérdidas de información. De igual manera, el componente de información y comunicación juega un papel clave dentro del modelo del Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO), puesto que asegura que los datos relevantes sean identificados, procesados y comunicados oportunamente a los diferentes niveles de la organización. De esta manera, una adecuada gestión documental facilita el flujo de información y contribuye a una mejor toma de decisiones; además, el monitoreo permite evaluar de manera continua el funcionamiento del sistema de control interno identificando debilidades y oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de los procesos.

En este orden de ideas, la relación entre el control interno y la gestión documental es directa, ya que ambos procesos buscan garantizar la confiabilidad y disponibilidad de la información. Por lo tanto, un sistema documental organizado contribuye al fortalecimiento del control interno, reduciendo riesgos asociados a la pérdida de documentos, la duplicidad de la información y la falta de seguimiento en los procesos administrativos, lo que también favorece la transparencia y la rendición de cuentas de la organización. No obstante, la ausencia de un adecuado sistema de control interno puede generar problemáticas como inconsistencias en la información, errores en los registros, dificultades en la supervisión de procesos y debilidades en la toma de decisiones; en consecuencia, estas situaciones afectan la eficiencia operativa y pueden generar pérdidas económicas para la empresa.

Adicionalmente, el control interno contribuye al cumplimiento de normativas legales y políticas internas, lo que permite a las organizaciones operar de manera ordenada y segura. En este sentido, su correcta aplicación favorece la prevención de riesgos

y mejora la gestión administrativa; asimismo, fortalece la confianza de los clientes y otros grupos de intereses al garantizar que la información es manejada de forma transparente y responsable. Finalmente, el modelo (COSO, 2013) concluye que el fortalecimiento del control interno no solo mejora la eficiencia administrativa, sino que también contribuye al logro de los objetivos organizacionales por eso su aplicación en la gestión documental permite optimizar los procesos administrativos, garantizar la confiabilidad de la información y promover una cultura organizacional basada en el orden la transparencia y la eficiencia.

Figura 2 Jerarquía del fortalecimiento y control interno de la gestión documental.



Fuente: elaboración propia de las autoras (2026)

2.1.3. Teoría de la transformación digital en la gestión empresarial – westerman 2014

La transformación digital se ha consolidado como un eje estratégico fundamental para el desarrollo, la sostenibilidad y la competitividad de las organizaciones en el contexto actual, caracterizado por constantes avances tecnológicos y entornos altamente dinámicos. En este sentido, dicho proceso comprende la integración sistemática de tecnologías digitales en las distintas áreas funcionales de la empresa, con el propósito de optimizar los procesos, fortalecer la eficiencia operativa y generar valor agregado. En concordancia con lo anterior, Westerman et al. (2014) sostienen que la transformación digital no se limita a la incorporación de herramientas tecnológicas, sino que implica una reconfiguración estructural que incide directamente en la forma en que las organizaciones operan, compiten y se adaptan a su entorno. Desde esta perspectiva, la adopción de estrategias digitales permite mejorar significativamente la gestión de la información, lo cual se traduce en procesos de toma de decisiones más ágiles, precisas y fundamentadas en datos; por consiguiente, la información se posiciona como un activo estratégico de alto valor dentro de las organizaciones. Asimismo, la digitalización facilita la captura, el procesamiento y el análisis de datos en tiempo real, favoreciendo la identificación de oportunidades, la anticipación de riesgos y la formulación de estrategias más efectivas. Por otra parte, la transformación digital conlleva una reconfiguración de la cultura organizacional, dado que la implementación tecnológica requiere cambios en las competencias, actitudes y prácticas del talento humano. En consecuencia, las empresas deben promover una cultura orientada a la innovación, el aprendizaje continuo y la adaptabilidad al cambio. De igual manera, resulta necesario fortalecer las habilidades digitales, incentivar el uso de herramientas tecnológicas y fomentar el trabajo colaborativo mediante plataformas digitales, lo que permite consolidar una organización más flexible y capaz de responder a las exigencias del entorno.

En el ámbito de la gestión documental, la transformación digital adquiere especial relevancia, ya que permite modernizar los procesos administrativos mediante la implementación de sistemas tecnológicos orientados a la administración eficiente de la información. En este sentido, la digitalización de documentos posibilita sustituir archivos físicos por repositorios digitales que facilitan el almacenamiento, la organización y la recuperación de la información de manera ágil y segura. Este proceso contribuye a la reducción del uso de papel y al fortalecimiento de prácticas sostenibles. De igual forma, la implementación de sistemas de gestión documental automatizados permite optimizar actividades que anteriormente se realizaban de manera manual, tales como la clasificación de documentos, el control de accesos y el seguimiento de procesos; en consecuencia, se reduce la carga operativa del personal y se minimizan los errores humanos, lo cual repercute positivamente en la eficiencia organizacional y en el aprovechamiento de los recursos.

Aunado a lo anterior, el acceso a la información en tiempo real se constituye como un elemento clave dentro de la transformación digital, en la medida en que facilita la consulta de datos actualizados desde cualquier ubicación; por ende, se fortalece la toma de decisiones oportunas y fundamentadas, lo que mejora la capacidad de respuesta organizacional y contribuye al incremento de la competitividad empresarial. Este beneficio se complementa con la integración de la información a través de sistemas digitales, la cual permite consolidar bases de datos centralizadas, accesibles para las distintas áreas de la organización. En consecuencia, se mejora la comunicación interna, se optimiza la coordinación de actividades y se reducen las ineficiencias derivadas de la fragmentación de la información.

Asimismo, el uso de plataformas digitales y servicios de almacenamiento en la nube garantiza mayores niveles de seguridad y disponibilidad de la información, dado que incorporan mecanismos de respaldo, control de accesos y protección frente a

riesgos. En consecuencia, se disminuyen las probabilidades de pérdida de información y se asegura la continuidad operativa. A pesar de ello, la implementación de la transformación digital presenta desafíos, especialmente en las pequeñas y medianas empresas, debido a limitaciones económicas, resistencia al cambio y capacitación del personal; sin embargo, dichos obstáculos pueden ser mitigados mediante estrategias de formación, gestión del cambio y planificación tecnológica; En este sentido, (Leading Digital: Turning Technology into Business Transformation, 2014) concluyen que las organizaciones que integran de manera efectiva las tecnologías digitales logran mayores niveles de eficiencia, una mejor toma de decisiones y una mayor capacidad de adaptación, mientras que aquellas que no adoptan estos procesos presentan limitaciones en su crecimiento. De esta manera, la digitalización documental se consolida como una estrategia clave para optimizar la gestión de la información y fortalecer los procesos administrativos.

Figura 3 la transformación digital impacta las organizaciones



Fuente: elaboración propia de las autoras (2026)

2.2. Marco conceptual

2.2.1. *Gestion documental*

La gestion documental se define como el conjunto de procesos y practicas orientadas a la organización, control, almacenamiento y conservación de los documentos a lo largo de su ciclo de vida dentro de una organización; en este sentido (Cruz Mundet, Revista 2002, 2002). La concibe como el conjunto de normas y técnicas destinadas a administrar los documentos desde su creación hasta su disposición final, con el propósito de garantizar su acceso, uso y eliminación bajo criterios de eficiencia archivística.

Por su parte, la International Organization For Standardization mediante la norma (International Organization For Standardization, 2016). Define la gestion documental como un proceso sistemático para controlar la creación, recepción, mantenimiento, uso y disposición de los documentos asegurando su autenticidad, integridad, fiabilidad y disponibilidad.

En conclusión, la gestion documental es un sistema integral que permite que permite organizar y controlar la información a lo largo de su ciclo de vida, facilitando la toma de decisiones, el cumplimiento normativo y la eficiencia administrativa en la empresa INGSERTOR.

2.2.2. *Ciclo de vida documental*

el ciclo de vida documental hace referencia a las etapas por la que atraviesan los documentos desde su creación hasta su disposición final dentro de una organización. De la misma manera, a través de la norma (International Organization For Standardization, 2016) establece que los documentos deben gestionarse desde su creación, uso, almacenamiento y disposición final, garantizando su integridad, disponibilidad y trazabilidad durante todo su ciclo de vida.

De igual manera, el (Archivo General De La Nacion, 2019)

2.2.3. Organización documental

La organización documental se refiere al proceso técnico mediante el cual los documentos son clasificados, ordenados y registrados con el fin de facilitar su acceso, control y recuperación dentro de una organización; este proceso permite estructurar la información de manera lógica, garantizando su disponibilidad y uso oportuno.

En este sentido, el (Archivo General De La Nacion, 2019) establece que la organización documental comprende actividades como la clasificación, el orden y la descripción de los documentos, los cuales permiten estructurar los archivos de acuerdo con la función y las actividades de la entidad.

De igual manera, la (International Organization For Standardization, 2016) señala que la adecuada organización de los documentos es fundamental para asegurar su recuperación eficiente, mantener su integridad y garantizar el acceso a la información en el momento requerido.

En conclusión, la organización documental es un proceso clave dentro de la gestión de la información que permite estructurar los documentos de manera ordenada y accesible. En la empresa INGSERTOR, su aplicación contribuye en mejorar la localización de la información, reducir tiempos de búsqueda y fortalecer la eficiencia administrativa.

2.2.4. Control interno

El control interno es uno de los fundamentos de la gestión organizacional, pues constituye el mecanismo mediante el cual una entidad asegura el logro de sus objetivos, protege sus recursos y garantiza la contabilidad de su información. La conceptualización más influyente a nivel mundial proviene del Comité of The Sponsoring Organizations Treadway Commission (Casares San Jose, 2013), cuyo informe establece que “el control interno es un proceso, efectuado por el directorio,

la dirección t el resto de los integrantes de una organización, destinado a proveer razonable seguridad en relación con el logro de objetivos”, en tres categorías esenciales: la eficacia y la eficiencia de las operaciones, la confiabilidad en la elaboración contable de la información del cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Bajo esta perspectiva se sustenta en tres premisas fundamentales: en primer lugar, se concibe como un proceso, es decir, como un medio orientado al logro de un fin y no como un fin en si mismo; en segundo lugar, es ejecutado por personas en todos los niveles de la organización, por lo que no se limita a la existencia de manuales o formularios, y finalmente solo puede proporcionar una seguridad razonable, no absoluta, dado que está sujeto a las limitaciones inherentes al juicio humano y a la posibilidad de errores o conclusiones que ningún sistema puede eliminar por completo).

En la misma línea, (Estupiñan Gaitan, 2021) define el control interno como un proceso integrado y dinámico llevado a cabo por la administración y el personal de la entidad orientado a proporcionar una seguridad razonable en el logro de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento, además, señala que sus componentes no operan de forma secuencial, sino como un sistema interrelacionado en el que se influyen mutuamente. Asimismo, identifica cinco elementos fundamentales: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión, los cuales funcionan de manera continua dentro de la organización. Así, mientras el modelo (COSO, s.f.) establece el concepto y propósito del control interno, (Estupiñan Gaitan, 2021) profundiza en su funcionamiento práctico, aportando una visión más dinámica e integral para su aplicación en las organizaciones.

En conclusión, el control interno es el conjunto de procesos y mecanismos que una organización implementa para asegurar el cumplimiento de sus objetivos y la

confiabilidad de la información. Mas que una función de control, actúa como una herramienta estratégica que mejora la eficiencia y la transparencia. En la empresa INGSERTOR, su fortalecimiento se relaciona directamente con la organización y control de la información que circula en sus procesos administrativos; por ello, el diseño de estrategias de gestión documental en este proyecto contribuye a mejorar la trazabilidad, reducir errores y apoyar la toma de decisiones en la gestión de la información.

2.2.5. Transformación digital

Según la (OECD, 2020), la transformación digital consiste en la integración de tecnologías digitales en los procesos organizacionales para mejorar su desempeño y generar valor, en consecuencia, impacta directamente la forma en que se gestiona la información. De igual forma, (Castells, 2020) sostiene que la digitalización transforma la manera en que las organizaciones gestionan la información y se comunican, influyendo en su eficiencia, lo cual evidencia su relevancia en el contexto actual.

Finalizando, la transformación digital permite modernizar la gestión documental mediante herramientas tecnológicas, facilitando el acceso a la información en INGSERTOR.

2.2.6. Archivo

El archivo es el concepto sobre el que convergen los procesos de la gestión documental y archivística como disciplina. (Heredia Herrera, 2007) explica que este concepto presenta una doble dimensión que debe distinguirse con claridad, por un lado, se refiere al conjunto de documentos producidos y recibidos por una persona o institución en el desarrollo de sus actividades; por otro, alude a la entidad encargada de su custodia, organización y acceso. Desde esta perspectiva el archivo no puede entenderse como un depósito pasivo, sino como un sistema dinámico que se integra a la realidad de la organización y responde a sus necesidades. De esta

manera, su función no se limita a conservar información, sino que implica facilitar su uso, garantizar su disponibilidad y contribuir al adecuado desarrollo de los procesos administrativos.

Desde una perspectiva más operativa, (Cruz Mundet, Archivistica gestion de documentos y administracion de archivos, 2014). señala que el archivo está constituido por los documentos que recibe una persona, familia, empresa u organismo público en el ejercicio de sus actividades, los cuales deben conservarse organizados para garantizar su uso posterior. A diferencia de Heredia Herrera, quien enfatiza la doble dimensión del concepto como conjunto documental y como institución, Cruz Mundet centra su análisis en la función práctica del archivo dentro de las organizaciones, destacando que este surge de manera natural como resultado de la actividad humana e institucional. De este modo, toda entidad que desarrolla funciones genera documentos y construye un archivo que refleja su gestión, ambas posturas coinciden en reconocer que el archivo no es un espacio de almacenamiento masivo, sino un sistema activo que conserva la memoria institucional y facilita el acceso a la información necesaria para el desarrollo de los procesos.

En conclusión, el archivo comprende tanto el conjunto de documentos generados por una organización como la función de custodiarlos, organizarlos y ponerlos a disposición para su uso. En INGSERTOR, su adecuada gestión permite consolidar la información como un recurso útil para respaldar procesos, decisiones y cumplimiento de requisitos. A través del proyecto de gestión documental, fortalecer la organización del archivo contribuye a mejorar la disponibilidad de la información, facilitar su consulta oportuna y reducir riesgos asociados al descontrol documental; de esta manera, se favorece una gestión más ordenada y eficiente en sus procesos administrativos.

2.2.7. Tablas de retención documental (TRD)

Las TRD son un listado de series con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se les asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos, según el (archivo general de la nación , 2014), máxima autoridad archivística en Colombia, define las TRD como un instrumento normativo de control documental que vincula cada tipo de documento con su tiempo de conservación y su destino final; esta definición es especialmente relevante para las organizaciones colombianas, tanto públicas como privadas, pues establece el marco legal y técnico bajo el cual deben administrarse sus fondos documentales.

Técnicamente, las TRD son un instrumento archivístico que organiza las series y subseries documentales, estableciendo el tiempo de permanencia de los documentos en cada etapa de su ciclo de vida y su disposición final, según el (Archivo General De La Nación, 2019), su elaboración debe realizarse por un equipo interdisciplinario integrado por profesionales de áreas como archivística, historia, derecho, administración pública e ingeniería industrial, lo que resalta su carácter técnico y organizativo. Este enfoque complementa la definición institucional al destacar la importancia de aplicar criterios archivísticos precisos y resulta especialmente relevante en el sector metalmecánico, donde la gestión documental requiere la articulación de conocimientos técnicos y especializados.

Con base en lo anterior, la TRD documental es el instrumento archivístico que le permite a una organización saber con precisión que documentos produce, cuanto tiempo debe conservarlos en cada etapa de su ciclo vital y que debe hacer con ellos al finalizar ese periodo, eliminarlos o conservarlos de manera permanente. En INGSERTOR, su formulación dentro del proyecto de gestión documental representa una base para estandarizar prácticas, evitar acumulación innecesaria de documentos y asegurar coherencia en el manejo de la información entre las

diferentes áreas. Asimismo, facilita la organización del archivo, mejora la localización de los documentos y aporta mayor control sobre los procesos administrativos, lo que traduce en una gestión más ordenada y funcional.

2.2.8. Sistema de gestión documental

Los sistemas de gestión documental (SGD) son herramientas encargadas de administrar la información registrada en cualquier tipo de reporte ya sea físico o digital, ampliando así el concepto de documento a toda información útil para la organización. según (Chavez Montejo & Perez Sousa, 2013) su función principal es garantizar procesos como la creación, organización y mantenimiento de los documentos, con el objetivo de mejorar el manejo del fondo documental, optimizar el funcionamiento y reducir costos. En este sentido, los SGD se caracterizan por su enfoque integrador, ya que no solo gestionan documentos, adaptándose a entornos donde coexisten distintos formatos y facilitando una gestión más eficiente.

A partir de esa concepción, un sistema de gestión documental incorpora tecnologías, procesos y políticas que permiten gestionar la información de manera más dinámica especialmente en entornos digitales. En consecuencia, al almacenamiento si no que facilita la búsqueda ágil, el acceso controlado, la automatización de tareas y el trabajo colaborativo entre usuarios. Así, más que una herramienta de archivo, se convierte en un soporte para la eficiencia operativa, el cumplimiento operativo normativo y la toma de decisiones dentro de la organización.

En síntesis, un Sistema de Gestión Documental es más que un repositorio de archivos; actúa como un soporte estratégico para gestionar la información de forma segura y controlada. En el sector metalmecánico donde los procesos dependen del uso adecuado de documentación técnica, su implementación permite evitar errores derivados de información desactualizada y la pérdida de registros importantes. En

la empresa INGSERTOR, el diseño de un SGD dentro del proyecto de gestión documental representa una oportunidad para mejorar el control de la información, optimizar los procesos administrativos y fortalecer la toma de decisiones, mediante el uso de herramientas que faciliten el acceso, la actualización y la gestión eficiente de los documentos.

2.2.9. Trazabilidad documental

La trazabilidad documental se refiere a la capacidad de rastrear el recorrido de un documento a lo largo de todo su ciclo de vida, desde su creación hasta su disposición final, permitiendo conocer su origen, modificaciones y uso dentro de la organización; este concepto es fundamental para garantizar la transparencia y el control de la información.

(International Organization For Standardization, 2016) establece que la trazabilidad es un principio clave en los sistemas de gestión, ya que permite identificar el historial, la ubicación y la aplicación de la información dentro de los procesos organizacionales.

De igual manera, (Archivo General De La Nación, 2019) señala que la trazabilidad documental facilita el seguimiento de los documentos, asegurando su control, acceso y verificación en cada etapa del proceso archivístico.

En conclusión, la trazabilidad documental permite garantizar el control y seguimiento de la información dentro de una organización; en la empresa INGSERTOR, su aplicación contribuye a mejorar el control de documentos, evitar pérdidas de información y fortalecer la toma de decisiones.

2.2.10. Acceso a la información

El acceso a la información se refiere a la posibilidad que tienen los usuarios de consultar y utilizar los documentos de manera oportuna dentro de una organización,

garantizando que la información esté disponible cuando se requiere para el desarrollo de las actividades; según (Tawfik , 2025) reconoce el acceso a la información como un principio fundamental para la transparencia y la toma de decisiones en las organizaciones.

Por su parte, el (Archivo General De La Nacion, 2019) establece que el acceso a los documentos debe garantizarse mediante sistemas organizados que permitan su consulta ágil y controlada; en conclusión, el acceso a la información es un elemento clave en la gestion documental, ya que permite el uso eficiente de los documentos; en INGSERTOR mejorar este aspecto contribuye a reducir retrasos, facilitar el trabajo operativo y optimizar los procesos administrativos.

2.3. Marco legal

Tabla 1 Marco Legal

NOMBRE	LEY/NORMA	APLICACIÓN PARA EL PROYECTO	CITA
Constitución política de Colombia - articulo 15	constitución política de Colombia (1991)	Establece el derecho al habeas data y al acceso a la informacion, lo cual implica la adecuación de la gestion, organización y protección de los documentos dentro de la empresa INGSERTOR	(Constitucion Política de Colombia, 1991)
Gestion documental	Ley 594 de 2000- ley general de archivos	Define los lineamientos para la organización, conservacion y manejo de archivos, siendo la base normativa para estructurar un sistema de gestion documental eficiente en la empresa INGSERTOR.	(Funcion Publica Ley 594, 2000)
Protección de datos personales	Ley 1581 de 2012	Regula el tratamiento de datos personales, garantizando la confiabilidad y seguridad de la información contenida en los	(Funcion Publica Ley 1581, 2012)

		documentos manejados por la empresa.	
Transparencia y acceso a la información.	Ley 1712 de 2014	Promueve la organización adecuada de la información para facilitar su acceso, lo cual fortalece los procesos documentales y administrativos en INGSERTOR.	(Funcion Publica Ley 1712, 2014)
Archivos y gestion documental	Decreto 1080 de 2015	Reglamenta aspectos relacionados con la gestion documental, incluyendo el manejo de archivos físicos y electrónicos, aplicables a la mejora de los procesos en la empresa.	(Archivo General De La Nacion Decreto1080, 2015)
Gestion de calidad	ISO 9001 2015	Establece lineamientos para el control de la información documentada dentro de los sistemas de gestion de calidad, contribuyendo a la estandarización de procesos en INGSERTOR.	(International Organization For Standardization , 2016)
Organización de archivos	Acuerdo 042 de 2002 - Archivo General De La Nación	Define criterios para la organización de archivos, sirviendo como guía para mejorar la clasificación, almacenamiento y control documental de la empresa.	(Archivo General De La Nacion Acuerdo 042, 2002)

Fuente: elaboración propia de las autoras (2026)

3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

El presente trabajo se clasifica como una investigación de tipo descriptiva.

Según, (Bernal, 2010) señala que la investigación descriptiva se orienta a identificar y describir las características de una situación, fenómeno o población, sin intervenir en su desarrollo, con el fin de obtener información sistemática y específica sobre la realidad estudiada.

Es pertinente porque el presente proyecto busca describir la situación actual de la gestión documental en la empresa INGSERTOR, identificando aspectos como la organización de los documentos, los tiempos de búsqueda, los procesos administrativos y las dificultades existentes en el manejo de la información; en consecuencia, no se pretende modificar variables sino analizar cómo se presenta en la realidad organizacional, lo que permite establecer un diagnóstico claro que fundamenta el diseño de estrategias para mejorar la eficiencia administrativas.

3.2. Enfoque

La investigación se desarrolla bajo un enfoque mixto con predominio cualitativo, en la medida que integra el análisis de información descriptiva relacionada con los procesos documentales y el uso de datos cuantificables obtenidos en el diagnóstico organizacional.

Según, (Creswell, 2013) señala que el enfoque mixto combina datos cualitativos y cuantitativos dentro de un mismo estudio con el fin de proporcionar una mejor comprensión del problema de investigación, permitiendo contrastar y complementar los resultados obtenidos.

Desde esta perspectiva, el enfoque mixto es pertinente para el desarrollo del proyecto, dado que permite analizar información cuantitativa obtenida de las encuestas aplicadas al personal de la empresa INGSERTOR en relación con la organización, acceso y manejo de los documentos y de forma interrelacionada la información cualitativa recolectada mediante la observación directa de los procesos documentales ; en consecuencia la integración de ambos tipos de datos posibilita una comprensión sistemática de las dinámicas administrativas de la organización, facilitando la identificación de problemáticas y la formulación de oportunidades de mejora en la gestión documental.

3.3. Método

El método empleado en la presente investigación es analítico – inductivo.

Según (Bunge, 2004), el método analítico consiste en descomponer el objeto de estudio en sus partes con el propósito de comprender su estructura y funcionamiento, mientras que el método inductivo se fundamenta en la observación de hechos particulares para la formulación de generalizaciones que permiten explicar el fenómeno en su conjunto.

En este contexto, la aplicación del método analítico – inductivo resulta pertinente para el desarrollo del proyecto, facilitando analizar de manera detallada los procesos de gestión documental para la empresa INGSERTOR, identificando elementos específicos como la organización de los archivos, los procedimientos de clasificación, y las falencias en el manejo de información; posteriormente, a partir de estos hallazgos particulares, se establecen conclusiones generales sobre la situación de la gestión documental, lo cual constituye la base para la formulación de estrategias orientadas a la optimización de la eficiencia administrativa.

3.4. Técnicas e instrumentos.

Técnica – encuestas instrumento: cuestionario estructurado

Según (Arias, 2006), la encuesta es una técnica que consiste en la obtención de información a partir de un conjunto de preguntas dirigidas a una población o muestra, con el propósito de conocer sus características, opiniones o comportamientos de manera organizada.

Esta técnica cuantitativa resulta pertinente dado que permite recolectar información cuantificable sobre el estado actual de la gestión documental en la empresa INGSERTOR, abordando aspectos como la organización, acceso y manejo de los documentos, facilita el análisis de la información y la identificación de falencias en los procesos administrativos, lo cual sustenta la formulación de estrategias orientadas a su optimización

3.5. Población y muestra

Población:

Según (Tamayo y Tamayo, 2003), la población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades que la conforman comparten características comunes que permiten generar los datos de la investigación.

En el presente proyecto, la población objeto de estudio está conformada por los 7 colaboradores de la empresa INGSERTOR, quienes hacen parte de la parte administrativa, operativa y posee conocimientos directos de los procesos de gestión documental, lo que los convierte en una fuente clave de información para el diagnóstico planteado.

Muestra:

Con base en lo planteado por (Hernandez, Sampieri, 2014), la muestra es un subgrupo de la población, del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de la misma.

En este caso dado que la población está conformada por un total de 7 personas, se aplicó un muestreo censal, es decir; se tomó la totalidad de la población como muestra, en consecuencia, se garantiza el análisis del 100 % de los colaboradores involucrados en los procesos de gestión documental, lo cual permite obtener información completa precisa y representativa para el desarrollo de la investigación.

3.6. Fases

3.6.1. Diagnosticar la situación actual de la gestión documental en la empresa INGSERTOR, mediante la observación de procesos y la aplicación de encuestas con el personal; con el fin de identificar las principales ineficiencias, cuellos de botella, y riesgos en el manejo de la información.

Actividad 1. Análisis de la documentación interna

Se elaboro y aplico un check list de diagnóstico documental con 13 criterios de evaluación, basados en principios de organización documental y buenas prácticas de gestion documental, y control de la información, mediante el cual se evaluó el estado actual de los documentos y procedimientos existentes en la empresa INGSERTOR; este instrumento permitió identificar aspectos relacionados con la clasificación, organización, almacenamiento, acceso, conservación y control documental.

Actividad 2. Aplicación de encuesta personal.

Se diseño y aplico una encuesta estructurada de 10 preguntas cerradas, distribuidas en cuatro dimensiones; caracterización del colaborador, manejo de la información, problemáticas operativas y percepción de mejora, dirigido a 7 colaboradores de las áreas administrativas y operativas de la empresa INGSERTOR durante el periodo de diagnóstico en el año 2026 con el fin de recopilar información sobre la gestion documental y su impacto en las actividades laborales.

Actividad 3. Análisis de resultados de la encuesta

Se realizo el análisis de la información obtenida a través del check list y las encuestas aplicadas al personal; a partir de los hallazgos identificados, se categorizaron las principales problemáticas relacionadas con el desorden documental, las dificultades en la búsqueda de la información, los retrasos en los procesos administrativos y las debilidades en el control de documentos.; este análisis permitió profundizar en las causas que afectan la gestion documental de la empresa y consolidar información relevante para la formulación de estrategia de mejora.

3.6.2. Estructurar las estrategias de mejora definiendo políticas claras para la clasificación, archivo, consulta y disposición final de los documentos en la empresa INGSERTOR, con el fin de estandarizar el ciclo de vida documental y fortalecer la seguridad de la informacion.

Actividad 1. Análisis de la información obtenida.

Se realizo el análisis de la información obtenida mediante el check list de diagnóstico documental y las encuestas aplicadas a los colaboradores de la empresa INGSERTOR; este proceso permite identificar problemáticas recurrentes, y debilidades relacionadas con la organización, almacenamiento, acceso y control de

la documentación, facilitando la comprensión del estado actual de la gestión documental dentro de la empresa.

Actividad 2. Identificación de las principales falencias en la gestión documental.

Los resultados obtenidos en la fase diagnóstica, se identificaron las falencias de mayor incidencia en la gestión documental, considerando aspectos como el desorden de archivos, dificultades en la localización de cotizaciones y documentos, ausencia de control documental y limitaciones en el manejo de archivos digitales; este proceso permitió identificar las problemáticas que afectan de manera significativa la eficiencia administrativa y operativa de la empresa.

Actividad 3. Formulación de estrategias de mejora documental.

Con base en las necesidades identificadas, se formularon estrategias orientadas al fortalecimiento de la gestión documental en la empresa INGSERTOR, enfocadas en la clasificación, organización, almacenamiento y control de la información física y digital; estas estrategias buscan mejorar el acceso a los documentos, optimizar los procesos administrativos y reducir los retrasos ocasionados por el desorden organizacional.

3.6.3. Elaborar un plan de implementación para las estrategias de gestión documental diseñadas, mediante la definición de fases, recursos necesarios y un programa de capacitación al personal, con el fin de facilitar la adopción del nuevo modelo documental en INGSERTOR.

Actividad 1. Formulación de estrategias de organización documental

A partir de las problemáticas en la fase de diagnóstico, se formularon estrategias orientadas al fortalecimiento de la organización documental en la empresa INGSERTOR; estas estrategias fueron diseñadas considerando aspectos relacionados con la clasificación, almacenamiento, control y acceso a la

información, con el fin de mejorar la disponibilidad de los documentos y reducir las dificultades presentadas en los procesos administrativos y operativos.

Actividad 2. Se diseño acciones orientadas para el mejoramiento y control documental.

Se realizo el diseño de las acciones orientadas al fortalecimiento de control documental, enfocados en la organización de archivos físicos y digitales, el establecimiento de lineamientos para el archivo y la implementación de mecanismos básicos de control documental; estas acciones fueron propuestas con el propósito de optimizar la consulta de información, mejorar el seguimiento de cotizaciones y facilitar el desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

Actividad 3. Estructuración de la propuesta de fortalecimiento documental.

Se estructuro estrategias orientadas al fortalecimiento de la gestion documental en la empresa INGSERTOR; estas estrategias incluyen lineamientos para la clasificación, almacenamiento, consulta y control de documentos físicos y digitales, con el propósito de optimizar el manejo de información, facilitar el acceso a los documentos, disminuir retrasos administrativos y contribuir una gestion más organizada y eficiente dentro de la empresa.

4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO

4.1. Diagnosticar la situación actual de la gestión documental en la empresa INGSERTOR, mediante la observación de procesos y la aplicación de encuestas con el personal, con el fin de identificar las principales ineficiencias, cuellos de botella y riesgos en el manejo de la información.

4.1.1. Sistematización de información documental disponible.

Con el propósito de identificar el estado actual de la gestión documental en la empresa INGSERTOR, se realizó una observación directa de los procesos administrativos y operativos relacionados con el manejo de documentos; para ello, se elaboró una guía de observación como el check list, que permitió registrar aspectos asociados a los tipos de documentos utilizados, métodos de clasificación, formas de almacenamiento y mecanismos de consulta de la información.

La tabla 2 evidencia los hallazgos identificados en la observación documental.

Tabla 2. Hallazgos identificados en la observación documental.

N°	Criterio de evaluación	Cumple (Sí/No)	Observaciones
1	Los documentos se encuentran clasificados por tipo (facturas, contratos, registros, etc.)	No	
2	Existe un sistema definido para la organización de los documentos	Si	pero no hay personal capacitado para utilizarlo y no han podido utilizarlo de la manera correcta

3	Los documentos cuentan con una identificación clara (fecha, código o consecutivo)	Si	pero no hay un orden de documentos ni por las fechas
4	Se dispone de un lugar específico para el almacenamiento de documentos físicos	Si	Se archivan en carpetas con separadores alfabéticos
5	Los documentos están protegidos contra deterioro (humedad, polvo, desorden)	Si	el área esta adecuado
6	Existe control sobre el acceso a la documentación	Si	Solo personal autorizado
7	Se puede acceder fácilmente a los documentos cuando se requieren	No	Solo personal autorizado
8	Se manejan archivos digitales organizados y actualizados	No	No hay personal encargado de esa función
9	Se identifican responsables del manejo documental	No	No hay personal suficiente en el área
10	Se siguen procedimientos definidos para el manejo de documentos	No	Falta más organización en la parte administrativa
11	Los documentos se encuentran actualizados	No	Hay documentación mezclada antigua con la actual sin llevar un orden consecutivo
12	Se evidencia control en el flujo de documentos (recepción, archivo, consulta)	No	El flujo de documentos no tiene ningún tipo de control
13	Existen dificultades frecuentes en la ubicación de documentos	Si	Por la falta de organización documental manual y digital se evidencia retrasos en las cotizaciones y

			cobros de la empresa
--	--	--	----------------------

Fuente: elaboración propia de las autoras (2026)

A partir de la observación realizada, se identificaron dificultades relacionadas con la ausencia de criterios estandarizados para la clasificación documental, acumulación de archivos físicos, demoras en la localización de documentos y falta de control sobre la información administrativa; de igual manera, se evidenció que algunos documentos como facturas y cotizaciones no contaban con un sistema organizado que facilitara su consulta y seguimiento dentro de la empresa.

4.1.2. Aplicación de encuesta al personal.

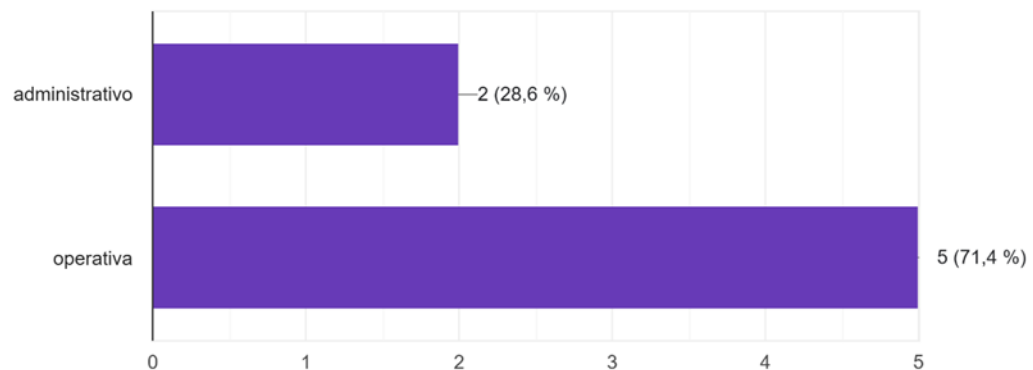
Con el objetivo de identificar las principales problemáticas relacionadas con la gestión documental en INGSERTOR, se diseñó y aplicó una encuesta estructurada dirigida a los colaboradores de la empresa; el instrumento estuvo conformado por preguntas cerradas y abiertas orientadas a conocer la percepción del personal frente al manejo de documentos, acceso a la información, retrasos en procesos administrativos y necesidad de fortalecer la organización documental dentro de la empresa.

La encuesta fue aplicada a trabajadores de las áreas administrativas y operativa, permitiendo obtener información relacionada con las dificultades que enfrentan durante el desarrollo de sus actividades laborales; posteriormente, los resultados fueron tabulados y representados mediante gráficas estadísticas para facilitar su interpretación y análisis.

1. Área en la que labora

Gráfico 1

1. Área en la que labora
7 respuestas



Fuente: elaboración propia de las autoras (2026)

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa INGSERTOR, se evidencia que el 71,4% de los participantes pertenece al área operativa, equivalen a 5 colaboradores mientras que el 28,6% corresponde al área administrativa representado por 2 colaboradores; estos resultados muestran que la mayor parte del personal encuestado desarrolla funciones directamente relacionadas con los procesos operativos de la empresa, como fabricación, soldadura y ejecución de trabajos metalmecánicos.

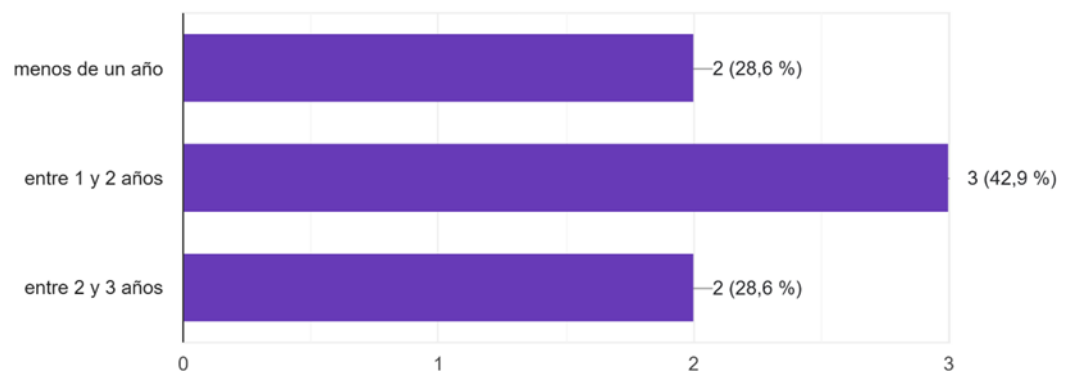
En este sentido, la participación del personal operativo resulta relevante para la investigación, debido a que este grupo también se ve afectado por las dificultades relacionadas con la organización documental. En conclusión, se identifica que la

problemática documental no solo afecta los procesos administrativos, sino también el desarrollo de las actividades operativas de la organización.

2. Tiempo laborando en la empresa

Gráfico 2

2. Tiempo laborando en la empresa
7 respuestas



Fuente: elaboración propia de las autoras (2026)

Los resultados obtenidos evidencian que el 42,9 % de los colaboradores encuestados lleva laborando en la empresa entre 1 y 2 años, equivalente a 3 colaboradores; por otra parte, el 28,6% manifestó tener menos de 1 año en la empresa y el otro 28,6 % indico contar con una antigüedad entre 2 y 3 años, representando en ambos casos a 2 colaboradores.

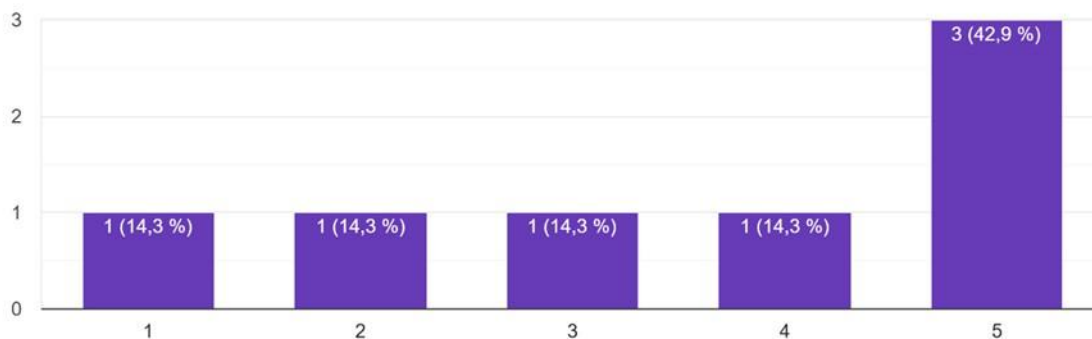
Estos resultados permiten evidenciar que la mayoría del personal cuenta con experiencia suficiente dentro de la empresa para identificar las dificultades asociadas al manejo documental y los procesos administrativos; asimismo, la participación de trabajadores con diferentes tiempos de permanencia permite obtener una percepción más amplia sobre las problemáticas existentes en la organización documental, debido a que ha experimentado las dificultades

presentadas en la búsqueda de información, seguimiento de cotizaciones y acceso a documentos necesarios para el desarrollo de las actividades laborales.

3. ¿Recibo la información (cotizaciones, pedidos o instrucciones) a tiempo para realizar mi trabajo?

Gráfico 3

3. Recibo la información (cotizaciones, pedidos o instrucciones) a tiempo para realizar mi trabajo.
7 respuestas



Fuente: elaboración propia de las autoras (2026)

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta, el 42,9 % de los colaboradores califico con 5 la afirmación relacionada con la recepción oportuna de la información necesaria para desarrollar sus actividades laborales, equivalente a 3 colaboradores; por otra parte, el 14,3 % califico con 1, el 14,3 % con 2, el 14,3 % con 3 y el 14,3% con 4 representando cada porcentaje a 1 colaborador.

Teniendo en cuenta que la escala utilizada establece 1 corresponde a estar en desacuerdo y 5 a estar muy de acuerdo los resultados reflejan percepciones diferentes entre los trabajadores respecto al acceso oportuno de la información; aunque una parte importante del personal considera que recibe la información a tiempo, también se evidencia que algunos colaboradores presentan

inconformidades relacionadas con retrasos o dificultades en el acceso a cotizaciones, pedidos e instrucciones.

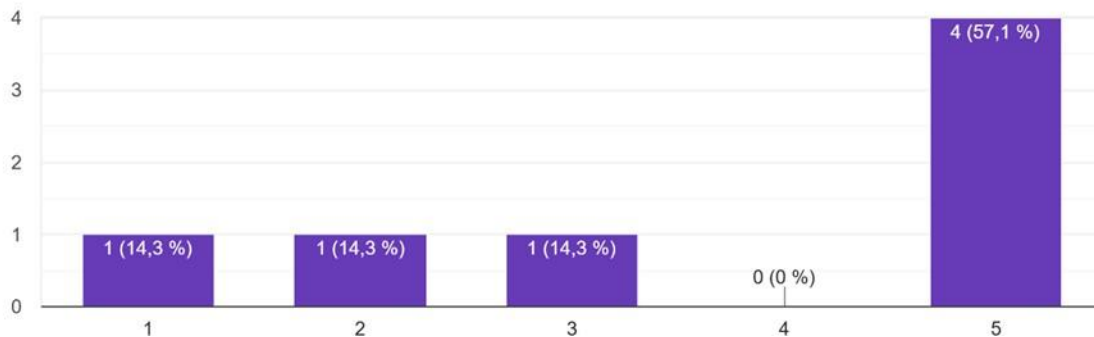
En este sentido, los resultados permiten identificar que la organización documental dentro de la empresa presenta debilidades que afectan la disponibilidad inmediata de la información requerida para el desarrollo de las actividades laborales; en consecuencia, esta situación puede generar demoras en los procesos administrativos y operativos de INGSERTOR.

4. ¿Se dónde encontrar información de trabajos anteriores cuando la necesito?

Gráfico 4

Sé dónde encontrar información de trabajos anteriores cuando la necesito.

7 respuestas



Fuente: elaboración propia de las autoras (2026)

Los resultados obtenidos muestran que el 57,1% de los colaboradores califico con 5 la afirmación planteada, equivalente a 4 trabajadores; asimismo, el 14,3% califico con 1, el 14,3% con 2 y el 14,3% con 3, representando cada porcentaje a un colaborador; por otra parte, no se registraron repuestas en la opción 4 de la escala de valoración.

Teniendo en cuenta la escala establecida, los resultados indican que la mayoría de los trabajadores considera que si conoce donde localizar información relacionada con trabajos anteriores cuando lo necesitan; sin embargo, también se evidencia que algunos colaboradores presentan dificultades o incertidumbre frente al acceso y ubicación de la información.

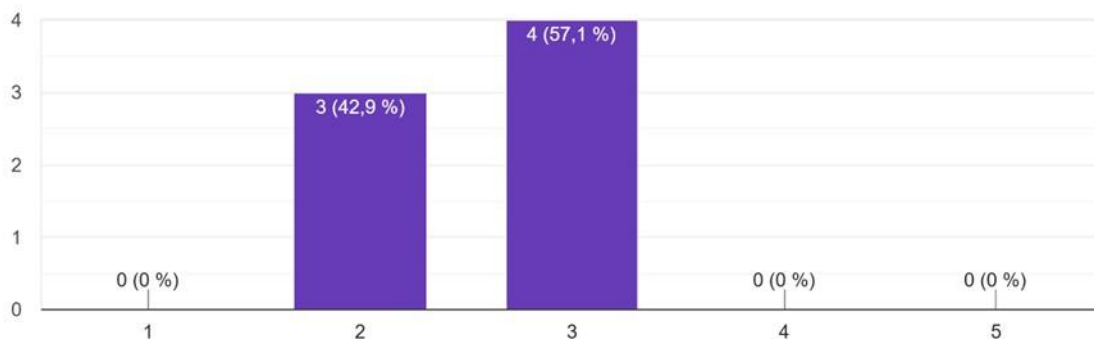
En este contexto, aunque una parte importante del personal logra identificar donde encontrar documentos o registros anteriores, las respuestas reflejan que el acceso a la información no es totalmente uniforme dentro de la empresa; esto puede estar relacionado con la falta de procedimientos estandarizados para el almacenamiento y consulta documental, generando diferencias en el manejo de la información entre las distintas áreas de INGSERTOR.

5. ¿He tenido que repetir trabajos o procesos por falta de información?

Gráfico 5

5. He tenido que repetir trabajos o procesos por falta de información.

7 respuestas



Fuente: elaboración propia de las autoras (2026)

Los resultados obtenidos, el 57,1% de los colaboradores encuestados califico con 3 la afirmación “he tenido que repetir trabajos o procesos por falta de información”, equivalente a 4 trabajadores, mientras que el 42,9% califico con 2, correspondientes a 3 colaboradores; asimismo no se registraron respuesta en la opción 1, 4 y 5 de la escala de valoración.

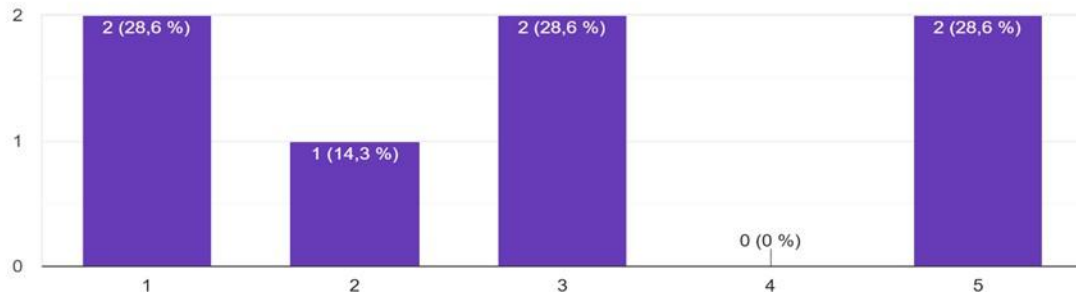
Teniendo en cuenta lo que establece la escala utilizada, los resultados reflejan que la mayoría de los trabajadores mantienen una posición neutral frente a la afirmación planteada, mientras que otro grupo manifestó estar en desacuerdo; esto indica que, aunque la repetición de trabajos por falta de información no se presenta de manera constante dentro de la empresa, si existen situaciones en la que las dificultades relacionadas con el acceso a la información afectan el desarrollo de algunas actividades laborales.

Según este contexto, la falta de organización documental puede generar inconvenientes en la localización de cotizaciones, pedidos o registros anteriores, dificultando el seguimiento adecuado de los procesos; en consecuencia, estas situaciones pueden ocasionar pérdida de tiempo, retrasos en las actividades y disminución en la eficiencia operativa y administrativa de INGSERTOR.

6. ¿Cuándo pasa tiempo (un mes o más), es difícil encontrar información de un trabajo o cotización?

Gráfico 6

6. Cuando pasa tiempo (un mes o más), es difícil encontrar información de un trabajo.
7 respuestas



Fuente: elaboración propia de las autoras (2026)

Los resultados obtenidos, el 28,6% de los colaboradores calificó con 1 la afirmación planteada, equivalente a 2 trabajadores; asimismo, el 14,3% correspondiente a un colaborador, el 28,6% calificó con 3 equivalente a 2 trabajadores, y el 28,6% calificó con 5 representando igualmente a 2 colaboradores; por otra parte, no se registran respuestas en la opción 4 de la escala de valoración.

Las repuestas reflejan diferentes percepciones entre los colaboradores frente a la dificultad para encontrar información de trabajos o cotizaciones después de transcurrido un periodo de tiempo; mientras algunos colaboradores consideran que la localización de la información no representa una dificultad frecuente, otro grupo manifiesta que si existen inconvenientes importantes al momento de buscar documentos antiguos relacionados con los clientes, cotizaciones o trabajos realizados anteriormente.

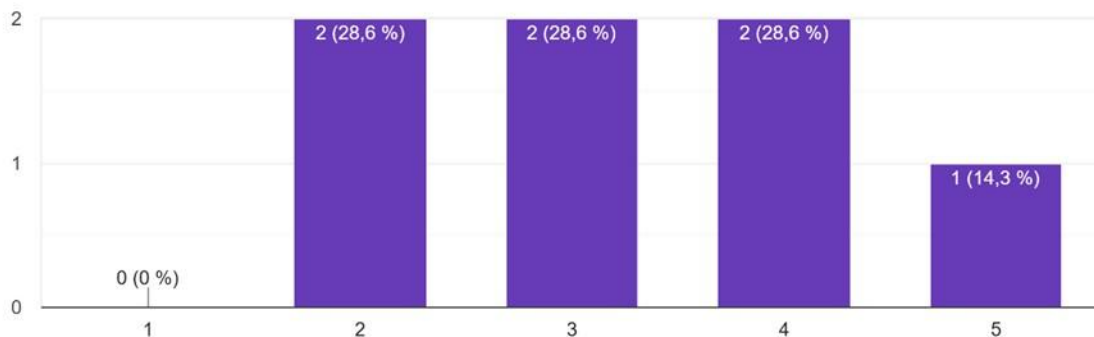
De esta manera, los resultados permiten evidenciar falencias en la organización y conservación de la información dentro de la empresa, especialmente en el seguimiento documental de procesos desarrollados con anterioridad; como consecuencia, la falta de un sistema documental organizado puede generar retrasos en la búsqueda de información, afectar la continuidad de los procesos y dificultar la atención oportuna de las solicitudes en INGSERTOR.

7. ¿La desorganización genera retrasos en la entrega de trabajos?

Gráfico 7

7. La desorganización genera retrasos en la entrega de trabajos.

7 respuestas



Fuente: elaboración propia de las autoras (2026)

Los resultados obtenidos evidencian que el 28,6% calificó con 2 la afirmación planteada, equivalente a 2 trabajadores; de igual manera, el 28,6% calificó con 3, y otro 28,6% calificó con 4, representando cada porcentaje a 2 colaboradores; asimismo, el 14,3% calificó con 5, correspondiente a 1 colaborador; por otra parte, no se registraron respuestas en la opción 1 en la escala de valoración.

Teniendo en cuenta que la escala utilizada establece que 1 corresponde a estar en desacuerdo y 5 a estar muy de acuerdo, los resultados muestran una tendencia hacia el acuerdo frente a la afirmación de que el desorden documental genera retrasos en la entrega de trabajos; esto indica que una parte importante de los colaboradores percibe que las dificultades relacionados con el manejo de la información y el orden documental afectan el cumplimiento oportuno de las actividades dentro de la empresa.

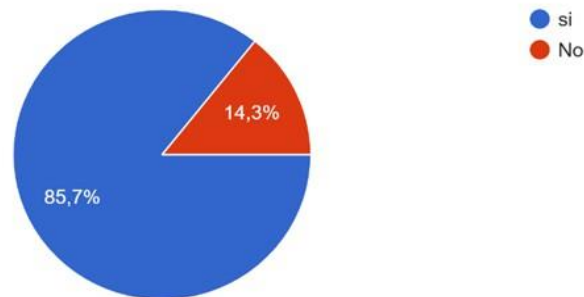
En este sentido las respuestas permiten identificar que la falta de organización en documentos, cotizaciones y registros pueden influir en el desarrollo de los procesos operativos y administrativos, ocasionando demoras en la ejecución y entrega de los trabajos; por lo tanto, se evidencia la necesidad de fortalecer la gestión documental en INGSERTOR con el fin de mejorar el control de la información y optimizar el cumplimiento de los procesos internos.

8. ¿Considero que la empresa necesita mejorar la organización de los documentos?

Gráfico 8

8. Considero que la empresa necesita mejorar la organización de los documentos.

7 respuestas



Fuente: elaboración propia de las autoras (2026)

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 85,7% de los colaboradores encuestados respondió si a la afirmación relacionada con la necesidad de mejorar la organización documental en la empresa, equivalentes a 6 trabajadores; por otra parte, el 14,3% respondió no, correspondiente a 1 colaborador.

Estos resultados evidencian que la mayoría del personal reconoce la existencia de dificultades relacionadas con el manejo y organización de los documentos dentro de INGSERTOR; asimismo, las respuestas reflejan la percepción general de que es necesario implementar mejoras que permitan optimizar el almacenamiento, acceso y control de la información utilizada en los procesos administrativos y operativos.

En este sentido, la alta proporción de respuestas afirmativas demuestra que los colaboradores consideran importante fortalecer la gestión documental de la empresa, con el propósito de reducir retrasos, facilitar la localización de información y mejorar el desarrollo de las actividades laborales; por lo tanto, los resultados

obtenidos respaldan la necesidad de diseñar estrategias orientadas a mejorar la organización documental y la eficiencia administrativa de INGSERTOR.

9. ¿Qué problemas ha tenido por falta de información o documentos?

- Entrega de trabajos
- Discusiones y malos entendidos
- Retrasos y llamadas de atención
- Desorientación laboral
- No pagos de facturas

De acuerdo con las respuestas obtenidas por parte de los colaboradores, los principales problemas generados por la falta de información o documentos dentro de la empresa están relacionados con retrasos en la entrega de trabajos, discusiones y malentendidos entre el personal, llamados de atención, desorientación en las actividades laborales y dificultades en el pago de facturas.

Estos resultados permiten identificar que las falencias en la organización documental afectan diferentes áreas del funcionamiento de INGSERTOR, tanto en los procesos administrativos como operativos; asimismo, las respuestas evidencian que la falta de acceso oportuno a la información puede generar inconvenientes en la comunicación interna, afectar el seguimiento de los trabajos y ocasionar dificultades en el cumplimiento de las actividades laborales.

De igual manera, los resultados muestran que la ausencia de un sistema documental organizado repercute en el control de la información financiera y administrativa de la empresa, especialmente en aspectos relacionados con facturación y seguimiento de procesos; en consecuencia, las problemáticas identificadas reflejan la necesidad de implementar estrategias que permitan mejorar la organización, control y disponibilidad de la información dentro de INGSERTOR.

10. ¿Qué cree que debería mejorar la empresa para evitar estos problemas?

- Mas organización
- Mas comunicación
- Sistemas de gestion
- Mas organización para entrega de labores
- Tener mas orden y programas de ayuda para arreglar el orden
- Ordenamiento documental
- Organizar bien el software o una persona que entienda el sistema

De acuerdo con las respuestas suministradas por los colaboradores, las principales mejoras que debería implementar la empresa para evitar problemáticas identificadas están relacionadas con una mayor organización documental, fortalecimiento de la comunicación interna, implementación de sistemas de gestion y uso de herramientas tecnológicas que faciliten el control de la información.

Asimismo, varios trabajadores consideran necesario establecer un mayor orden en el manejo de documentos, cotizaciones y procesos administrativos, con el propósito de mejorar el seguimiento de las labores y evitar retrasos en las actividades; de igual manera, algunos colaboradores mencionan la importancia de contar con programas o software que permiten organizar la información de manera más eficiente, así como disponer de personal capacitado para el manejo adecuado del sistema documental.

En este sentido, las respuestas evidencian que los colaboradores reconocen la necesidad de fortalecer la gestion documental dentro de INGSERTOR mediante estrategias orientadas al orden, control y digitalización de la información; por lo tanto, las opiniones obtenidas respaldan la importancia de implementar

herramientas y procedimientos que contribuyan a optimizar los procesos administrativos y operativos de la empresa.

4.2. Estructurar las estrategias de mejora definiendo políticas claras para la clasificación, archivo, consulta y disposición final de los documentos en la empresa INGSERTOR, con el fin de estandarizar el ciclo de vida documental y mejorar la seguridad de la información.

4.2.1. Revisar marcos normativos y buenas prácticas de la gestión documental aplicables a INGSERTOR.

Al identificar las dificultades relacionadas con la organización y manejo documental dentro de INGSERTOR, se evidenció la necesidad de consultar referentes normativos y buenas prácticas orientadas al fortalecimiento de los procesos de gestión documental; por esta razón se realizó una revisión de la normativa colombiana vigente relacionada con archivo y administración documental, tomando como referencia la Ley 594 de 2000, los lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación y la Norma ISO 15489 sobre gestión documental.

Asimismo, se revisaron modelos y referentes aplicables a microempresas del sector metalmeccánico, permitiendo reconocer aspectos relacionados con clasificación, archivo, consulta y disposición final de documentos; de igual manera, la información recopilada fue organizada mediante una ficha normativa que relaciona la norma consultada, el aspecto relevante y su posible aplicabilidad dentro de INGSERTOR.

La ficha normativa elaborada a partir de la revisión documental se presentará en la tabla 3.

Tabla 3 Ficha Normativa

Norma	Artículo o aspecto relevante	Aplicabilidad para INGSECTOR
Ley 594 de 2000 Ley general de archivos	Establece principios generales para la gestión y organización documental.	Permite orientar la conservación, clasificación y control de documentos administrativos y operativos.
ISO 15489	Define lineamientos para la creación, almacenamiento y disposición documental.	Facilita la implementación de estrategias para mejorar el manejo y acceso a la información.
Archivo General De La Nación	Establece lineamientos sobre organización archivística y TRD.	Sirve de base para estructurar procedimientos documentales en la empresa.
Ley 1712 de 2014	Acceso a la información.	Contribuye al control y disponibilidad de la información dentro de la empresa.
Decreto 1080 De 2015	Gestión documental y archivos	Sirve como apoyo para mejorar el manejo y conservación documental en INGSECTOR.

Fuente: elaboración propia de las autoras (2026)

Finalmente, se redactó el informe de referentes normativos y conceptuales, consolidando la información obtenida a partir de la revisión de normas, modelos y buenas prácticas de gestión documental; este informe sirvió como base para la formulación de propuestas orientadas a mejorar la clasificación, organización, conservación y control de los documentos en la empresa INGSECTOR.

4.2.2. Formular las políticas de la clasificación, archivo, consulta y disposición final de los documentos

Con el propósito de fortalecer la organización documental en la empresa INGSERTOR, se formularon propuestas de políticas orientadas a mejorar la organización, almacenamiento y consulta y disposición final de los documentos utilizados en los procesos administrativos y operativos de la empresa; inicialmente, se identificaron las principales categorías documentales manejados por la organización, como facturas, cotizaciones, registros de pagos, con el fin de establecer criterios básicos para su organización y control.

Posteriormente se propusieron lineamientos de clasificación documental teniendo en cuenta aspectos como el tipo de documento, fecha de elaboración, cliente o proveedor relacionado, buscando facilitar la localización y manejo de la información dentro de la empresa; De igual manera, se plantearon recomendaciones para el archivo documental, considerando aspectos relacionados con el almacenamiento físico y digital, la organización de carpetas y el control de los documentos, con el propósito de mejorar la conservación y disponibilidad de la información; asimismo se formularon orientaciones para la consulta documental, enfocadas en mejorar el acceso y la búsqueda de información requerida en los procesos administrativos y operativos de INGSERTOR.

Finalmente se propusieron criterios generales para la conservación, digitalización y disposición final de los documentos, contribuyendo al fortalecimiento del control documental y una gestión más organizada dentro de la empresa.

Las políticas documentales formuladas para INGSERTOR se presentan en la tabla 4.

Tabla 4 Políticas Documentales Formuladas

Política	Descripción
Clasificación documental	Se propusieron criterios de organización documental según tipo, fecha, cliente y estado del documento.
Archivo documental	Se plantearon lineamientos relacionados con almacenamiento, conservación y manejo de documentos físicos y digitales.
Consulta documental	Se sugirieron criterios para el acceso y consulta documental.
Disposición final	Se formularon orientaciones para la conservación, digitalización o eliminación de documentos según su uso administrativo.

Fuente: elaboración propia de las autoras (2026)

Las políticas documentales propuestas permiten orientar mejoras en la organización, consulta y conservación de la información dentro de INGSECTOR; asimismo, los lineamientos planteados contribuyen a reducir dificultades relacionadas con la pérdida de documentos y retrasos en los procesos administrativos y operativos.

De igual manera, las propuestas formuladas se relacionan con las problemáticas identificadas durante el diagnóstico documental, evidenciando la necesidad de fortalecer el control y manejo de la información en la empresa.

4.3. Elaborar un plan de implementación para las estrategias de gestión documental diseñadas, mediante la definición de fases, recursos necesarios

y un programa de capacitación al personal, con el fin de facilitar la adopción del nuevo modelo documental en INGSERTOR.

4.3.1. Estructuración de las fases de la propuesta del plan documental.

Con el propósito de plantear una propuesta orientada al fortalecimiento de la gestión documental en INGSERTOR, se estructuraron diferentes fases relacionadas con la organización y manejo de la información dentro de la empresa; para ello, se tuvieron en cuenta las necesidades identificadas durante el diagnóstico documental y las estrategias formuladas en el objetivo anterior, buscando establecer una secuencia organizada para el manejo de los documentos administrativos y operativos.

Asimismo, se propusieron fases relacionadas con socialización documental, organización física de archivos, digitalización documental, aplicación de lineamientos documentales y fortalecimiento del manejo de la información; de igual manera, para cada fase se plantearon actividades generales, recursos necesarios, con el propósito de presentar una orientación organizada para posibles procesos de mejoramiento documental dentro de la empresa.

Las fases propuestas para el plan documental de INGSERTOR se presentan en la tabla 5.

Tabla 5 Fases propuestas para el plan documental

Fase	Actividad principal	Recursos necesarios
Socialización documental	Presentación del proceso documental	Material informativo
Organización documental	Clasificación y organización de archivos.	Carpetas y archivadores
Digitalización documental	Organización de archivos digitales.	Equipos tecnológicos digitales
Lineamientos documentales	Socialización de políticas documentales	Documentos Guía

Fortalecimiento documental Orientación para mejorar Formatos de apoyo
el
manejo de la información.

Fuente: elaboración propia de las autoras (2026)

Las fases propuestas permiten una orientación organizada para posibles procesos de fortalecimiento documental en INGSERTOR, contribuyendo al mejoramiento de la organización, consulta y conservación de la información dentro de la empresa.

4.3.2. Propuesta de programa de capacitación documental para INGSERTOR.

Con el propósito de complementar las estrategias de gestión documental planteadas para INGSERTOR, se elaboró una propuesta del programa de capacitación orientada al fortalecimiento de conocimientos relacionados con organización documental, clasificación de archivos, consulta de información y reconocimiento de lineamientos dentro de la empresa.

Asimismo, la propuesta fue estructurada teniendo en cuenta las necesidades identificadas en el diagnóstico documental y las orientaciones formulados para el fortalecimiento de la gestión de información, planteando temas relacionados con clasificación documental, organización de archivos físicos y digitales, además del reconocimiento de políticas documentales; de igual manera, se propusieron metodologías orientadas y materiales de apoyo enfocados en promover prácticas relacionadas con el manejo organizado de la documentación empresarial.

Tabla 6 Propuesta de programa de capacitación documental

Clasificación de documentos	Propuesta de orientación sobre organización documental según tipo de documento, fecha y área relacionada	Facilitar el control y localización de la información.
-----------------------------	--	--

Organización de archivos	Propuesta de recomendaciones para el manejo de archivos físicos y digitales.	Promover una mejor conservación documental
Consulta de información	Propuesta de lineamientos para la búsqueda y acceso a documentos administrativos.	Mejorar la disponibilidad de la información.
Reconocimiento de políticas documentales	Propuesta de socialización de criterios relacionados con archivo y conservación documental.	Fortalecer el conocimiento sobre manejo documental.

Fuente: elaboración propia de las autoras (2026)

La propuesta de orientación documental permite presentar recomendaciones enfocadas en el fortalecimiento de prácticas relacionadas con organización, consulta y conservación de documentos, contribuyendo al mejoramiento del manejo de la información dentro de INGSERTOR.

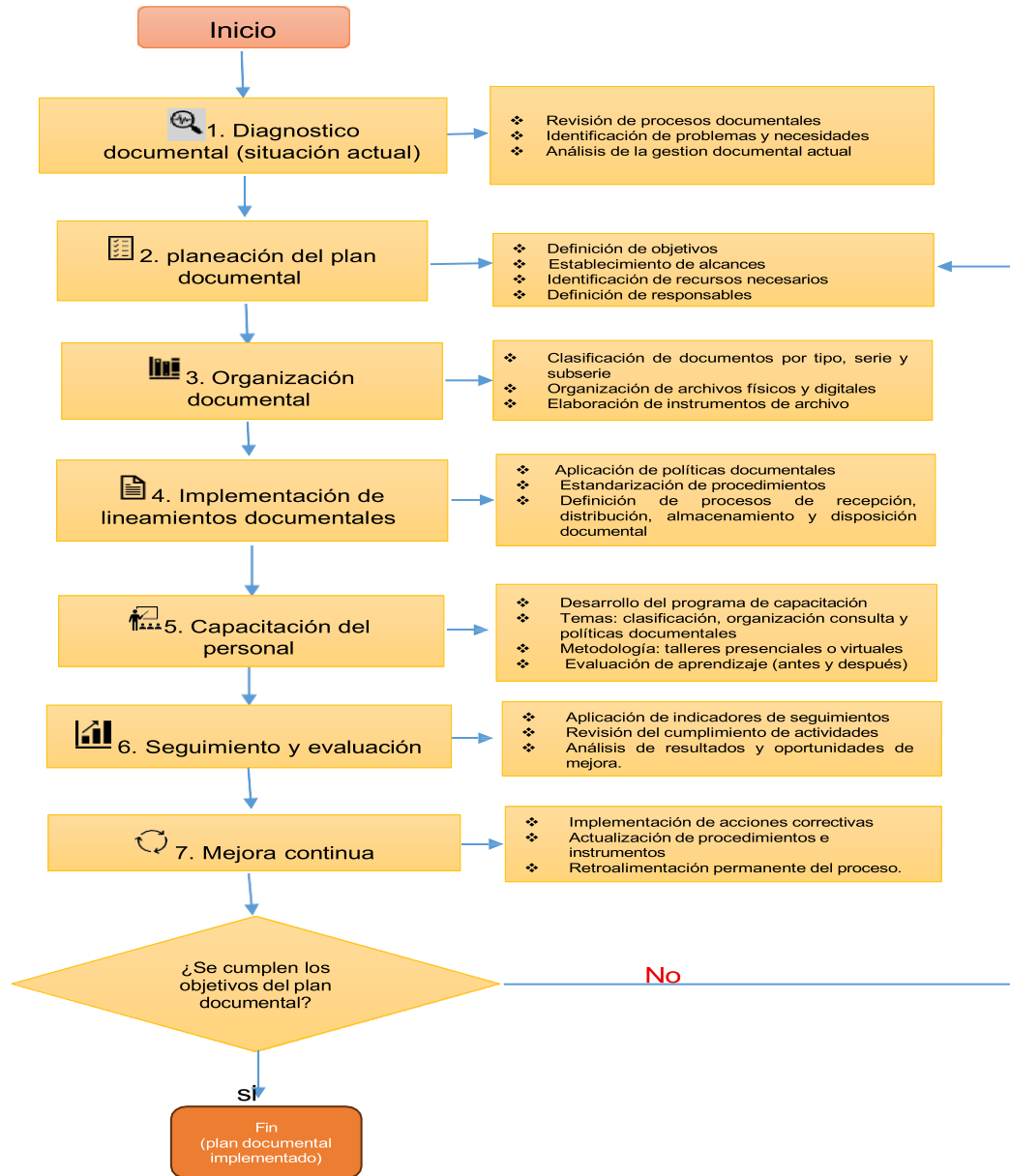
4.3.3. Consolidación de la propuesta del plan documental.

Con el propósito de integrar las estrategias documentales planteadas para INGSERTOR, se consolidó una propuesta de plan documental en la cual se reunieron las fases formuladas, orientaciones relacionadas con organización documental, recursos generales, cronograma referencial, propuesta de capacitación e indicadores orientativos de seguimiento documental.

Asimismo, se planteó un esquema general del proceso documental permitiendo representar de manera secuencial las etapas relacionadas con organización, clasificación, consulta y conservación de documentos en la empresa INGSERTOR.

La secuencia general de la propuesta documental se presenta en la Figura 1

Figura 4 Consolidación de la propuesta documental



Fuente: elaboración propia de las autoras (2026)

El flujograma presentado permite representar de manera organizada la secuencia de actividades planteadas para la propuesta documental de INGSERTOR, iniciando con el diagnóstico documental y finalizando con el fortalecimiento del manejo de la información en la empresa; asimismo, el esquema muestra una secuencia lógica relacionada con revisiones de procesos documentales, planeación de estrategias, organización de archivos y formulación de lineamientos documentales orientados al mejoramiento de la gestión de la información.

De igual manera, el flujograma evidencia la relación entre las diferentes fases propuestas, permitiendo visualizar como cada etapa contribuye al fortalecimiento progresivo de los procesos documentales en INGSERTOR; además, la inclusión de actividades relacionadas con capacitación documental, seguimiento y mejora continua, permitiendo identificar orientaciones enfocadas en fortalecer aspectos relacionados con organización, consulta y conservación de documentos administrativos y operativos.

Finalmente, la estructura del flujograma facilita la comprensión general de la propuesta documental, permitiendo representar de forma gráfica las estrategias formuladas durante el desarrollo de la investigación y su relación con las necesidades documentales identificadas en la empresa.

5. RESULTADOS

5.1. Resultado objetivo 1

El diagnóstico documental realizado en INGSERTOR permitió identificar diferentes dificultades relacionadas con organización, consulta y conservación de documentos administrativos y operativos dentro de la empresa. Asimismo, se evidenciaron problemáticas asociadas a la desorganización documental, retrasos en algunos procesos administrativos y dificultades para localizar información requerida para el desarrollo de las actividades laborales; permitiendo reconocer la necesidad de fortalecer aspectos relacionados con clasificación, archivo y control documental dentro de la organización.

Los principales hallazgos identificados durante el diagnóstico documental se presentan en la tabla 7.

Tabla 7 Principales hallazgos durante el diagnóstico documental.

Hallazgo identificado	Situación evienciada
Desorganización documental	Dificultades para clasificar, y localizar documentos
Retrasos administrativos	Demoras ocasionadas por falta de organización documental.
Dificultad de consulta documental	Problemas para encontrar información requerida.
Ausencia de lineamientos documentales	Falta de criterios definidos por archivo y conservación documental.
Necesidad de fortalecimiento documental	Reconocimiento de la importancia de mejorar la gestión documental.

Fuente: elaboración propia de las autoras (2026)

Los resultados obtenidos evidencian que la empresa INGSERTOR presenta necesidades relacionadas con fortalecimiento de la gestión documental, especialmente en aspectos asociados con organización, almacenamiento y consulta de la información; teniendo en cuenta que las dificultades identificadas pueden afectar el desarrollo eficiente de procesos administrativos y operativos dentro de la empresa, generando retrasos y limitaciones en el acceso a la documentación requerida, en este sentido los hallazgos identificados permiten reconocer la importancia de formular estrategias orientadas al mejoramiento del manejo documental y al fortalecimiento del control de la información.

Finalmente, los resultados obtenidos permitieron dar cumplimiento al objetivo específico 1, debido a que se logró identificar el estado actual de la gestión documental en INGSERTOR y las principales problemáticas relacionadas con organización, consulta y conservación de documentos.

5.2. Resultado objetivo 2

El desarrollo del objetivo específico 2 permitió consolidar una propuesta documental orientada al fortalecimiento de la organización y manejo de la organización de INGSERTOR, mediante la estructuración de lineamientos relacionados con clasificación, archivo, consulta y conservación documental; asimismo se formularon orientaciones enfocadas en mejorar el control de los documentos administrativos y operativos utilizados en la empresa, tomando como referencia las necesidades identificadas durante el diagnóstico documental.

Dentro de los principales resultados obtenidos se encuentra la formulación de criterios para organización documental, orientaciones para manejo de archivos físicos y digitales, propuestas relacionadas con consultas de información y conservación documental.

Figura 5 Propuesta documental



Fuente: elaboración propia de las autoras (2026)

Los resultados obtenidos presentan evidencia de la importancia de fortalecer aspectos relacionados con la organización, almacenamiento y control de la información en INGSERTOR, teniendo en cuenta que las dificultades identificadas durante el diagnóstico documental reflejan necesidades relacionadas con manejo, consulta y conservación de documentos administrativos y operativos; en este sentido, las orientaciones formuladas constituyen una propuesta enfocada en contribuir al mejoramiento progresivo de la gestión documental en la empresa.

Finalmente, los resultados obtenidos permitieron dar cumplimiento al objetivo 2, debido a que se lograron estructurar propuestas documentales orientadas al fortalecimiento de la organización, consulta y conservación de documentos en INGSERTOR.

5.3. Resultado objetivo 3

Se planteo una propuesta de plan documental orientada al fortalecimiento de la gestion documental en INGSERTOR, integrando lineamientos relacionados con organización documental, consulta de información, conservación de archivos y orientaciones para el manejo de documentos administrativos y operativos; asimismo, se estructuraron propuestas relacionadas con capacitación documental, recursos generales y secuencia de actividades orientadas al fortalecimiento progresivo del manejo de la información dentro de la empresa.

Igual manera se formuló un esquema general de la organización documental que permitió representar de manera secuencial las orientaciones planteadas para clasificación, organización, consulta y conservación de documentos utilizados en los diferentes procesos administrativos y operativos en INGSEROTOR; igualmente se propuso orientaciones relacionados con el fortalecimiento documental y control de la información empresarial, buscando contribuir al mejoramiento progresivo de los procesos documentales identificados durante la investigación.

Los principales componentes integrados en la propuesta documental se presentan en la ilustración 3.

Figura 6 Consolidación de propuesta del plan documental



Fuente: elaboración propia de las autoras (2026)

Los resultados obtenidos evidencian que la propuesta documental para INGSECTOR, constituye una orientación enfocada en mejorar la organización y manejo de la información en la empresa; asimismo, los lineamientos planteados permiten responder a las necesidades identificadas durante el diagnóstico documental y fortalecer aspectos relacionados con clasificación, consulta y conservación de documentos. Finalmente, los resultados obtenidos permitieron dar cumplimiento al objetivo específico 3, mediante la formulación de una propuesta documental para INGSECTOR.

6. CONCLUSIONES

6.1. Conclusión objetivo 1. Diagnosticar la situación actual de la gestión documental en la empresa INGSERTOR, mediante la observación de procesos y la aplicación de encuestas con el personal, con el fin de identificar las principales ineficiencias, cuellos de botella y riesgos en el manejo de la información.

El diagnóstico realizado permitió reconocer que las dificultades documentales presentes en INGSERTOR no se relacionan únicamente con organización de archivos, sino también con la ausencia de criterios definidos para el manejo de la información administrativa y operativa; esta situación influye directamente en el desarrollo de las actividades empresariales, debido a que limita la consulta oportuna de documentos y dificulta el control documental en la empresa.

Los hallazgos identificados evidenciaron que la gestión documental representa un aspecto fundamental para el funcionamiento organizacional, especialmente en microempresas donde gran parte de la información suele manejarse de manera empírica o sin lineamientos establecidos; por esta razón el diagnóstico realizado permitió comprender la necesidad de fortalecer procesos relacionados con clasificación, conservación y control documental

Asimismo, durante el desarrollo de esta etapa se presentaron dificultades relacionadas con disponibilidad y organización de algunos documentos empresariales, sin embargo, las limitaciones fueron abordadas mediante observación documental y recopilación progresiva de información, permitiendo obtener una visión general del estado documental de la empresa; finalmente, este

objetivo aporta una interpretación clara sobre las necesidades documentales presentes en INGSERTOR y contribuye al análisis organizacional dentro de la línea DIANOIA, fortaleciendo el estudio de procesos administrativos y gestión de información en microempresas.

6.2. Conclusión objetivo 2. Estructurar las estrategias de mejora definiendo políticas claras para la clasificación, archivo, consulta y disposición final de los documentos en la empresa INGSERTOR, con el fin de estandarizar el ciclo de vida documental y fortalecer la seguridad de la información.

La estructuración de propuestas documentales permitió evidenciar que la organización de la información empresarial requiere lineamientos claros que orienten procesos relacionados con clasificación, archivo, consulta y conservación documental; en este sentido, las orientaciones planteadas representan una alternativa enfocada en fortalecer el control y manejo de documentos en INGSERTOR.

Los resultados obtenidos reflejaron que muchas dificultades identificadas durante la investigación pueden relacionarse con ausencia de criterios documentales definidos, situación que puede generar desorganización y limitaciones en el acceso de la información administrativa; por esta razón, la estructuración de propuestas documentales constituye un aporte orientado al fortalecimiento progresivo de la gestión documental dentro de la empresa.

Por otra parte, una de las principales dificultades estuvo relacionada con la adaptación de referentes normativos al contexto organizacional de INGSERTOR, teniendo en cuenta que gran parte de las normas archivísticas se encuentran orientadas a entidades con estructuras más amplias, no obstante, esta situación fue

mitigada mediante selección y análisis de lineamientos aplicables al contexto de microempresas.

finalmente, este objetivo aporta orientaciones relacionadas con organización documental y manejo de información empresarial, contribuyendo al fortalecimiento académico y organizacional.

6.3. Conclusión objetivo 3. Elaborar un plan de implementación para las estrategias de gestión documental diseñadas, mediante la definición de fases, recursos necesarios y un programa de capacitación al personal, con el fin de facilitar la adopción del nuevo modelo documental en INGSERTOR.

La elaboración del plan de implementación permitió reconocer que una organización documental requiere una planeación estructurada que facilite el manejo progresivo de la información dentro de las empresas, especialmente en organizaciones donde los procesos documentales se desarrollan de manera empírica o sin criterios previamente establecidos; en este sentido, el análisis realizado evidenció la importancia de proyectar alternativas organizacionales orientadas al fortalecimiento del control documental y conservación de la información administrativa y operativa.

Asimismo, los resultados obtenidos reflejaron que las dificultades relacionadas con consulta y organización documental pueden disminuir cuando existen lineamientos que orienten el manejo de archivos y la distribución de responsabilidades documentales en la empresa; por esta razón, la propuesta formulada constituye un aporte académico enfocado en brindar una referencia organizacional aplicable a contextos empresariales con necesidades similares identificadas en INGSERTOR.

Por otra parte, durante el desarrollo de esta etapa se presentaron limitaciones relacionadas con la recopilación y organización de información documental de la

empresa; sin embargo, dichas dificultades fueron mitigadas mediante revisión documental y análisis referentes normativos relacionados con gestión documental.

Finalmente, el trabajo desarrollado aporta una orientación académica relacionada con fortalecimiento de la organización documental en INGSERTOR.

7. RECOMENDACIONES

7.1. Recomendación 1. Diagnosticar la situación actual de la gestión documental en la empresa INGSERTOR, mediante la observación de procesos y la aplicación de encuestas con el personal, con el fin de identificar las principales ineficiencias, cuellos de botella y riesgos en el manejo de la información.

De acuerdo con los hallazgos identificados durante el diagnóstico documental realizado en INGSERTOR, se considera que la empresa fortalezca progresivamente los procesos relacionados con la organización, clasificación y conservación de documentos administrativos y operativos, teniendo en cuenta que durante la investigación se evidenciaron dificultades asociadas con localización de información, control documental y almacenamiento de archivos empresariales.

Asimismo, sería pertinente realizar revisiones periódicas del estado de los archivos físicos y digitales, debido a que durante el desarrollo de la investigación se identificaron limitaciones relacionadas con conservación y disponibilidad documental; además, este tipo de acciones podría contribuir al mejoramiento progresivo del manejo de la información en la empresa; por otra parte se recomienda considerar gradualmente herramientas tecnológicas orientadas al almacenamiento y organización digital de documentos, teniendo en cuenta que gran parte de la información continua siendo manejada de manera física, situación que puede generar dificultades relacionadas con consulta y conservación documental.

Para futuras investigaciones, se sugiere desarrollar estudios relacionados con digitalización documental y seguridad de la información empresarial, considerando que estos aspectos no pudieron abordarse ampliamente dentro del alcance del presente proyecto

Finalmente, se considera importante que el programa académico continúe fortaleciendo espacios de formación relacionados con gestión documental y organización administrativa, permitiendo que futuros proyectos de grado contribuyan al análisis de problemáticas documentales presentes en microempresas.

7.2. Recomendación 2. Estructurar las estrategias de mejora definiendo políticas claras para la clasificación, archivo, consulta y disposición final de los documentos en la empresa INGSERTOR, con el fin de estandarizar el ciclo de vida documental y fortalecer la seguridad de la información.

A partir de las políticas documentales formuladas durante la investigativa, se considera importante que INGSERTOR establezca criterios básicos para diferenciar y organizar los documentos utilizados en sus procesos administrativos y operativos, especialmente aquellos relacionados con facturación, registros de pagos, cotizaciones y documentos de soportes empresarial; teniendo en cuenta, que durante el diagnóstico se identificaron dificultades asociadas con clasificación y control de información.

Asimismo, sería pertinente definir responsables para el manejo y conservación de los archivos empresariales, debido a la ausencia de funciones documentales claramente establecidas puede generar desorganización y limitaciones en el acceso oportuno a la información requerida dentro de la empresa.

En relación con futuras investigaciones, se sugiere profundizar en estudios orientados a la aplicación de normas archivísticas en microempresas del sector metalmeccánico, considerando que durante el desarrollo de la investigación se evidenció la información limitada relacionada con adaptación de modelos documentales a este tipo de organizaciones.

Finalmente, se considera importante que el programa académico continúe promoviendo investigaciones aplicadas al fortalecimiento organizacional y documental de microempresas, favoreciendo la relación entre procesos administrativos, gestión de información y necesidades empresariales.

7.3. Recomendación 3. Elaborar un plan de implementación para las estrategias de gestión documental diseñadas, mediante la definición de fases, recursos necesarios y un programa de capacitación al personal, con el fin de facilitar la adopción del nuevo modelo documental en INGSERTOR.

Se recomienda a la empresa INGSERTOR implementar de manera progresiva el plan de gestión documental propuesto, siguiendo las fases establecidas en la investigación, con el fin de garantizar una transición organizada y minimizar posibles dificultades durante su ejecución; asimismo es importante asignar los recursos humanos, técnicos y administrativos necesarios para el desarrollo de cada actividad contemplada en el plan, asegurando el cumplimiento de los objetivos planteados y la sostenibilidad de las mejoras documentales implementadas.

De igual forma, se recomienda realizar programas de capacitación periódicos dirigidos al personal, orientados al fortalecimiento de conocimientos sobre clasificación, archivo, consulta y control documental, promoviendo una adecuada apropiación de los procedimientos establecidos.

Finalmente, se sugiere efectuar procesos de seguimientos y evaluación continua que permitan verificar el nivel de cumplimiento del plan de implementación, identificar oportunidades de mejora y realizar los ajustes necesarios para garantizar la efectividad del sistema de gestión documental en la empresa.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Archivo General De La Nacion.* (2019). Obtenido de normativa.archivogeneral.gov.co/acuerdo-004-de-2019/
- Archivo General De La Nacion Acuerdo 042.* (2002). Obtenido de normativa.archivogeneral.gov.co/acuerdo-042-de-2002/
- Archivo General de la Nacion de Colombia.* (29 de 02 de 2024). Obtenido de normativa.archivogeneral.gov.co/wp-content/uploads/2024/04/2024-02_29_acuerdoAGN-FIRMADO.pdf
- Archivo General De La Nacion Decreto1080.* (2015). Obtenido de normativa.archivogeneral.gov.co/decreto-1080-de-2015/
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigacion introduccion a la metodologia cientifica 6 edicion.* Episteme.
- auditoool.* (11 de 05 de 2023). Obtenido de auditoool.org/blog/control-interno/entendiendo-del-marco-coso-2013-un-enfoque-sistemico
- Bernal, C. (2010). *Metodologia de la investigacion tercera edicion.* Obtenido de ispsn.org/sites/default/files/documentos-virtuais/pdf/metodologia_de_la_investigacion_tercera-_bernal.pdf
- Bunge, M. (2004). *unicen.* Obtenido de users.dcc.uchile.cl/~cgutierrez/cursos/INV/bunge_ciencia.pdf
- Casares San Jose, I. (14 de 05 de 2013). *INCP.* Obtenido de incp.org.co
- Castells, M. (2020). *Dialnet.* Obtenido de dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8521826
- Chavez Montejo, Y., & Perez Sousa, H. (2013). *Dialnet.* Obtenido de [Dialnet-GestionDocumentalGestionDeInformacionyGestionDelCO-5704452\(2\).pdf](http://Dialnet-GestionDocumentalGestionDeInformacionyGestionDelCO-5704452(2).pdf)
- Constitucion Política de Colombia.* (1991). Obtenido de mincit.gov.co/ministerio/normograma-sig/procesos-estrategicos/gestion-de-informacion-y-comunicacion/constitucion-politica/derechos/articulo-15.aspx
- COSO. (s.f.). Obtenido de Committee of sponsoring Organizations of the Treadway: aec.es/conocimiento/centro-del-conocimiento/coso/
- Creswell, J. (2013). *Investigacion cualitativa y diseño de investigacion.*
- Cruz Mundet, J. R. (2002). *Revista 2002.* Obtenido de arxivervalencians.org/wp-content/uploads/2020/04/revista_2002_cruz_mundet.pdf
- Cruz Mundet, J. R. (2014). *Archivistica gestion de documentos y administracion de archivos.* Madrid: Alianza Editorial, S.A. Madrid.
- Estupiñan Gaitan, R. (2021). *Control Interno y Fraudes.* Ecoe Ediciones.
- Funcion Publica Ley 1581.* (2012). Obtenido de funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?j=49981

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,
EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 2.0

- Funcion Publica Ley 1712.* (2014). Obtenido de funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=56882
- Funcion Publica Ley 594.* (2000). Obtenido de funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4275
- Gutierrez Segura, L. F. (2024). *repository ucc.* Obtenido de repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/4ecfb6ad-ec03-424e-959-12db0e11740f/content
- Heredia Herrera, A. (2007). *SCRIBD.* Obtenido de es.scribd.com/document/742485981/HEREDIA-HERRERA-QUE-ES-UN-ARCHIVO-A
- Hernandez, Sampieri, R. (2014). *Seleccion de muestra.* www.elosopanda.com.
- International Organization For Standardization.* (2015). Obtenido de isotools.org/normas/calidad/iso-9001/
- ISO.* (15 de 10 de 2016). Obtenido de senasa.gob.pe/intranet/wp-content/uploads/2018/12/norma-ISO_37001_2016.pdf
- ISO.* (2016). Obtenido de committe.iso.org/sites/tc46sc11/home/projects/published/iso-15489-records-management.html
- OECD.* (22 de 12 de 2020). Obtenido de oecd.org/es/publications/2020/09/latin-american-economic-outlook-2020_a260df33/full-report/component-9.html
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigacion cientifica cuarta edicion.* En tamayo. Limusa.S.A.
- Tawfik , J. (26 de 09 de 2025). *un.org.* Obtenido de un.org/es/cronica-onu/acceso-la-informacion-piedra-angular-del-desarrollo-sostenible-los-derechos-humanos-y-la
- Triana Torres, J. W., & Moreno Rodriguez, I. C. (27 de 01 de 2021). *SIGNOS-investigacion en sistemas de gestion.* Obtenido de redalyc.org/journal/5604/560468688004/html/
- Universidad Nacional De Colombia.* (2014). Obtenido de GPD:gestiondocumental.unal.edu.co/tablas-de-retencion-documental/
- Westerman, G. (2014). *El impacto del liderazgo autentico en el comportamiento innovador de los empleados y el compromiso laboral en pymes especializadas, finas, peculiares e innovadoras.* *open journal of bussiness and management.*

9. APÉNDICES

Apéndice A

Check list documental aplicado para identificar el estado de organización, archivo y conservación de documentos (ver apéndice A)

Apéndice 1

N°	Criterio de evaluación	Cumple (Sí/No)	Observaciones
1	Los documentos se encuentran clasificados por tipo (facturas, contratos, registros, etc.)	No	
2	Existe un sistema definido para la organización de los documentos	Si	pero no hay personal capacitado para utilizarlo y no han podido utilizarlo de la manera correcta
3	Los documentos cuentan con una identificación clara (fecha, código o consecutivo)	Si	pero no hay un orden de documentos ni por las fechas
4	Se dispone de un lugar específico para el almacenamiento de documentos físicos	Si	Se archivan en carpetas con separadores alfabéticos
5	Los documentos están protegidos contra deterioro (humedad, polvo, desorden)	Si	el área esta adecuado
6	Existe control sobre el acceso a la documentación	Si	Solo personal autorizado
7	Se puede acceder fácilmente a los documentos cuando se requieren	No	Solo personal autorizado
8	Se manejan archivos digitales organizados y actualizados	No	No hay personal encargado de esa función
9	Se identifican responsables del manejo documental	No	No hay personal suficiente en el área

10	Se siguen procedimientos definidos para el manejo de documentos	No	Falta más organización en la parte administrativa
11	Los documentos se encuentran actualizados	No	Hay documentación mezclada antigua con la actual sin llevar un orden consecutivo
12	Se evidencia control en el flujo de documentos (recepción, archivo, consulta)	No	El flujo de documentos no tiene ningún tipo de control
13	Existen dificultades frecuentes en la ubicación de documentos	Si	Por la falta de organización documental manual y digital se evidencia retrasos en las cotizaciones y cobros de la empresa

Fuente: elaboración propia de las autoras (2026)

Apéndice B

la encuesta aplicada al personal se presenta en el (ver apéndice B)

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA INGSERTOR

Objetivo

Identificar cómo el manejo de los documentos afecta el desarrollo de las actividades laborales de los colaboradores de la empresa INGSERTOR, especialmente en relación con el acceso a cotizaciones y la organización de la información.

Instrucciones

Seleccione la opción que mejor refleje su experiencia.

*** Indica que la pregunta es obligatoria**

1. Área en la que labora

*

administrativo

operativa

2. Tiempo laborando en la empresa

*

menos de un año

entre 1 y 2 años

entre 2 y 3 años

3. Recibo la información (cotizaciones, pedidos o instrucciones) a tiempo para realizar mi trabajo. *

1

2

3

4

5

4. Sé dónde encontrar información de trabajos anteriores cuando la necesito.

*

1

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,
EMPREDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 2.0

2

3

4

5

5. He tenido que repetir trabajos o procesos por falta de información. *

1

2

3

4

5

6. Cuando pasa tiempo (un mes o más), es difícil encontrar información de un trabajo. *

1

2

3

4

5

7. La desorganización genera retrasos en la entrega de trabajos. *

1

2

3

4

5

8. Considero que la empresa necesita mejorar la organización de los documentos.

si

No

9. ¿Qué problemas ha tenido por falta de información o documentos?

10. ¿Qué cree que debería mejorar la empresa para evitar estos problemas?

Fuente: elaboración propia de las autoras (2026)

10. ANEXOS

Anexo A

Registro fotográfico del proceso de aplicación de instrumentos y observación documental realizado en INGSERTOR (Ver anexo A).





Fuente: elaboración propia de las autoras (2026)