



Propuesta de digitalización en la gestión documental en procesos de compras, despachos y garantías en la empresa Comercial Megaventas S.A.S en Medellín-Antioquia.

Jessica Colorado Serna

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

COAD Bello

Programa Administración de Empresas

Mayo de 2024

Propuesta de digitalización en la gestión documental en procesos de compras, despachos y garantías en la empresa Comercial Megaventas S.A.S en Medellín-Antioquia.

Jessica Colorado Serna

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Administrador de Empresas

Asesor  
John Fredy Escobar Gómez  
Opción de grado

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

COAD Bello

Programa Administración de Empresas

Mayo de 2024

## **Dedicatoria**

Este trabajo está dedicado en primea instancia a Dios por brindarme la disciplina y voluntad para lograr el objetivo, a mis padres por su apoyo constante y los sacrificios realizados para que yo pudiera llegar hasta aquí. A mis profesores, por su guía, conocimientos transmitidos y confianza en mis capacidades. A todas las personas que de alguna manera formaron parte de este proceso.

## **Agradecimientos**

Quiero agradecer a todas las personas que contribuyeron de manera significativa a la realización de este trabajo de grado. Especialmente a mi profesor por su orientación, consejos y dedicación en el proceso de este proyecto; los conocimientos transmitidos fueron fundamentales para mi formación académica.

También quiero agradecer a Corporación Universitaria Minutos de Dios por brindar los recursos necesarios para realizar esta investigación y por fomentar un ambiente de aprendizaje de colaboración.

Agradezco a mis compañeros por su colaboración y contribuciones valiosas a este proyecto. Su compromiso ha permitido alcanzar nuestros objetivos académicos juntos.

¡Muchas gracias a todos!

## Contenido

Lista de tablas .....	7
Lista de figuras .....	7
Lista de anexos.....	8
Resumen .....	9
Abstract.....	10
Introducción.....	11
CAPÍTULO I .....	13
1 Marco conceptual .....	13
1.1 Planteamiento del problema .....	13
1.2 Descripción del problema .....	14
1.2.1 Pregunta general.....	14
2 Objetivos.....	15
2.1 Objetivo general.....	15
2.2 Objetivos específicos .....	15
3 Justificación.....	16
CAPÍTULO II .....	18
4 Marco referencial.....	18
4.1 Marco conceptual .....	18
4.2 Marco contextual.....	19
4.2.1 Ubicación y zona de influencia.....	19
4.2.2 Historia.....	20
4.2.3 Antecedentes .....	20
4.3 Marco Legal.....	22
4.4 Marco Teórico .....	23
4.4.1 Gestión documental.....	25
4.4.2 Ventajas de implementar un Sistema de Gestión documental .....	26
4.4.3 Norma para la implementación de un Sistema de Gestión documental.....	27
4.4.4 Metodología para establecer un sistema de gestión documental .....	27

CAPÍTULO III .....	29
5   Diseño metodológico .....	29
5.1   Línea de investigación institucional: Innovaciones sociales y productivas.....	29
5.2   Eje temático: Gestión estratégica para la globalidad. ....	29
5.3   Enfoque de investigación y paradigma investigativo.....	29
5.4   Diseño .....	29
5.4.1   Alcance .....	29
6   Análisis y discusiones .....	31
6.1 Resultado del primero objetivo. ....	31
6.2 Resultado del segundo objetivo.....	41
6.3 Resultado del tercer objetivo.....	42
7   Discusiones.....	48
8   Conclusiones .....	49
9   Referencias.....	50
Anexos.....	54

## Lista de tablas

## Lista de figuras

Ilustración 1 DOFA.....	32
Ilustración 2 Pestel.....	33
Ilustración 3 Pregunta encuesta 1.....	34
Ilustración 4 Pregunta encuesta 2.....	34
Ilustración 5 Pregunta encuesta 3.....	35
Ilustración 6 Pregunta encuesta 4.....	36
Ilustración 7 Pregunta encuesta 5.....	36
Ilustración 8 Pregunta encuesta 6.....	37
Ilustración 9 Pregunta encuesta 7.....	38
Ilustración 10 Pregunta encuesta 8.....	38
Ilustración 11 Pregunta encuesta 9.....	39
Ilustración 12 Pregunta encuesta 10.....	40
Ilustración 13 OpenKM cargue de archivos .....	43
Ilustración 14 OpenKM búsqueda de archivos .....	44
Ilustración 15 DocuWare cargue de archivos .....	44
Ilustración 16 DocuWare búsqueda de archivos .....	45
Ilustración 17 Alfresco cargue de archivos.....	45
Ilustración 18 Alfresco busqueda de archivos .....	46
Ilustración 19 Fases digitalización de gestión documental .....	47

## **Lista de anexos**

Anexo 1 Fotografía del almacén de documentos .....	54
Anexo 2 Formulario encuesta personal operativo.....	55



## **Resumen**

La investigación aborda la propuesta de digitalización en la gestión documental de la empresa Comercial Megaventas S.A.S. para los procesos de compras, garantías y despachos buscando optimizar y agilizar los procesos para una mejor organización y acceso a la información.

Para alcanzar los objetivos del proyecto se utilizó la metodología descriptiva documental obteniendo la información de distintas fuentes, se realiza encuesta al personal operativo y entrevista a los directivos, se consultaron bases bibliográficas y documentos internos. Se propone un plan para implementación de un sistema de gestión documental, capacitación al personal en su uso y crear flujos de trabajo que garanticen la continuidad y seguridad de la información.

Se espera como resultado de esta propuesta numerosos beneficios como la mejora en la eficiencia en los procesos, una mayor productividad en los colaboradores, reducción de errores y mayor seguridad de la información. Esta investigación aportará a brindar una solución a la problemática que enfrenta la empresa que tomamos como caso de estudio y adicional, ofrece herramientas y conocimiento que se pueden aplicar en otras organizaciones que estén afrontando dificultades similares en la gestión documental.

*Palabras clave: Gestión documental, diagnostico estratégico, digitalizar procesos*

## **Abstract**

The research addresses the proposal of digitalization in the document management of the company Comercial Megaventas S.A.S. for the processes of purchases, warranties and dispatches, seeking to optimize and streamline processes for better organization and access to information.

In order to achieve the project's objectives, a descriptive documentary methodology was used, obtaining information from different sources: a survey of operating personnel and an interview with managers; bibliographic databases and internal documents were consulted. A plan was proposed for implementing a document management system, training personnel in its use and creating workflows that guarantee the continuity and security of the information.

As a result of this proposal, numerous benefits are expected, such as improved efficiency in processes, greater productivity of employees, reduction of errors and greater information security. This research will contribute to provide a solution to the problems faced by the company we took as a case study and, additionally, offers tools and knowledge that can be applied in other organizations that are facing similar difficulties in document management.

*Keywords: Document management, strategic diagnosis, digitize processes*

## **Introducción**

La gestión documental antes se enfocaba solo en los documentos físicos como los contratos, pero ahora abarca todos los documentos y archivos físicos y electrónicos que se generan en una empresa. Por consiguiente, se están produciendo importantes transformaciones tecnológicas que provocan cambios radicales en las empresas. En consecuencia, se prevé que el futuro de la gestión documental tradicional se oriente hacia nuevas prácticas de innovación en términos de tecnología y mejoramiento de los procesos, con el objetivo de permitir que los archivos sean más competitivos en las organizaciones y garantizar que el acceso a los documentos, así como su administración sea más oportuno, Álvarez Beltrán (2017).

La digitalización documental es ahora esencial para mejorar la eficiencia, productividad, reducir tiempos de respuesta y mejorar la gestión de documentos. La empresa Comercial Megaventas SAS enfrenta desafíos en la gestión documental en sus procesos de compras, despachos y garantías. En concreto, se han perdido documentos, se ha carecido de un seguimiento adecuado de las garantías y se ha necesitado mejorar la trazabilidad de los despachos de los productos. Por ello, esta investigación plantea una propuesta de mejora para la digitalización de la gestión documental de los procesos de la empresa. Esta propuesta añadirá valor a su lema, el cual es "Ser un buen aliado para su negocio".

Se pueden presentar obstáculos internos en la empresa, como la resistencia al cambio por parte de algunos colaboradores que se niegan a adoptar nuevos procedimientos. Por lo tanto, se requiere una planificación cuidadosa para superar estos desafíos, ya que se necesitarán inversiones en infraestructura tecnológica adecuada y capacitación. Además, se debe garantizar

un seguimiento y supervisión adecuados para garantizar que las mejoras sean eficaces a largo plazo. Es esencial que todos los niveles de la organización trabajen juntos para asegurar una implementación exitosa.

Esta propuesta aporta diversos entendimientos y beneficios que impactan positivamente para el funcionamiento y competitividad empresarial. Aporta conocimiento en términos de uso de tecnologías digitales, seguridad de la información, optimización de procesos, análisis para mejoras continuas y cumplimiento normativo.

El trabajo se estructura en varios capítulos:

En el capítulo I se describe la problemática que tiene la empresa en los procesos de compras, despachos y garantías en los cuales se destaca inconvenientes en acceso y pérdida de información.

En el capítulo II se encuentra el marco referencial en donde se brinda el contexto de la empresa; se incluyen leyes y normativas vigentes, también el marco teórico que respalda la digitalización de la gestión documental.

El capítulo III aborda el diseño metodológico, se establece la línea de investigación institucional, el eje temático y el enfoque de investigación. Se describe el diseño no experimental y el alcance descriptivo documental del estudio. Se detalla la población, el tamaño de muestra, las fuentes de información y las técnicas e instrumentos de recolección de datos, que incluyen encuestas y visitas a las instalaciones de la empresa. Además, se menciona el análisis y tratamiento de datos.

## CAPÍTULO I

### 1 Marco conceptual

#### 1.1 Planteamiento del problema

La digitalización documental se ha convertido en un pilar fundamental para la modernización y la competitividad de las empresas, brindando beneficios en términos de eficiencia operativa, reducción de costos, mejora en la toma de decisiones y mejor experiencia para empleados y clientes.

Por lo anterior las organizaciones a nivel mundial han optado por la digitalización de la gestión documental en los procesos puesto que genera beneficios en la competitividad, la productividad y eficiencia, un ejemplo de esta es la empresa mexicana MAZINSA porque implementaron con ayuda tecnológica un sitio donde los proveedores pueden subir los documentos e información sobre la mercancía entregada y así sus colaboradores sistematizan la recolección de información y dedican su energía a tareas más productivas.

A nivel nacional un ejemplo de esta implementación la podemos ver en la empresa ARGOS quien ha mejorado su productividad a través de la automatización de los procesos internos. Incluso, espera alcanzar que el 80% de sus interacciones sean digitales.

A nivel regional múltiples empresas también le apuestan a este tema porque consideran que el ahorro en papel no solo beneficia al medio ambiente, sino que también reduce costos optimizando la economía de la empresa; un ejemplo es el Grupo Éxito el cual logró desmaterializar más de 34 millones de folios, generando un ahorro en costos de bodegas.

## **1.2 Descripción del problema**

La empresa se enfrenta a desafíos en los procesos de compras, despacho y garantías en la gestión de su documentación debido a la falta un sistema de gestión documental digitalizado. Esta situación ha generado problemas por los altos volúmenes de almacenamiento, acceso ineficiente a la información, riesgo de pérdida de datos y dificultades con la colaboración entre diferentes áreas.

La empresa Comercial Megaventas SAS necesita actualizar su proceso de gestión documental para adaptarlo a las demandas actuales del entorno. La falta de una plataforma digital efectiva para la organización, el almacenamiento y el acceso a la documentación ha resultado en ineficiencias operativas, pérdida de tiempo en la búsqueda de información, falta de seguridad en la gestión de datos sensibles y limitaciones en la colaboración interdepartamental.

Lo anterior se soporta en ATS Gestión (2019) donde según un estudio sobre gestión documental los empleados gastan el 30% de su tiempo laboral buscando documentos para realizar sus tareas diarias, adicional se evidenció que las empresas que no llevan control de sus archivos pueden comprometer aproximadamente el 10% de sus ingresos en administrar, producir y distribuir su documentación. Por estas causas se espera a partir de esta investigación proponer para la empresa un plan de digitalización que contribuya a una eficiencia, productividad y seguridad.

### **1.2.1 Pregunta general**

¿La digitalización conlleva a mejorar procesos en las microempresas?

## **2 Objetivos**

### **2.1 Objetivo general**

Formular una propuesta de digitalización en la gestión documental en procesos de compras, despachos y garantías en la empresa Comercial Megaventas S.A.S en Medellín-Antioquia.

### **2.2 Objetivos específicos**

- Elaborar un diagnóstico a la gestión documental en procesos de compras, despacho y garantías de la empresa Comercial Megaventas.
- Determinar los aspectos técnicos y legales que se deben tener en cuenta para la digitalización documental de los procesos de compras, despacho y garantías.
- Proponer un plan de mejora de digitalización en la gestión documental en los procesos de compras, despachos y garantías en la empresa Megaventas en Medellín-Antioquia.

### 3 Justificación

La transformación digital se ha presentado como una oportunidad para que las empresas mejoren su productividad y saquen ventaja de las posibilidades que ofrece la tecnología y según Cardozo Guerrero (2023) en informe de la Oficina de Estudios Económicos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, entre enero y marzo de 2023 las microempresas representaron el 95,3% de toda la economía en Colombia, es decir que representan el motor económico del país; sin embargo, el 55% de estas no invierten en transformación digital y profundizando en el sector comercio solo el 5% invierte en tecnología.

Las dinámicas cambiantes del mercado y la rápida creciente de uso de las tecnologías de la información hacen que la propuesta de digitalización de la gestión documental en la empresa Comercial Megaventas para los procesos de compras, despacho y garantías sea de vital importancia puesto que si se implementa de manera efectiva conducirá a mejorar en su eficiencia de los procesos que conllevará a una mejor productividad, en ahorro económico y competitividad en el mercado.

En primer lugar, esta propuesta aportará a la eficiencia puesto que al estar los documentos digitalizados permitirá una gestión de estos de manera muchos más rápida y contribuyendo a manera general mejora en los procesos internos de la empresa, como se refiere DUVPAL (2019) en donde citan a Alejandro Hernandez quien manifiesta que la digitalización de la gestión documental es un servicio que genera muchas ventajas. Las eficiencias mejoran con la implementación tecnológica en un setenta y cinco por ciento en comparación a los procesos manuales, un dato bastante considerable.



Permitirá también una reducción de costos como se informa en DocuWare (2023) “el papel por sí solo cuesta mucho dinero, sumado a los costes de compartir, archivar y almacenar los documentos en papel. El almacenamiento digital de documentos y la digitalización de los sistemas internos ahorran costes de impresión y operativos”.

Contribuirá a una mejor calidad y prestación del servicio, según estadísticas el 7,5% de los documentos archivados en papel se pierden y el 3% de estos están mal archivados, problemáticas que se solucionan con la digitalización de estos permitiendo una mejor atención y experiencia al cliente, lo que generará, satisfacciones, confianzas y relaciones de los clientes a largo plazo con la empresa Comercial Megaventas.

En Colombia se estima que 1 de cada 5 árboles talados es para fabricar papel y si las empresas implantaran un sistema de gestión documental esto reduciría a un 50% la tala de árboles cada año, es por esto que esta propuesta también impacta de manera positiva al medio ambiente porque se reduciría el uso del papel en la empresa, adicional, la generación actual prefiere leer los documentos en sistemas electrónicos a imprimirlos para leerlos después.

Esta propuesta ayudará a la empresa Comercial Megaventas a cumplir sus objetivos, metas propuestas y a fortalecer su posición en el mercado a través de unos procesos eficientes y de calidad.

## CAPÍTULO II

### 4 Marco referencial

#### 4.1 Marco conceptual

Es necesario tener claros los conceptos para implementar el plan de mejora en la empresa, puesto que esto ayudará a la elaboración y desarrollo de la propuesta.

*Archivo:* Conjunto de documentos producidos por personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, en ejercicio de su actividad. Para el proyecto son todos los documentos generados de la ejecución de los procesos de compras, garantías y despachos.

*Administración de documentos:* Conjunto de estrategias organizacionales dirigidas a la planeación, ejecución y control de los recursos físicos, técnicos, tecnológicos, financieros y del talento humano, para el eficiente funcionamiento del archivo. Para el proyecto son los estándares de categorización para el almacenamiento de los documentos generados de la ejecución de los procesos de compras, garantías y despachos.

*Ciclo de vida de los documentos:* Es la secuencia de fases que atraviesa un documento, así como el tiempo establecido que debe permanecer en cada etapa desde que se crea hasta su archivo o destrucción. En la empresa los documentos generados por las actividades de los diferentes procesos son clasificados y posteriormente almacenados.

*Conservación de documentos:* Conjunto de medidas para prevenir o corregir que se establecen para asegurar la integridad física o electrónica y funcional de los documentos de

archivo. En la empresa los documentos se clasifican y se guardan en carpetas que luego se almacenan en la bodega.

*Consulta de documentos:* Proceso que se realiza para acceder a un documento o a un grupo de documentos para conocer la información que contienen para su interés. El colaborador cuando requiere información de algún documento archivado, debe buscar en la bodega la carpeta y posterior entre los documentos allí.

*Digitalización:* Procedimiento que se realiza para convertir procesos analógicos y objetos físicos a digitales. Se pretende con la propuesta pasar los documentos físicos y los que se generen de los procesos manuales a digitales.

*Gestión documental:* Procesos y recursos necesarios para organizar, almacenar y recuperar documentos y automatizar los flujos de trabajo dentro de una empresa u organización. Con la propuesta se quiere a la digital los documentos la empresa diseñe procesos y almacenamiento digital organizado.

*Tramite de documentos:* Recorrido del documento desde su producción o recepción, hasta el cumplimiento de su función administrativa.

## **4.2 Marco contextual**

### **4.2.1 Ubicación y zona de influencia**

La propuesta de digitalización de la gestión documental se presentará para la empresa COMERCIAL MEGAVENTAS S. A. S. la cual se encuentra en Cra. 68A #44-28, Laureles - Estadio, Medellín, Laureles, Medellín, Antioquia.

#### **4.2.2 Historia**

COMERCIAL MEGAVENTAS S. A. S., fundada con el propósito de brindar alternativas de negocio para sus clientes, en el sector de la comercialización al por mayor de productos para el hogar y cuidado personal. Su portafolio de productos está conformado por marcas prestigiosas con alto reconocimiento en el país.

El área de cobertura es regional. Comprende los departamentos de Antioquia, Chocó y parte interna de la costa Caribe colombiana.

Atiende en el sector comercio e institucional – Corporativo relacionado con eventos y dotaciones. Asimismo, cuenta con una fuerza de ventas dispuesta a atender los requerimientos de clientes actuales y potenciales.

La empresa se encuentra conformada por un equipo de profesionales en mercadeo, logística, y altamente capacitados en servicio al cliente.

Se destaca de los competidores por incorporar un portafolio amplio de productos y servicios, por brindar alternativas de negociación y por nuestra actitud positiva ante las necesidades de nuestros clientes.

#### **4.2.3 Antecedentes**

Nos encontramos en la era digital, donde la información fluye a un ritmo acelerado, la capacidad de gestionar documentos de manera eficiente y rápida se ha convertido en una prioridad para empresas de todo tipo, Grupo ASD (2023).

Numerosas investigaciones han destacado la importancia de una gestión documental efectiva en la mejora de la productividad, la toma de decisiones y la satisfacción del cliente y esto puede lograrse con la implementación de sistemas de gestión documental digitalizados porque permite un acceso rápido y seguro a la información, aporta a la optimización de procesos y la reducción de costos asociados a la gestión de documentos físicos.

En el caso específico de la empresa Comercial Megaventas S.A.S en Medellín, Antioquia, se identifica la necesidad de actualizar sus procesos de gestión documental para adaptarse a las demandas del mercado actual y mejorar la eficiencia operativa. Buscando proponer soluciones innovadoras y viables para optimizar la gestión de documentos en la empresa, contribuyendo así a su crecimiento y competitividad en el sector.

Un ejemplo de investigación es el de Williams Map (2010), plantea como objetivos: Diagnosticar las condiciones actuales del Fondo documental, medir la percepción de los usuarios sobre la necesidad de digitalizar los documentos históricos del Fondo y elaborar una propuesta de crear un sistema de archivo moderno mediante la digitalización de documentos que reposan en el fondo del Dr. Belisario. Entre los métodos que utilizo son:

- La selección y consulta de las publicaciones de carácter general sobre gestión documental y archivo.
- Entrevista a los usuarios finales para conocer la situación actual de los archivos.
- Búsqueda de requerimientos legales y procesos para digitalizar documentos.
- Requerimientos de software, hardware y funciones necesarias para implementar en el fondo un archivo de almacenamiento digitalizado.

### **4.3 Marco Legal**

#### **Leyes y decretos reglamentarios:**

Ley 594 del 2000 Ley General de Archivos: Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.

Ley 1712 de 2014: Por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Acceso a la Información Pública Nacional.

Ley 527 de 1999 Ley de Comercio Electrónico: Para el proceso archivístico incluir una determinada serie de lineamientos relacionados con los documentos electrónicos, conservación, uso, consulta, almacenamiento, preservación, seguridad y archivo.

Ley 1437 de 2011 Cap. IV. Utilización de medios electrónicos en el procedimiento administrativo.

#### **Acuerdos archivo general de la nación:**

Acuerdo 07 de 1994: Se establece el Reglamento General de Archivos

Acuerdo 011 de 1996: Por el cual se establecen criterios de conservación y organización de documentos.

#### 4.4 Marco Teórico

Se toma como base la teoría de capacidad dinámica de David Teece en donde en el ensayo de (Rueda, Sigala, & Zapata, 2022) brinda una revisión de los aportes más destacados sobre desarrollo y ampliación de esta teoría sostiene que las organizaciones deben ser vistas como sistemas sociotécnicos compuestos por componentes sociales y técnicos que interactúan entre sí. los aspectos técnicos (software, hardware, infraestructura) como los aspectos sociales (cultura organizacional, habilidades del personal, estructuras de trabajo), también; la teoría de estructuración tecnológica de Wanda Orlikowski la cual es explicada en la investigación de (Meza Zuñiga, 2012) se enfoca en cómo la tecnología y las organizaciones se interrelacionan y plantea que una vez la tecnología es implementada estructura las prácticas dentro de la organización.

Dentro de la presente investigación se ha explorado diferentes bases de datos como las siguientes:

La investigación abordó sobre el uso de la tecnología para lograr la optimización de la gestión documental, planteando como objetivo proponer la estrategia cero papel, el cual concluyó que con la implementación de la estrategia cero papel se consigue optimizar la gestión documental, dando como resultado mejoras en la actividad operativa, mayor accesibilidad, un mejor orden en almacenamiento y firma digital; favoreciendo a los usuarios el acceso a la información y a una gestión documentaria de forma rápida con un servicio eficiente, minorizando la burocracia y gastos económicos, Chancafe Sirlopu (2022).

El autor Valkonen (2015) en su tesis abordó los aspectos más importantes de la gestión documental, aspectos necesarios a la hora de escoger un sistema de gestión documental para una

empresa, y diferencias de un sistema a otro. El resultado de su investigación fue el mapeo de los sistemas, la selección del mas adecuado para el cliente y entregables al cliente.

En su investigación Cárdenas (2016) determinó el efecto de la aplicación de un sistema de gestión documental digital en la reducción del tiempo y costo en el proceso de distribución de documentos, en la Universidad San Pedro. Se basó en diferentes normas y modelos para proporcionar la solución planteada, por lo que consideró la Norma ISO 15489 y diferentes herramientas de software y base de datos.

Este articulo de revista nos informa sobre los beneficios que puede tener la información almacenada electronicamente y el uso de formularios permitiendo tener información actualizada y facil de consultar y hasta eliminar en caso que se requiera, haciendo la gestion más eficiente y reduciendo errores, Gest (2018).

El proyecto de Leon & Meyer (2019) buscar analizar y discutir la eficiencia en la digitalización para contribuir con mas datos relevantes sobre dicho tema.

La investigación de Medina et (2022) tuvo como objetivo analizar diferentes teorías y efectos que conlleva la transformación digital en las empresas obteniendo como resultado factores clave de la transformación digital en las empresas.

Para mejorar la eficiencia en la empresa Forcada (2005), propone fue crear una estructura de carpetas que permitiera acceder a la información de manera colaborativa, por lo que esta tesis proporciona información sobre la gestión documental a través de procesos colaborativos.

El autor Maaranen (2017) en su tesis analiza y diagnostica el sistema de gestión documental actual de la empresa en el que determina que había desorganización y dificultad en



su uso, genera cambios y estrategias para corregir esas falencias, y genera compromiso y solución a la compañía.

Se pretende entender el manejo que le dan las personas a los documentos para desarrollar directrices que permitan una mejor gestión de estos. Obteniendo los resultados a través de un estudio de campo, buscando aportar conocimiento sobre la gestión de documentos personales que servirán a futuros como lineamientos para creación de sistemas, como lo expuso Henderson (2009).

Para el desarrollo del proyecto, es preciso puntualizar qué es gestión documental:

#### **4.4.1 Gestión documental**

La gestión de documentos y registros contiene la captura, almacenamiento y recuperación de documentos y registros, tanto en papel como electrónico, incluido el flujo de trabajo y el conocimiento. La realidad ha demostrado que los documentos y registros electrónicos llegaron para quedarse, al menos por el momento futuro previsible. Cada correo electrónico es un registro y cada archivo es una fuente de información que conlleva un costo. Las organizaciones evitan el desafío, pero deben aceptar la necesidad de gestionar eficazmente sus sistemas documentales, Pătrașcu & Tănăsescu, (2008).

Como menciona Nuñez (2019) la gestión documental se basa en usar la tecnología y procedimientos que permiten una correcta administración, recuperación, preservación y el acceso a la información generada en la empresa. En la actualizar el uso de sistemas de gestión documental se ha vuelto en un factor de suma importancia para las empresas.

#### **4.4.2 Ventajas de implementar un Sistema de Gestión documental**

En la investigación de Gallo Russo, (2011) se enumeran una serie de ventajas que trae la implementación de un SGD a la empresa:

- Disminuye el proceso de manipular, almacenar y recuperar la documentación en papel.
- Reduce costo porque ya no necesitaría del proceso de creación, almacenamiento y conservación de los documentos físicos.
- Asegura la eficiencia de los documentos al facilitar su recuperación y su acceso.
- Permite la reutilización de la información ya obtenida y permite compartirla con toda la organización.
- Reduce costos de operaciones.
- Agiliza los procesos de trabajo y así mejora la productividad.
- Acelera el flujo de información dando más oportunidades de respuesta al servicio de los clientes.
- Asegura la óptima utilización de los espacios físicos y recursos.
- Ofrece apoyo en la toma de decisiones
- Permite su conservación histórica.

Ademas como menciona d'Alòs–Moner, (2006) más allá del incremento de rendimiento, los documentos contienen datos e información y mucho conocimiento corporativo, que forma parte de los “bienes intangibles”, del capital intelectual. Es por ello que los bienes intangibles se debe garantizar que se puedan encontrar y utilizar en el momento en que se necesitan.

#### 4.4.3 Norma para la implementación de un Sistema de Gestión documental

Bustelo (2011) La familia de normas ISO 30300 se caracteriza por:

– Ser el compendio de los requisitos necesarios para la puesta en marcha del sistema de gestión de la organización desde el punto de vista de los documentos y las evidencias. El sistema de gestión está basado en la mejora continua, que obliga a la evaluación de los resultados, la gestión de las no conformidades y la puesta en marcha de acciones correctivas, todo ello de forma verificable por terceras partes.

– La parte operativa del sistema de gestión desde el punto de vista de los documentos y las evidencias se centra en los procesos documentales, que están basados en toda la experiencia adquirida y las buenas prácticas surgidas de la archivística, el records management y el record keeping. Todos ellos recogidos en la ISO 15489 y otras normas técnicas, que de momento seguirán existiendo, siendo compatibles con las 30300.

#### 4.4.4 Metodología para establecer un sistema de gestión documental

Montserrat & Lloveras (2008) hablan de la norma ISO 15498 la cual propone la metodología DIRKS (Designing and Implementing Recordkeeping Systems), de origen australiano, para el diseño e implementación de un sistema de gestión de documentos. Esta metodología consta de ocho etapas:

**A Investigación preliminar:** proporcionar la comprensión del contexto en el que la organización desarrolla su actividad, con el fin de identificar los factores que influyen en la necesidad de crear y mantener documentos

**B Análisis de las actividades de la organización:** desarrollar un modelo conceptual de qué hace la organización y de cómo lo hace, examinando como interactúan los documentos con los procesos y las actividades de la empresa.

**C Identificación de los requisitos:** Se deben crear los requisitos o parametros que se tienen que cumplir para crear y mantener documentos que evidencien las actividades de la empresa.

**D Evaluación de los sistemas existentes:** se analizan el sistema de gestión de documentos y otros sistemas de información relacionados, con el fin de valorar si incorporan y mantienen los documentos necesarios de una manera fiable, íntegra, exhaustiva, sistemática y conforme a los requisitos identificados en la etapa anterior.

**E Identificación de las estrategias para cumplir con los requisitos:** determinar qué políticas, normas y procedimientos se adoptarán y qué herramientas, tanto informáticas como documentales, hace falta diseñar e implementar.

**F Diseño del sistema de gestión de documentos:** según las estrategias que se trazaron en la etapa anterior se debe crear un plan de actuación que cumpla con los requisitos planteados.

**G Implementación del sistema de gestión de documentos:** aplicar el conjunto de estrategias adoptadas poniendo en marcha el plan de actuación diseñado en la etapa anterior, con una alteración mínima de las actividades diarias.

**H Revisión posterior a la implementación:** evaluar y medir la eficacia del sistema de gestión de documentos con el fin de corregir las deficiencias detectadas.

## CAPÍTULO III

### 5 Diseño metodológico

**5.1 Línea de investigación institucional:** Innovaciones sociales y productivas.

**5.2 Eje temático:** Gestión estratégica para la globalidad.

**5.3 Enfoque de investigación y paradigma investigativo.**

Acorde a los objetivos planteados en el estudio se aborda un enfoque cualitativo en el que se tomaron en consideración ideas y opiniones que sirvieron como datos de análisis no estadísticos subjetivos en la investigación, estos abordados desde lo general a lo particular y utilizando técnicas como la encuesta, entrevista e investigación documental.

#### 5.4 Diseño

Para el desarrollo de la investigación se llevó a cabo el diseño no experimental puesto que no existió manipulación de variables en el desarrollo de la propuesta a la empresa, se observó y analizó las variables tal como ocurren naturalmente, no requirió de un proceso de experimentación formal porque la digitalización de la gestión documental en procesos ya es ampliamente reconocida y utilizada, además no existió manipulación de variables en el desarrollo de la propuesta a la empresa.

##### 5.4.1 Alcance

La investigación pertenece al alcance descriptivo, el cual describe y analiza el manejo de los procesos de la empresa, identificando áreas de mejora y estableciendo un plan de acción para

la digitalización de estos. En atención a esta modalidad se introdujeron dos fases, en la primera se desarrolló un diagnóstico del problema de la gestión documental en los procesos de compras, garantías y despachos de la empresa Comercial Megaventas y en la segunda fase con los resultados del diagnóstico el cual se diseñó una propuesta para solución de la problemática.

***Población.*** Se desarrollará con el personal de la empresa Comercial Megaventas S.A.S, que está conformada por 16 colaboradores, 14 operativos y 2 directivos.

***Tamaño de la muestra.*** La muestra sería de 87% equivale a 14 empleados, de los cuales se descartan 2 porque pertenecen al área de bodega y no están relacionados a los procesos de digitalización puesto que no tienen acceso directo a las herramientas digitales con sus programas y plataformas propios de la empresa.

***Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de información y datos.*** Para diagnosticar la problemática de los procesos se utilizó herramientas para recolección de información necesaria para obtener un conocimiento más amplio. Se aplicó encuestas descriptivas a los operativos y entrevista estructurada a los directivos para analizar, describir y comprender el proceso de la gestión documental que realizan actualmente utilizándose la herramienta de google formularios para documentar buscando documentar las condiciones presentes de los procesos con los involucrados para conocer las razones por las que la empresa requiere propuesta de mejora.

***Análisis y tratamiento de datos.*** Se recolecta la información y se analizan los datos obtenidos sobre la problemática a tratar para posterior iniciar con la propuesta de digitalización de la gestión documental para los procesos de compras, garantías y despachos en la empresa Comercial Megaventas S.A.S

## **6 Análisis y discusiones**

**6.1 Resultado del primero objetivo.** Elaborar un diagnóstico a la gestión documental en procesos de compras, despacho y garantías de la empresa Comercial Megaventas.

Se diagnostica a la empresa y sus procesos realizando un análisis a nivel micro y macro entorno ayudado de herramientas como es la matriz DOFA y PESTEL, adicional de apoyo de autores como guía.

Cualquier empresa en sus procesos internos genera soporte de las transacciones que realiza las cuales suelen ser documentos en papel; la gestión documental es la organización, almacenamiento, disposición de la información y recuperación de estos documentos. Según Smith (2020), la gestión documental efectiva permite a las empresas organizar, almacenar y recuperar información de manera rápida y precisa, aportando mejora a la productividad y reduce los riesgos asociados con la pérdida o la falta de acceso a la información clave. Además, facilita la colaboración entre equipos, garantiza la seguridad de los datos y promueve la transparencia en las operaciones empresariales.

En Salgado & Awad (2022) donde citan a (Nikulin y Becker 2015) nos conceptualizan sobre el análisis DOFA el cual consiste en la identificación de elementos internos y externos que puedan incidir en el desempeño de una organización, empresa o proyecto. Los factores identificados son resumidos en una matriz, la cual puede incluir estrategias fundamentadas en las fortalezas que son controlables y en las oportunidades que no son manipulables.

A continuación se muestra el análisis DOFA de Comercial Megaventas que proporcionan una base del estado de la empresa.

Ilustración 1 DOFA



*Fuente: Elaboración propia*

### Estrategias

FO: Expandir a otros mercados desarrollando ofertas específicas para los clientes nuevos.

DO: Consultores o asociarse con empresas de desarrollo de sistemas para implementar nuevas tecnologías para mejorar procesos internos.

FA: Implementar mejoras en procesos internos para diferenciarse de la competencia no por precio si no por calidad de servicio.

DA: Capacitar a los colaboradores de forma continua en nuevas tecnologías para adaptarse a cambios



La metodología PESTEL es una herramienta de análisis estratégico que se utiliza para evaluar el entorno externo en el que se desarrolla una organización, permitiendo a su vez el diseño para planificar para poder defenderse aprovecharse o adaptarse a todo aquello que afecta el sector o mercado, según informan González et (2019).

El acrónimo PESTEL representa los seis factores clave que se deben analizar: político, económico, social, tecnológico, medioambiental y legal.

Ilustración 2 Pestel



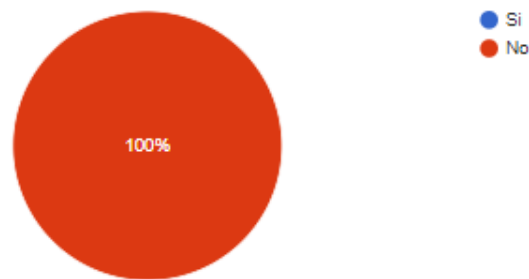
*Fuente: Elaboración propia*

Se realiza encuesta a los colaboradores de la empresa para identificación de la problemática.

Ilustración 3 Pregunta encuesta 1

¿Actualmente en el área donde se ubica cuentan con personal especializado en labores de archivo y gestión documental?

12 respuestas



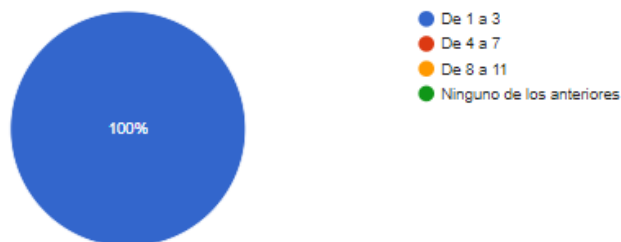
*Fuente: Elaboración propia*

Se observa en la gráfica que el 100% de los encuestados dicen que no tienen personal capacitado para realizar tareas de archivo. Esto refleja una urgente necesidad de implementar capacitación al personal para mejorar habilidades en el proceso de gestión documental dentro de la empresa.

Ilustración 4 Pregunta encuesta 2

¿Cuántas personas hay encargadas de la organización documental del archivo de los procesos de compras, garantías y despachos?

12 respuestas



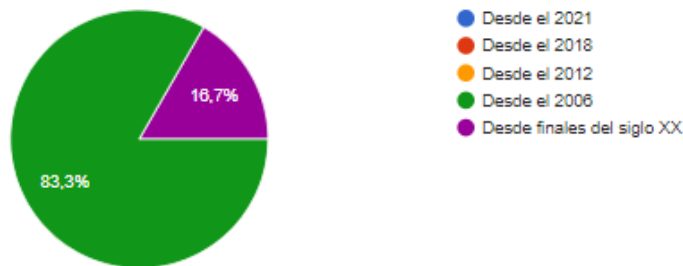
*Fuente: Elaboración propia*

La grafica muestra la distribución del personal encargado de los procesos de archivo documental en la empresa. Se puede evidenciar que todos los encuestados informan que cuentan con un equipo de 1 a 3 personas asignadas a estas labores.

Ilustración 5 Pregunta encuesta 3

¿En el archivo tienen documentos desde que año?

12 respuestas



*Fuente: Elaboración propia*

La grafica muestra los datos sobre el tiempo que ha estado la empresa almacenando documentos físicos. Según los datos el 83.3% informa que han estado almacenando desde el 2006 y el 16.7% que han estado almacenando desde finales del siglo XX lo que indica una práctica relativamente reciente.

Ilustración 6 Pregunta encuesta 4

¿Cómo se mide el volumen de documentos que se maneja en el área?

12 respuestas



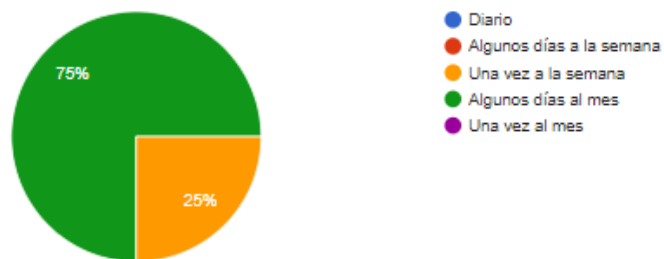
Fuente: Elaboración propia

La grafica muestra cómo están midiendo el almacenamiento de documentos en la empresa. Se descubrió que el 100% de los empleados informa que almacenan en folios. Este resultado sugiere la importancia de implementación de un sistema de gestión documental por la acumulación de documentación física.

Ilustración 7 Pregunta encuesta 5

¿Con que frecuencia realizan las labores de archivo?

12 respuestas



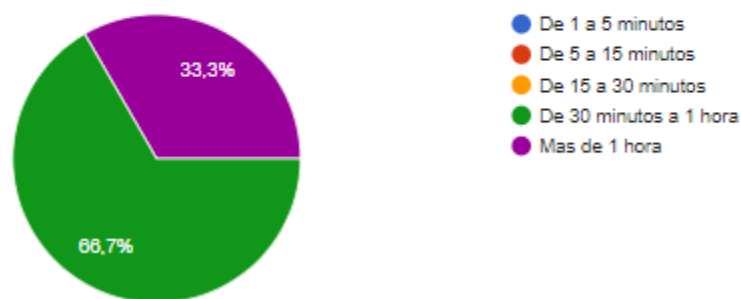
Fuente: Elaboración propia

La grafica representa la frecuencia con que realizan labores de archivo en la empresa. De acuerdo a los datos el 75% de los encuestados informan que realizan tareas de archivo ocasionalmente durante algunos días al mes, mientras el 25% restante indican que se realizan estas actividades semanalmente. Según los resultados es importante establecer procesos y rutinas efectivos que se adapten a la cantidad y frecuencia de documentos que maneja la empresa.

#### Ilustración 8 Pregunta encuesta 6

¿Aproximadamente cuánto tiempo toma realizar la organización de documentación en el archivo?

12 respuestas



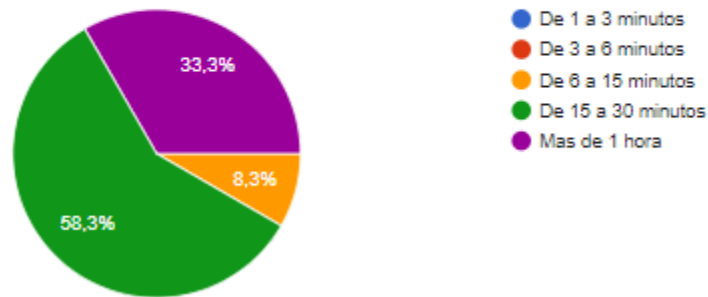
*Fuente: Elaboración propia*

La gráfica muestra los tiempos que los encargados de la organización de documentos tardan en realizar esta actividad, según la percepción de los colaboradores encuestados el 66.7% de los colaboradores informa que las personas tardan de 30 minutos a 1 hora en organizar la documentación y el 33.3% de los encuestados restantes informan que las personas se tardan más de 1 hora en organizar la documentación, lo que representa un tiempo más extenso. Estos resultados sugieren la importancia de implementar herramientas y procesos eficientes en la gestión documental para optimizar los tiempos en esta tarea.

Ilustración 9 Pregunta encuesta 7

¿Cuánto tiempo tarda en ubicar un archivo?

12 respuestas



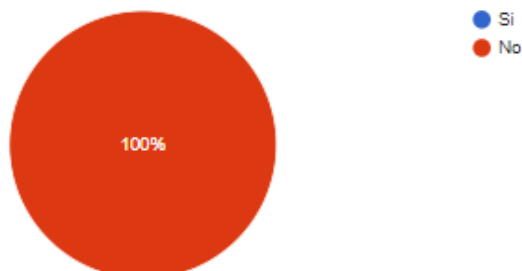
Fuente: Elaboración propia

La gráfica muestra los tiempos que las personas tardan en ubicar archivos obteniendo que el 58.3% de los colaboradores informan que las personas tardan de 15 a 30 minutos en ubicar un archivo, el 33.3.9% de los encuestados mencionan que se tardan más de 1 hora en ubicar el documento y el 8.3% de los colaboradores informan que las personas tardan de 6 a 15 minutos en ubicar un archivo. Estos resultados destacan nuevamente la importancia de implementar sistemas de gestión documental eficientes para facilitar la búsqueda y ubicación rápida de documentos, para una mayor productividad y eficiencia.

Ilustración 10 Pregunta encuesta 8

¿Cuentan con alguna herramienta tecnológica que les ayude con la ubicación de la información requerida?

12 respuestas



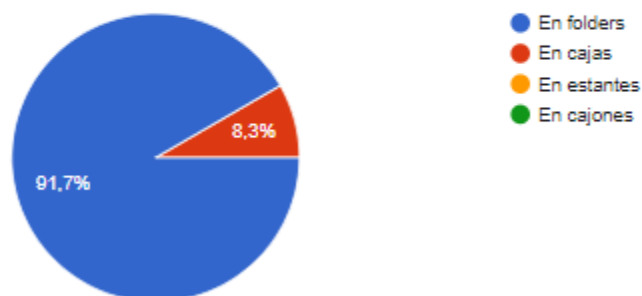
*Fuente: Elaboración propia*

La gráfica muestra la disponibilidad de herramientas tecnológicas para la ubicación de documentos físicos, según el resultado de los colaboradores encuestados el 100% informan que no disponen de una herramienta tecnológica que les ayude a ubicar documentos físicos, lo que indica una falta de herramientas digitales para la gestión de documentos en la empresa. Estos resultados nuevamente resaltan la necesidad de implementar sistemas de gestión documental tecnológicamente eficientes que faciliten la búsqueda y ubicación de documentos físicos.

Ilustración 11 Pregunta encuesta 9

¿Cómo almacenan los archivos?

12 respuestas



*Fuente: Elaboración propia*

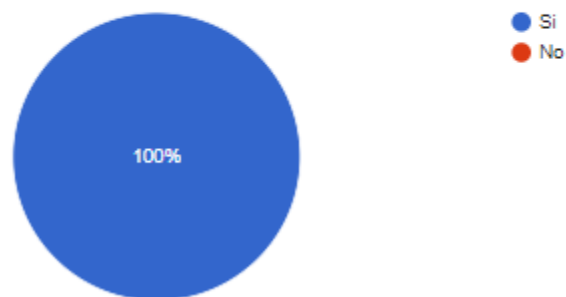
La siguiente gráfica muestra cómo se almacenan los documentos en la empresa según la opinión de los colaboradores encuestados. El 91.7% de los encuestados informó que los documentos se almacenan en folders, lo que indica que esta es la forma principal de almacenamiento en la empresa. El 8.3% restante mencionó que los documentos se almacenan en

cajas. Estos resultados muestran la necesidad de evaluar y mejorar las prácticas de almacenamiento de documentos al interior de la empresa.

Ilustración 12 Pregunta encuesta 10

¿Considera que al digitalizar los procesos se contribuiría a mejor la eficiencia en sus tareas?

12 respuestas



*Fuente: Elaboración propia*

La gráfica muestra la percepción de los colaboradores sobre el beneficio de la digitalización de procesos en la empresa. Según los datos obtenidos, el 100% de los colaboradores encuestados considera que la digitalización de procesos contribuiría a mejorar la eficiencia en sus tareas. Estos resultados reflejan que los colaboradores son conscientes que la digitalización aportaría a una mayor rapidez en acceso a la información y reducción de errores.



**6.2 Resultado del segundo objetivo.** Determinar los aspectos técnicos y legales que se deben tener en cuenta para la digitalización documental de los procesos de compras, despacho y garantías.

Se realiza entrevista a los directivos de la empresa Castaño & Calderon (2024) quienes son el dueño y la subgerente obteniendo información sobre los requerimientos técnicos y legales que se deben de tener en cuenta:

Se determinó que los principales documentos involucrados en los procesos de compras, despachos y garantías son las facturas de compra, pedidos, formato de devoluciones, notas débito y crédito. Como medidas de seguridad se debe tener restricción de acceso a la información y solo contar con este para el personal involucrado en cada proceso teniendo como referencia la norma Colombiana NTC ISO/IEC 27001 sobre los aspectos en tener en cuenta para la seguridad de la información y la norma técnica colombiana NTC ISO 15489 que proporciona directrices y principios para la gestión de documentos en las organizaciones.

Se realiza entrevista a Muñoz Muñoz (2024) colaborador en la universidad Minuto de Dios quien es auxiliar de gestión documental para conocer el proceso que realizaron para digitalizar el proceso de gestión documental y nos informa:

Planificación y evaluación: Antes de comenzar con la digitalización, es importante realizar una planificación adecuada. Esto implica identificar qué documentos se van a digitalizar, determinar los criterios de selección, evaluar los requisitos de almacenamiento y acceso, y establecer un presupuesto y un cronograma para el proyecto.

**Preparación de documentos:** Los documentos físicos deben prepararse antes de su digitalización. Esto puede incluir la eliminación de grapas, clips u otros elementos de sujeción, el enderezamiento de páginas arrugadas o dobladas, y la clasificación de los documentos según algún criterio predefinido.

**Selección de equipos y software:** Se deben seleccionar los equipos de digitalización adecuados, como escáneres, y el software necesario para procesar y gestionar los documentos digitalizados. Es importante elegir equipos y software que se adapten a las necesidades específicas del proyecto y que cumplan con los estándares de calidad y seguridad requeridos.

**6.3 Resultado del tercer objetivo.** Proponer un plan de mejora de digitalización en la gestión documental en los procesos de compras, despachos y garantías en la empresa Megaventas en Medellín-Antioquia.

Se propone implementar un sistema de gestión documental efectivo buscando una transición exitosa hacia un entorno digitalizado que mejore la eficiencia, la seguridad y la calidad en los procesos de compras, despachos y garantías en la empresa, para ello se sugiere seguir las siguientes fases:

**Planeación, evaluación y preparación de documentos:** Identificar que archivos se van a digitalizar según la importancia en los procesos de la empresa, determinar qué criterios de clasificación se tendrán en cuenta para su almacenamiento y acceso. Preparar los documentos para su digitalización como eliminando grapas, sobres, manchas en los documentos o algún otro elemento que puede afectar la información al momento de escanearlo.

**Selección de equipos y software:** Identificar y seleccionar las herramientas y tecnologías adecuadas para la digitalización de la gestión documental, como sistemas para gestión documental, escáneres de documentos, entre otros.

El mercado ofrece variedad de software para cubrir la necesidad de digitalizar la gestión documental en las empresas, entre ellas se recomienda los siguientes sistemas que pueden adaptarse a los requerimientos de la empresa:

**OpenKM:** Es un gestor de documentos de uso sencillo y abarca todo el ciclo de vida de los documentos, contiene un reconocedor óptico de caracteres (OCR) para transformarlos en textos editables, tiene captura de metadatos lo que permite conocer las actualizaciones que ha tenido el documento y organizarlos para generar informes, se puede integrar a otras apps y es de fácil implementación. Desde la página <https://www.openkm.com/es/> se puede solicitar demo para probarlo.

Ilustración 13 OpenKM cargue de archivos

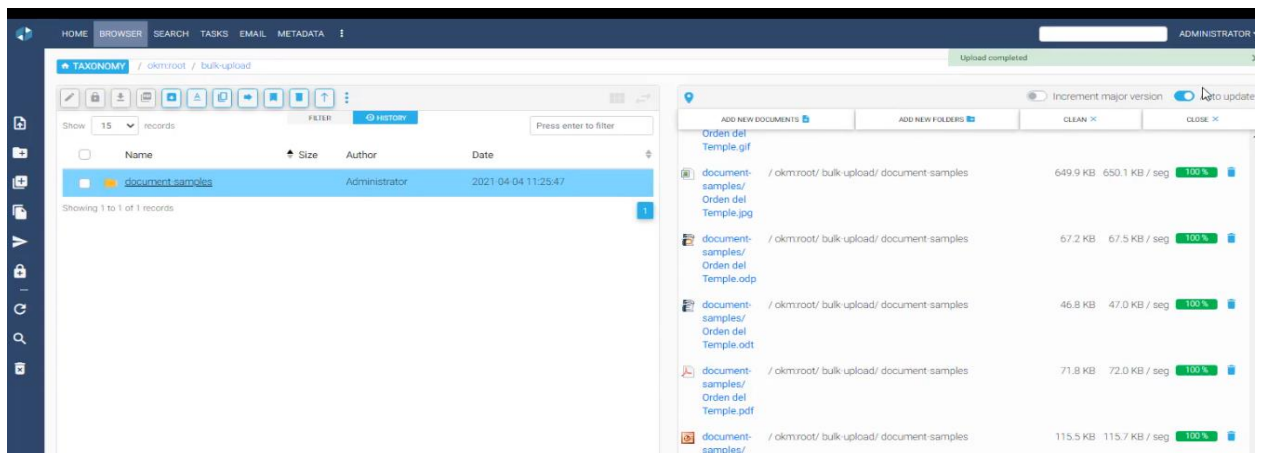
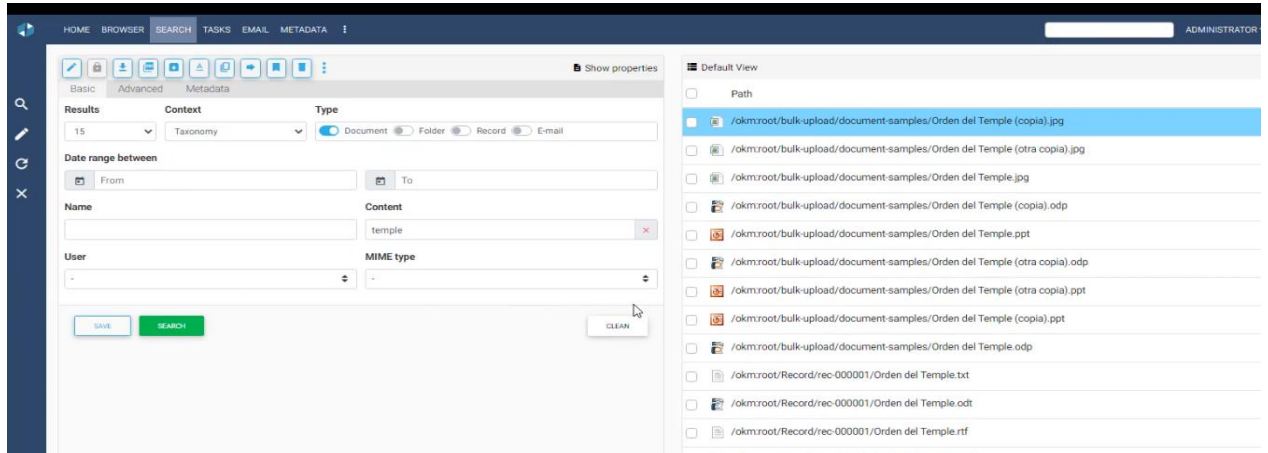


Ilustración 14 OpenKM búsqueda de archivos



**Docuware:** Software de gestión documental basado en la nube y la automatización de flujos de trabajo. Tiene una interfaz muy clara, permite asignar niveles de restricción de acceso, permite analizar y organizar automáticamente los documentos gracias a su motor de indexación inteligente y permite integración con otras plataformas. Ofrece en su página <https://start.docuware.com/es/> demos de prueba y ofrece plan de eliminación del papel en 90 días.

Ilustración 15 DocuWare cargue de archivos

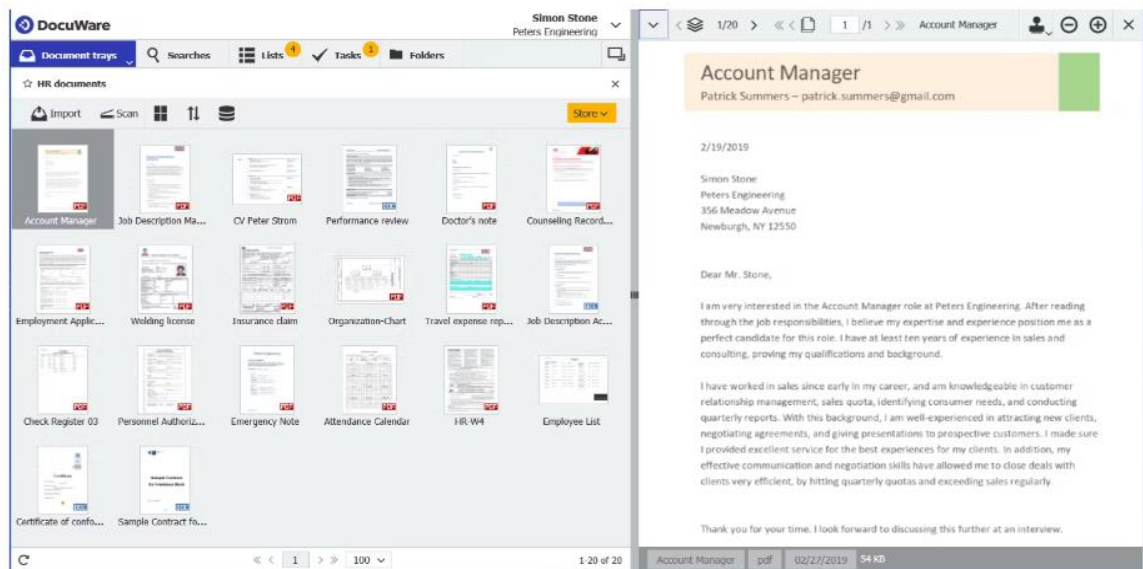


Ilustración 16 DocuWare búsqueda de archivos

DocuWare Simon Stone Peters Engineering

Document trays Searches Lists Tasks Folders

Finance - Search HR - Search HR - Employee Data X

Reset Search

Department

Last Name "Winter"

First Name "Tom"

Date of Birth

Personnel Number

Subject

Document Type

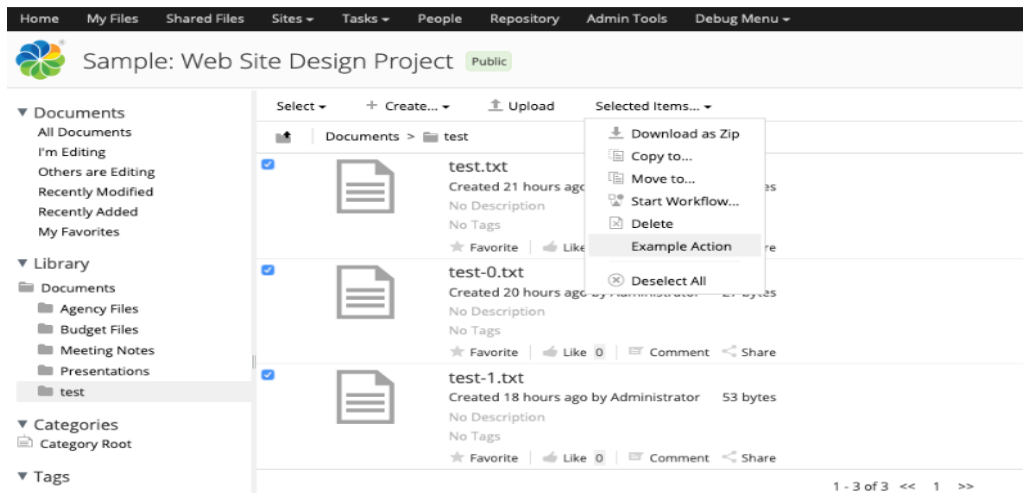
Status

Fulltext

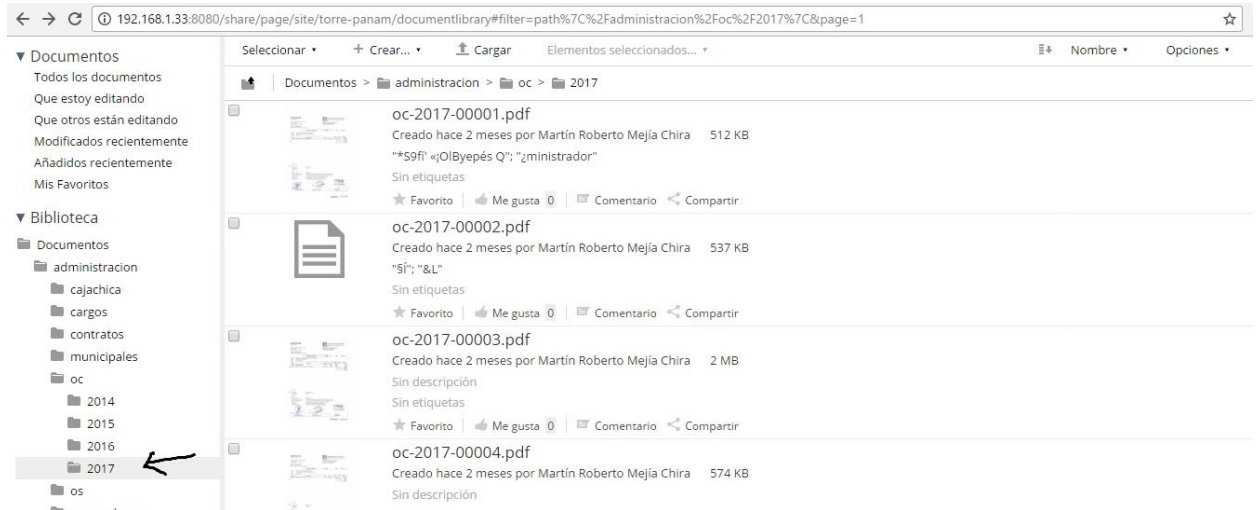
Store Date 01/04/2018 12:00 AM 12/31/2018 11:59 PM

**Alfresco:** Es una solución de gestión documental basada en la nube por lo que se puede acceder desde cualquier dispositivo, tiene lectura de metadatos para generar informes, tiene altos estándares de seguridad con restricción de acceso, permite modificar y añadir comentarios a los documentos y se puede integrar en diferentes plataformas. En la página se puede solicitar demostración <https://www.hyland.com/es/products/alfresco-platform>.

Ilustración 17 Alfresco cargue de archivos



## Ilustración 18 Alfresco búsqueda de archivos



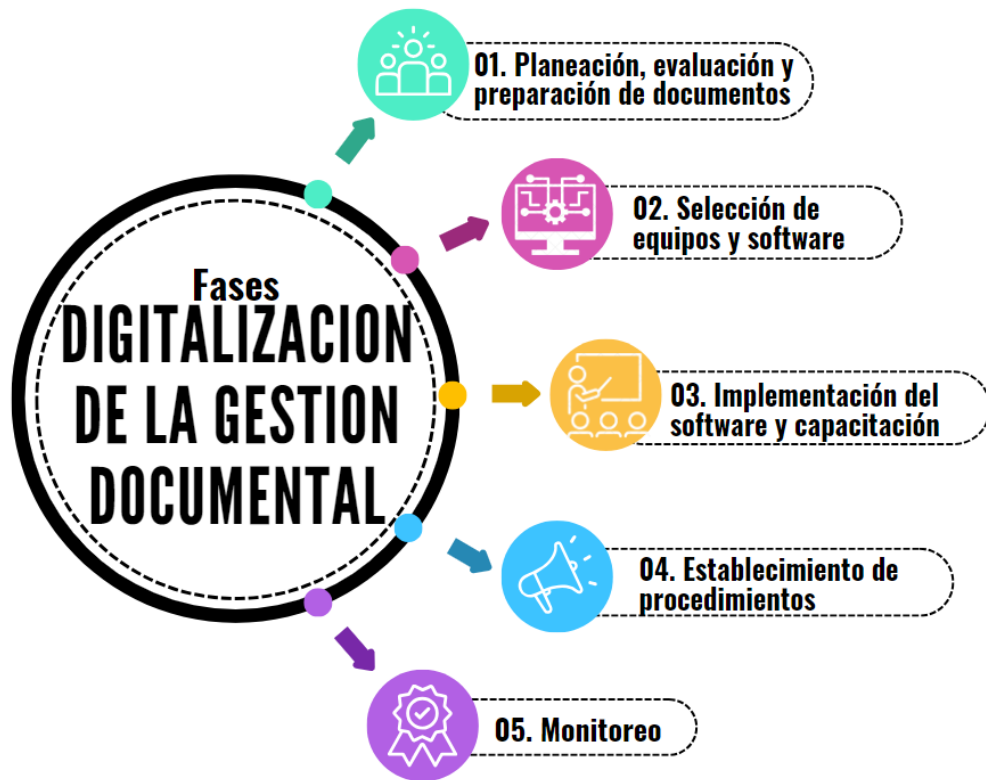
**Implementación del software y capacitación:** Implementar el sistema de gestión documental seleccionado, es primordial que el personal cuente con capacitaciones continuas en el uso de las herramientas y tecnologías implementadas para garantizar el uso correcto y una mayor adaptabilidad al cambio.

**Establecimiento de procedimientos:** Definir procedimientos claros y actualizados para la gestión, almacenamiento, acceso y seguridad de la información digitalizada, se debe incluir criterios de seguridad informática y cumplimiento legal. También generar al interior una participación activa y comunicación efectiva con los colaboradores.

**Monitoreo:** Establecer indicador que permita evaluación periódica del proceso para poder verificar la efectividad para que en consecuencia se puedan tomar medidas correctivas para optimizar los resultado.

Se resumen las fases que se proponen para la digitalización de la gestión documental en la siguiente gráfica.

Ilustración 19 Fases digitalización de gestión documental



*Fuente: Elaboración propia*

## **7 Discusiones**

En Ayuda T Pymes (2023) informan que la digitalización puede traer desventajas en tema de la capacitación profesional porque puede llegar a ser lenta y ofrecer resistencia por poca adaptabilidad u oponerse a los cambios, es por ellos que se recomienda a los directivos de la empresa demostrar compromiso con la propuesta de implementación para la digitalización de la gestión documental asignando los recursos necesarios y liderando a través de implementación de estrategias para impulsar el cambio cultural hacia lo digital en la empresa.

En un entorno que apunta hacia cambios constante y digitales es importante estar preparados por lo que también se sugiere estar en constante actualización de las nuevas tecnologías que surgen y constante renovación de los sistemas que se utilizan.



## **8 Conclusiones**

Durante el desarrollo de esta investigación se logra identificar la necesidad de digitalizar los procesos de gestión documental en la empresa, debido a los desafíos y problemáticas encontrados en el manejo de los documentos físicos, la falta de integración entre áreas y la dificultad para acceder y compartir información de manera ágil y segura.

Se espera que al implementar la propuesta de digitalización en la gestión documental para los procesos de compras, despachos y garantías en la empresa Comercial Megaventas S.A.S en Medellín-Antioquia genere beneficios significativos, tales como una mayor eficiencia operativa, una mejora en la disponibilidad y seguridad de la información y la satisfacción del cliente. Representará una estrategia clave para mejorar la competitividad, eficiencia y la adaptabilidad de la empresa frente a los retos del mercado.

Se incluye un plan con varias fases que van desde la planificación y evaluación hasta la implementación de sistemas, capacitación del personal, definición de procedimientos y creación de indicadores para seguimiento.

La digitalización de la gestión documental no solo impactará de manera positiva en la empresa Comercial Megaventas S.A.S, sino que también brindará bases para generar una cultura empresarial más orientada hacia la transformación digital.

## 9 Referencias

- Alonso, J., Montserrat Garcia, A., & Lloveras i Moreno, M. (Julio de 2008). La norma ISO 15489: un marco sistemático de buenas. Cataluña. Obtenido de [http://eprints.rclis.org/12263/1/Alonso\\_Garcia\\_Lloveras\\_-\\_La\\_norma\\_ISO\\_15489.pdf](http://eprints.rclis.org/12263/1/Alonso_Garcia_Lloveras_-_La_norma_ISO_15489.pdf)
- Álvarez Beltrán, E. L. (Julio de 2017). La gestión documental frente al reto de las tecnologías de la información y comunicación, como vía para lograr adentrarse en el proceso de innovación tecnológica de los archivos en Colombia. Bogota, Colombia. Obtenido de [https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas\\_informacion\\_documentacion/140](https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/140)
- ATS Gestión. (15 de Marzo de 2019). *ATS Gestión Documental*. Obtenido de <https://atsgestion.net/gestion-documental-empresas/>
- Ayuda T Pymes. (22 de Marzo de 2023). *Ayuda T Pymes*. Obtenido de <https://ayudatpymes.com/gestron/ventajas-desventajas-digitalizacion-empresas/>
- Bustelo Ruesta, C. (10 de Enero de 2011). ISO 30300. Management system for records. *Anuario ThinkEpi*, 266-268.
- Cárdenas Concha, L. (2016). SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DIGITAL, PARA REDUCIR EL TIEMPO Y COSTO EN EL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS EN LA UNIVERSIDAD SAN PEDRO. Perú. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10935/C%c3%a1rdenas%20Concha%20Luz%20Sheyla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cardozo Guerrero, L. (29 de Mayo de 2023). *Cámara Colombiana de Comercio electrónico*. Obtenido de <https://www.ccce.org.co/noticias/hacia-la-transformacion-digital-de-las-mipymes-en-colombia/>
- Castaño, U., & Calderon, D. (16 de Abril de 2024). Entrevista sobre aspectos técnicos y legales de la gestión documental. (J. Colorado, Entrevistador)
- CESGIR. (2023). Cómo la tecnología redefine eficiencia, rentabilidad y seguridad en los bancos: Las soluciones de nube potencian la productividad en los equipos con visión más estratégica y menos operativa, optimizando procesos con tecnologías emergentes. *Portafolio*, 1. Obtenido de <https://www.proquest.com/trade-journals/cómo-la-tecnología-redefine-eficiencia/docview/2825415880/se-2>
- Chancafe Sirlopu, J. (2022). Estrategia cero papel para optimizar el proceso de gestión. CHICLAYO, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77954/Chancafe\\_SJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77954/Chancafe_SJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- d'Alòs-Moner, A. (2006). La gestión documental: aspectos previos a su implementación. El profesional de la información. Obtenido de [http://eprints.rclis.org/9382/1/vol15\\_3.6.pdf](http://eprints.rclis.org/9382/1/vol15_3.6.pdf)
- DocuSign, C. d. (1 de Julio de 2022). *DocuSign*. Obtenido de <https://www.docusign.com/es-mx/blog/digitalizacion-de-procesos-por-que-es-tan-importante-invertir>
- DocuWare. (11 de Agosto de 2023). Obtenido de <https://start.docuware.com/es/gestion-documental>
- DUVPAL. (2019). La tecnología ayuda en la gestión, pero no lo hace todo: Para que la implementación de plataformas y programas de manejo documental sea eficiente se requiere de una estructura interna adecuada. *Portafolio*, 1.
- Editorial, E. (16 de Octubre de 2018). *Función pública.gov*. Obtenido de [https://www.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34703150/Guia\\_organizacion\\_archivos\\_gestion\\_transferencias\\_documentales\\_v3.pdf/ce558bd9-f8a4-4c57-bb63-e74e5e3aca73?version=1.1&t=1542234631878](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34703150/Guia_organizacion_archivos_gestion_transferencias_documentales_v3.pdf/ce558bd9-f8a4-4c57-bb63-e74e5e3aca73?version=1.1&t=1542234631878)
- Equipo editorial, Etecé. (5 de Agosto de 2021). *Concepto.de*. Obtenido de <https://concepto.de/archivo/>
- European Knowledge Center for Information Technology. (15 de Octubre de 2018). *TIC.PORTAL*. Obtenido de <https://www.ticportal.es/glosario-tic/ciclo-vida-documento>
- Forcada Matheu, N. (2005). LIFE CYCLE DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEM. Terassa. Obtenido de <https://upcommons.upc.edu/handle/2117/93472>
- Gallo Russo, P. (2011). Gestión documental en las organizaciones. Barcelona: UOC.
- Gest, J. (2018). Digitize the process. *Smart Business Akron/Canton*, 24. Obtenido de <https://www.proquest.com/trade-journals/digitize-process/docview/2018967864/se-2>
- Gobernación del Cesar. (27 de Julio de 2015). Manual de procesos y procedimientos. Cesar, Colombia. doi:[https://cesar.gov.co/d/filesmain/gesdoc/procedimientos/gc\\_ppa\\_064\\_consulta\\_prestamo.pdf](https://cesar.gov.co/d/filesmain/gesdoc/procedimientos/gc_ppa_064_consulta_prestamo.pdf)
- González Benítez, N., Barrionuevo de la Rosa, C., Cardenas Bolaños, B., Cardenas Echavarría, H., & Cabezas Padilla, R. (2019). Análisis de PESTEL con mapas cognitivos neutrosóficos para determinar los factores que inciden en la sostenibilidad agropecuaria. Caso de estudio Llanura Sur–Oriental de la provincia de Pinar del Río. *Neutrosophic Computing and Machine Learning (NCML): An International Book Series in Information Science and Engineering*, 59. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ytrEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA59&dq=definicion+de+analisis+pestel&ots=gNf0T7BWKZ&sig=UqArL7ZO3pjLWI5ogaYwaWEnA6l#v=onepage&q=definicion%20de%20analisis%20pestel&f=false>
- Gonzalez, R. M., & Bodes, B. A. (2014). La Gestión Documental Y Su Impacto En El Sector Empresarial Cubano (Document Management and its Impact on Cuban Enterprise Sector). *GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, 60-75.

- Grupo ASD. (19 de Octubre de 2023). *Gestión Documental 4.0: Organización y Acceso Eficiente a la Información*. Obtenido de <https://www.grupoasd.com/gestion-documental-4-0-organizacion-y-acceso-eficiente-a-la-informacion/>
- Henderson, S. (2009). How do people manage their documents?: an empirical investigation into personal document management practices among knowledge workers. Obtenido de <https://researchspace.auckland.ac.nz/handle/2292/5230>
- Hernandez Rivas, D. (10 de Julio de 2021). Formato concepto tecnico eliminación de documentos. Ibagué, Colombia. Obtenido de [https://www.anm.gov.co/sites/default/files/concepto\\_tecnico\\_presentado\\_comite.pdf](https://www.anm.gov.co/sites/default/files/concepto_tecnico_presentado_comite.pdf)
- Leon, D., & Meyer, V. (2019). Efficiency evaluation of digitalization. *KTH, School of Electrical Engineering and Computer Science (EECS)*., 47. Obtenido de <https://kth.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A1349789&dswid=-701>
- Maaranen, M. (24 de Abril de 2017). An Implementation Process for a Revised Document Management System. Obtenido de [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/127891/Thesis\\_Mika\\_Maaranen\\_Metropolia%20Masters%20in%20Industrial%20Management%20-%202016-2017.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/127891/Thesis_Mika_Maaranen_Metropolia%20Masters%20in%20Industrial%20Management%20-%202016-2017.pdf?sequence=1)
- Medina, P., Chango, M., Corella, M., & Guizado, D. (21 de Noviembre de 2022). Transformación digital en las empresas: una revisión conceptual. *Journal of science and Research*, 756-769. doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.7726439>
- Meza Zuñiga, E. C. (2012). Modelo de Estructuración Tecnológica aplicado en la implementación de un Sistema de Información en una empresa de telecomunicaciones colombiana. Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/20691>
- Muñoz Muñoz, A. (11 de Abril de 2024). Proceso de digitalización en uniminuto. (J. Colorado, Entrevistador)
- Núñez Quiros, J. (2019). Adquisición e Implementación de un Sistema de Digitalización de Documentos y Gestión Documental. Perú: Repositorio UTP. Obtenido de [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1966/Javier%20Nu%c3%b1ez\\_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional\\_Titulo%20Profesional\\_2019.pdf?sequence=1&isAlloved=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1966/Javier%20Nu%c3%b1ez_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAlloved=y)
- Pătrașcu, A., & Tănăsescu, A. (2008). A DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEM MODELING. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/30445700/v4-management-and-marketing.pdf?1358411214=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DCORPORATE\\_SOCIAL\\_RESPONSIBILITY\\_IN\\_ROMAN.pdf&Expires=1700008502&Signature=BXVXphHD16LliltY8GfKUPZcm2rXKKxPOKAbmvyB](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/30445700/v4-management-and-marketing.pdf?1358411214=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DCORPORATE_SOCIAL_RESPONSIBILITY_IN_ROMAN.pdf&Expires=1700008502&Signature=BXVXphHD16LliltY8GfKUPZcm2rXKKxPOKAbmvyB)

- Pragma SA. (2021). *Academia Pragma*. Obtenido de <https://www.pragma.com.co/academia/conceptos/transformacion-digital>
- Rueda, M. P., Sigala, L. E., & Zapata, G. J. (2022). TEORÍA DE CAPACIDADES DINÁMICAS: APORTES Y EVOLUCIÓN A PARTIR DE LOS TRABAJOS DE DAVID TEECE. *Compendium*, 1. doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.7127188>
- Salgado, D., & Awad, G. (2022). Metodología para el análisis estratégico cuantitativo en proyectos a partir del análisis de riesgos. *Estudios Gerenciales*, 424-435. doi:<https://doi.org/10.18046/j.estger.2022.165.5198>
- Smith, J. (2020). Gestión documental en empresas modernas. *Revista de Gestión Empresarial*, 40-55.
- U Externado Colombia. (13 de Julio de 2021). *Universidad Externado de Colombia*. Obtenido de <https://www.uexternado.edu.co/dtd/sabia-que-la-transformacion-digital-es-una-necesidad-estrategica-para-las-empresas-desde-hace-varios-anos/>
- Valkonen, J. (2015). DOCUMENT MANAGEMENT FOR SMALL BUSINESS. Turquia. Obtenido de [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/98087/Valkonen\\_Juho.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/98087/Valkonen_Juho.pdf?sequence=1)
- Westreicher, G. (14 de Junio de 2021). *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/digitalizacion.html>
- Williams Map, E. (20 de Septiembre de 2010). PROPUESTA PARA LA DIGITALIZACIÓN DEL FONDO DOCUMENTAL DEL DR BELISARIO. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/72021465.pdf>

**Anexos**


Anexo 1 Fotografía del almacén de documentos




Anexo 2 Formulario encuesta personal operativo

## Gestión documental en Comercial Megaventas SAS

Encuesta para personal operativo de la empresa, los resultados serán utilizados solo para temas educativos, se pretende conocer el manejo de la gestión documental en los procesos de compras, garantías y despachos que lleva la empresa

jessicaserna97@gmail.com [Cambiar de cuenta](#) 

 No compartido

*\* Indica que la pregunta es obligatoria*

¿Actualmente en el área donde se ubica cuentan con personal especializado en labores de archivo y gestión documental? \*

Si

No

¿Cuántas personas hay encargadas de la organización documental del archivo de los procesos de compras, garantías y despachos? \*

De 1 a 3

De 4 a 7

De 8 a 11

Ninguno de los anteriores

Enlace: <https://forms.gle/WMqAmxfePejiMAjS9>