

**COSTOS DE ALMACENAMIENTO DE DOCUMENTOS FACILITATIVOS EN UNA
ENTIDAD DISTRITAL DE LA CAPITAL DEL SECTOR GOBIERNO:
UN ESTUDIO DE CASO**

REINALDO ARIZA BARBOSA

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DOCUMENTAL
Y ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS
2015**

**COSTOS DE ALMACENAMIENTO DE DOCUMENTOS FACILITATIVOS EN UNA
ENTIDAD DISTRITAL DE LA CAPITAL DEL SECTOR GOBIERNO:
UN ESTUDIO DE CASO**

REINALDO ARIZA BARBOSA

**Trabajo de investigación presentado como requisito para optar el título de
Magíster en Gestión Documental y Administración de Archivos**

Tutor

**Dr. JAIME ALBERTO RENDÓN ACEVEDO
Doctor en Economía Internacional y Desarrollo**

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DOCUMENTAL
Y ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS**

2015

DEDICATORIA

*A mi padre Dios Yehwáh por permitirme culminar éste importante logro,
a mi familia – María Elena, Daniel Felipe, Sebastián y Pilarica –
que son el motor que me impulsa a ser cada día mejor;
a mis docentes que con sus experiencias,
sugerencias, recomendaciones y paciencia,
me llevaron por éste camino un tanto arduo.*

*Agradezco especialmente al Dr. Rendón,
que con sus sabios consejos
se logró llegar al final de esta meta;
también a la Dra. Mariela Álvarez,
por su ayuda incondicional.*

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	8
1 ÁREA DE PROBLEMA.....	10
1.1 DESCRIPCIÓN, DELIMITACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA....	10
1.2 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	13
2 JUSTIFICACIÓN	19
3 OBJETIVOS.....	24
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	24
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	24
4 MARCO DE REFERENCIA	24
4.1 MARCO TEÓRICO.....	24
4.1.1 Clasificación de los documentos	26
4.1.2 Costos – gastos	27
4.1.3 Costos – almacenamiento.....	31
4.1.4 Planificación documental.....	32
4.1.5 Eficacia y eficiencia.....	33
4.1.6 Producción documental.....	34
4.1.7 Servicio – acceso	35
5 METODOLOGÍA DEL ESTUDIO	36
5.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	36
5.2 POBLACIÓN OBJETO.....	39
5.3 Categorías y sub-categorías de análisis.....	40
5.4 Técnica de análisis de información.....	54
6 RESULTADOS	57
6.1 DOCUMENTOS MISIONALES VS COMUNES, FRENTE A LA IMPORTANCIA, UTILIDAD Y VOLUMEN	57
6.1.1 Documentos misionales y su importancia frente a la entidad	57
6.1.2 Documentos comunes y su importancia frente a la institución.....	58

6.1.3	Categorías de documentos facilitativos que impactan en la conservación	60
6.2	IDENTIFICACIÓN DE INSUMOS Y RECURSOS PARA USO, CREACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE DOCUMENTOS.....	65
6.2.1	Equipos e insumos	66
6.2.2	Dotación de recurso humano – elementos de protección personal.....	66
6.2.3	Labores técnicas archivísticas, que exige contratar recurso especializado.....	67
6.2.4	Insumos para registro y conservación de información documental	67
6.2.5	Mobiliarios y archivadores.....	68
6.3	ASPECTOS FINANCIEROS VS BENEFICIO DE DOCUMENTOS FACILITATIVOS EN LA ADMINISTRACIÓN	68
6.3.1	Costo de elaboración de un documento	69
6.3.2	Servicio de los documentos facilitativos.....	75
6.3.3	Necesidades de uso de documentos facilitativos por parte de usuarios.....	82
6.3.4	Utilidad vs beneficio de preservación de documentos comunes.....	84
6.4	RESULTADO Y RAZONES DE INVESTIGACIÓN DEL ESTUDIO DE CASO.	85
7	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	96
7.1	Conclusiones desde la óptica teórica	96
7.2	Conclusiones desde la óptica metodológica.....	97
7.3	Conclusiones desde la óptica de resultados.....	98
7.4	Conclusiones desde la óptica de categorías.....	99
7.4.1	Conclusiones desde subcategoría del efecto financiero.....	99
7.4.2	Conclusiones desde la subcategoría de eficacia y eficiencia	99
7.4.3	Conclusiones desde la subcategoría almacenamiento	99
7.4.4	Conclusiones desde la subcategoría ahorro de costos	100
7.4.5	Conclusiones desde la subcategoría servicio y acceso	100
7.5	RECOMENDACIONES	100
	BIBLIOGRAFÍA.....	102

LISTA DE TABLAS

Tabla No.	Descripción	Pág.
Tabla 1:	Caracterización estratégica de componentes de investigación,	47
Tabla 2:	Categorías y subcategorías apriorísticas	50
Tabla 3:	Pautas de entrevista no estructurada para tres (03) estamentos.....	51
Tabla 4:	Clasificación de documentos administrativos	61
Tabla 5:	Clasificación de expedientes administrativos	63
Tabla 6:	Proyección de pago de salario de funcionario	70
Tabla 7:	Valor costo hora funcionario.....	71
Tabla 8:	Costo de impresora e insumos	71
Tabla 9:	Costo de materiales	71
Tabla 10:	Costos mobiliario y muebles	71
Tabla 11:	Proyección de flujo de caja.....	71
Tabla 12:	Valor aprox., de producción, conservación y administración de un documento.	73
Tabla 13:	Calculo de folios aprox., por metro lineal	74
Tabla 14:	Costo total metro lineal de archivo, conservación y administración (<i>primer escenario</i>) .	74
Tabla 15:	Costo total metro lineal de archivo, conservación, administración más 50% de salario adicional auxiliar (<i>segundo escenario</i>)	74
Tabla 16:	Indicadores cualitativos de servicios a través de documentos facilitativos.....	76

LISTA DE GRÁFICAS

Gráfico No.	Descripción	Pág.
Gráfico: 1	Clasificación de los documentos por el tipo de función.....	26
Gráfico: 2	Hábitos y necesidad de información.....	78
Gráfico: 3	Eficacia, eficiencia y efectividad del uso y utilidad de los documentos facilitativos	80

INTRODUCCIÓN

La presente investigación corresponde a una entidad del sector gobierno de la capital, cuya función es orientar, formular y efectuar políticas de Administración a Nivel Distrital y Local, a través del impulso y garantía de convivencia pacífica de derechos humanos, seguridad ciudadana, ejercicio de la ciudadanía, orden público, prevención de emergencias, además de coordinación del sistema de justicia policivo de la ciudad en diferentes niveles.

Está orientada a evidenciar, a través de un estudio de caso, el efecto de almacenar documentos facilitativos, junto con las inversiones financieras y económicas que una entidad debe asumir, en el instante que conlleva conservar este tipo de documentos. Por tanto, el escrito está dispuesto en siete apartes que muestran el desarrollo y la forma como se llevó a cabo el análisis.

El primer capítulo, lo conforman la descripción delimitación del problema junto con, antecedentes y justificación; estos datos últimos, permitieron tener un punto de partida para argumentar el desarrollo de la investigación junto al fenómeno detectado a través del alcance que se pretende lograr siendo el almacenamiento y los costos el eje central y el propósito de ejecutar las indagaciones correspondientes.

En el siguiente nivel, se enmarcan el objetivo general junto con los específicos, los cuales representan, las intenciones y motivos por los cuales se llevó a cabo la investigación, basado en los antecedentes y la finalidad que pretende lograr el estudio.

Dentro del tercer nivel, se retoman los autores especializados en temas de gestión documental, teniendo como base el marco teórico de quienes se capturaron sus opiniones sobre almacenamiento, costos, eficacia y todos aquellos elementos que permitieron y contribuyeron de una forma, a delimitar, la investigación, pues, mediante sus escritos, ayudaron a dar forma al objetivo propuesto en el estudio.

Luego, en el aparte siguiente, se muestra la metodología, que indica la forma en la cual se ejecutó la investigación a su vez, señala, el tipo de estudio utilizado junto con el diseño, población, además de las categorías y subcategorías que se crearon al momento de ejecutar la investigación; adicionalmente, las técnicas utilizadas para evaluar la información recolectada.

En el quinto ítem se exhibe el producto fruto del estudio; capítulo que está distribuido en tres niveles, junto con el desglose, que cada uno requirió para mostrar los resultados, desglose que permite mostrar el efecto del almacenamiento de documentos facilitativos, ligado a la importancia que esto implica.

Dentro del primer subnivel, se indica la importancia de los documentos misionales frente a los de tipo común o facilitativo, además del efecto que tiene la conservación de estos para cualquier entidad.

En segundo lugar, se indican los recursos para creación, administración y almacenamiento de cualquier documento, no importando a que clase pertenece, llámese común o misional, además del recurso humano, que se necesita para ejecutar labores técnicas de procesamiento documental, junto a lo que ello implica, visto esto desde la óptica financiera.

Finalmente en este subnivel, se señala el valor económico, al momento de producir un solo documento, junto con los servicios que éstos pudieran llegar a ofrecer frente al uso por parte de funcionarios de la entidad. Además de la utilidad y beneficios que ofrecen los documentos comunes.

Como sexta sección, se expone un recuento de los momentos vividos, junto con el lugar y periodo donde se percibió el fenómeno, además de las experiencias, hábitos y costumbres recogidas, siguiendo las técnicas indicadas por Stake, erudito en investigación de casos, quien señala un modelo de recogida de datos plasmados a través de un informe, que consignó en una publicación de este tipo de investigación.

Por último, se registran las conclusiones y recomendaciones. Las primeras, divididas y escritas desde varios puntos de vista que indican, el resultado de la investigación, además, las diferentes categorías que surgieron para el desarrollo del estudio.

Y finalmente las segundas, unas breves recomendaciones, mediante las cuales se consignan las falencias detectadas en el estudio, sugerencias que seguramente, permitirán tener un punto de partida, para ahondar en este tipo de estudios, dirigidos a conservar los documentos de valor misional y no común.

1 ÁREA DE PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN, DELIMITACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

A partir de 1989, se promovió y se creó el ente rector de las políticas archivísticas – Archivo General de la Nación – a través de la ley 80 1989, quien a su vez, instauró el Reglamento General de la Nación, bajo el Acuerdo 07 de 1994, en el cual se consignaron las disposiciones generales sobre las políticas de la función archivísticas y luego al implementar y desarrollar parámetros sobre elaboración de Tablas de Retención Documental – TRD, descritos en el Mini-Manual sobre el mismo tema, en uno de sus apartes promueve la *racionalización de la producción documental*.

Ahora bien, en los últimos años, ha evolucionado en Colombia la legislación archivística, en concordancia con la realidad documental, con el fin de afrontar el nuevo contexto y las tendencias actuales, empezando por la directiva presidencial 04 del 03 abril 2012, pasando por la Circular Externa 05 de septiembre 11 de 2012, Decreto 2578 de 13 de diciembre 2012, Decreto 1515 de 19 de julio 2013 y Ley 1712 de 6 de marzo 2014, ésta última sobre transparencia y derecho de acceso a la información, y al efectuar la revisión de las mismas, aparece un elemento en común en todas ellas y es la promulgación de la *eficacia de la gestión archivística* del Estado; sin embargo, la aplicación de este criterio conlleva un compromiso muy arduo, pues cada día en las entidades ministeriales y gubernamentales el aumento de cúmulos de información es cada día mayor, con lo cual al parecer no se ha podido aplicar esta directriz.

Así mismo, la Alcaldía Mayor de Bogotá estableció el marco normativo archivístico frente al entorno de la administración de las entidades distritales, el Decreto 514 de diciembre 20 de 2006, con el fin de promulgar la *racionalidad de la administración pública* en materia documental, es decir, fortalecer programas eficientes en administración de documentos, como lo indica la norma, pero, al parecer no existe una política pública distrital consistente y sostenida relacionada con la archivística, elementos claves a la hora de determinar la eficacia, calidad y oportunidad frente a los trámites administrativos que contribuirían a buscar soluciones en cuanto a la producción y control de los documentos.

Correa y Díaz, (1997) señalan lo siguiente “Se pueden controlar los costos del sistema asegurándose de crear solamente los documentos necesarios y de conservarlos únicamente por el tiempo que son de utilidad para la empresa. La creación y conservación de documentos que no tienen valor alguno resulta en una pérdida de tiempo, esfuerzo y dinero, y dificulta el poder localizar los *documentos que se necesitan*”. (pág. 11-12)

Los planteamientos indicados resaltan la importancia de la evaluación de los documentos facilitativos, junto con las condiciones de almacenamiento, pues ello tiene un efecto en las finanzas de cualquier entidad. Por otro lado, Lancaster (1996, pág. 284), señala la importancia de la evaluación de las relaciones “*costo-eficacia*” y “*costo-beneficio*” en la prestación de servicios de información. Si bien el enfoque del autor está primordialmente dirigido a las bibliotecas, muchos de los parámetros indicados por él pueden aplicarse sin mayores dificultades a los servicios archivísticos.

De igual manera, el almacenamiento de los archivos de cualquier entidad, sea ésta de carácter público o privado, se traduce en altos costos, y las instituciones públicas y/o privadas no son la excepción, aspectos que no se prevén, factor que, en última instancia, repercutirán en la misma administración; por ende, el hecho de conservar y almacenar aquellos documentos que son de valor histórico o administrativo, junto con aquellos documentos facilitativos, contribuye a malgastar e invertir en recursos económicos, físicos, humanos y financieros, locativos, insumos y tiempo en su recuperación.

Ahora bien, en Colombia las entidades privadas o públicas aunque tienen la obligación legal de conservar los documentos, no se atreven a abordar con *profundidad el estudio y planificación de documentos facilitativos*, frente al de documentos misionales. En palabras de Ramírez, (1996, pág. 33):

(...)Enfrentar fenómenos nuevos con recursos fijos, así como un marcado interés por confundir a los archivos con bodegas de papel inútil, ha sido la tónica que ha marcado su desarrollo, por lo menos durante los últimos cincuenta años (...)

De lo anterior se deduce que, los documentos contribuyen a fortalecer las operaciones administrativas diarias, es decir, son el soporte de procedimientos administrativos, información registrada en documentos confiables que *ayudan* a los procesos que se ejecutan

a diario por parte la administración en la entidad; de ahí que, existen un grupo de documentos *inútiles* que entorpecen la gestión, lo cual conlleva a que las organizaciones se vuelvan lentas, debido a que las labores y actividades registradas en los mismos, no permiten avanzar en trámites cotidianos, ni tampoco, ofrecen la utilidad correspondiente, ni mucho menos, satisface a usuarios y requerimientos de los mismos funcionarios; resultado de lo anterior, es ineficaz e inadecuado y perjudicial.

De otro lado, el archivo de oficina sirve en primer lugar a la empresa que lo generó y como tal, predomina su rentabilidad, (González, 2010, pág. 34). No obstante, el propio carácter de empresas determina que al archivo se le deba exigir flexibilidad, innovación, reciclaje, iniciativa, *eficiencia*, *eficacia*, cuyo trabajo incide en la gestión administrativa, criterios estos que en última instancia no se contemplan, ni se cumplen; por ende, los servicios a ofrecer no cubren en forma satisfactoria la demanda de los clientes al acceder a la información de forma organizada y en el menor tiempo posible.

Por lo anterior, se puede deducir que el archivo puede ser suprimido por motivos económicos como cualquier otro departamento de la empresa cuando la dirección concluye que el valor de su utilidad no compensa los gastos de mantenimiento. Aunque la experiencia demuestra que las empresas están obligadas a organizar sus documentos, no siguen incluyendo en sus presupuestos, capítulos orientados a mejorar, pues la oficina de archivo es contemplado exclusivamente como un producto y no se mira la integridad en la cadena de la gestión administrativa dentro de la entidad.

Por las razones expuestas hasta aquí, frente al proceso de creación y producción, eficiencia y eficacia de los documentos comunes, junto con los costos que éstos generan, surge la pregunta de investigación, la cual cuestiona la conservación de documentos facilitativos, en relación a los servicios que ellos ofrecen a la organización como parte integral de la gestión administrativa dentro de la entidad.

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Qué efecto financiero causa el mantenimiento de documentos facilitativos en una entidad distrital, entendido esto como almacenamiento y conservación de fondos?

1.2 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

El tema de investigación que se pretende abordar sobre los costos de almacenamiento de documentos facilitativos cuenta con muy poca o ninguna literatura. Los autores han planteado el proceso de almacenamiento y conservación desde el punto de vista de valoración y selección; otros eruditos a partir de la óptica de eficiencia y eficacia frente al uso de la misma información. Se parte desde la premisa de cuántos documentos se posee en estanterías, en las entidades y la respuesta sería muchos o pocos (Siminiani, 1997, pág. 19-20) surge entonces, cuántos de estos son utilizados, son verdaderamente importantes y valiosos para la institución y este entendido el qué, para qué y por qué se deben conservar.

Por otro lado, se centran en el valor histórico de los documentos, factor determinante de conservación (Correa y Díaz, 1997, pág. 11). Lo anterior significa que aunque lleven años en estanterías y no posean valor legal o administrativo pueden ser evidencia del desarrollo de la entidad, representando costos en: espacio, equipo y administración, insumos, mobiliarios, unidades de almacenamiento, contenedores, etc., dentro de los cuales se hallan los documentos facilitativos.

De manera que el mayor problema asociado a los costos de los documentos radica en el recurso humano responsable de organizar y efectuar el mantenimiento (Lancaster, 1996, pág. 285-287) junto con los procesos técnicos que conlleva la preservación de toda la masa documental. Además de esto, los documentos se conservan por una sola razón: su *uso*, no se justifica perder tiempo y dinero conservando documentos a los que nadie se referirá (Correa y Díaz, 1997, pág. 19).

Se requiere de un buen juicio para determinar aquellos que se usarán en el futuro para tomar decisiones y aquellos que su vida útil es muy corta; por tanto, al disponer¹ tan pronto cese su utilidad, beneficiará así a la institución.

A esto se añade que la organización física y clasificación de los documentos de carácter permanente, junto con aquellos documentos facilitativos, representa una inversión económica para la institución; por otro lado, la disposición de estos últimos, implica

¹ Acuerdo 027. Define: *disposición final de documentos*: Decisión resultante de la valoración hecha en cualquier etapa del ciclo vital de los documentos, registrada en las tablas de retención y/o tablas de valoración documental, con miras a su conservación total, eliminación, selección y/o reproducción.

considerar costos para la seguridad de eliminación y destrucción. Por protección de información contenida en los documentos que perdieron su valor histórico, pero sí se puede eliminar documentos que no disponen de datos suficientes (Tejero, 2004, pág. 93).

Así mismo, como lo señala Cruz, (2006, pág. 76) la gestión documental es una función archivística transversal que implica a toda la organización y afecta a todos sus procedimientos, por tanto, es un motor de calidad, eficacia y de economía en el actuar de la misma entidad.

Por otra parte, las entidades han documentado sus labores en soporte papel, y el control documental no ha sido un factor determinante, puesto que se trata de *aceptar los costos* inherentes al uso de los mismos sin detenerse en estandarizar, de no reducir los procedimientos y de posicionar al archivo como una área clave (Cruz, 2006, pág. 137-138), junto con las funciones bien establecidas, situación que conlleva a riesgos elevados de la ausencia de políticas claras en lo relacionado a gestión documental. Por ende, las entidades asumen costos que en última instancia perjudica sus propios estados financieros.

Por lo tanto, surge el interrogante sobre la utilidad y conveniencia de la función de archivo, el cual se basa en apoyar en la simplificación y normalización de procedimientos y de documentos creados, utilizados y conservados en medios físicos. Luego, ello exige anticipar la función archivística al punto inicial, es decir, a la creación y producción.

Otro aspecto a resaltar es el servicio que prestan los documentos comunes o facilitativos, siendo éste una función mediata de trámites secundarios sobre una gestión, que incide y asegura el uso racional y eficaz de los documentos, es decir, poder encontrar la información necesaria en un plazo de tiempo oportuno.

Dicho en otras palabras, el uso y utilidad de los documentos valiosos frente a los documentos comunes, son la función de la marcha de un buen servicio, pues ello garantiza el conjunto de información que una oficina requiere para ejercer sus actividades como corresponde.

También un elemento que no contribuye a la falta de racionalización de la administración de los documentos, es *el volumen*, pues, es un punto de partida frente al recurso humano, lo cual significa que la cantidad de personal en el archivo no guarda una relación proporcional

frente a los documentos a los que se les debe realizar tratamiento e intervención documental. Por tanto, toda planificación documental, acoge esta premisa con el fin de identificar las series documentales comunes y que en última instancia, no aportan valor alguno, junto con lo producido y conservado.

En otras palabras, existen documentos acumulados a lo largo del tiempo y que no son de uso habitual en la mayor parte del tiempo. Por ende, perjudica, enormemente las finanzas y las arcas de la entidad. Lo anterior quiere decir que la planificación de los documentos es factor fundamental que contribuye al buen uso de los recursos de la misma, pues, el no contemplarse impide la búsqueda y recuperación efectiva de información valiosa para la toma de decisiones, es decir, surge un principio de *uso, utilidad y beneficio* que ofrecen los documentos.

Por otra parte, surge otra situación que afecta sustancialmente a los documentos, llámense comunes o facilitativos y documentos sustantivos y es el sistema de almacenamiento físico, pues ello implica una inversión alta que a su vez no discrimina el valor económico de ninguno de los dos grupos, llegado el momento a almacenar series documentales que con demasiada frecuencia es más bien un simple almacén. (Valero, 2008, pág. 32).

Unido al anterior escenario, se presenta un grave inconveniente y es lo relativo a la accesibilidad, cuyo inconveniente es considerable, puesto que al intentar localizar y recuperar documentos valiosos frente a la masa documental, se convierte en un proceso traumático, contribuyendo así a perjudicar la poca o nula imagen del archivo, pues la búsqueda y por ende, su consulta y el buen servicio que debería prestar el archivo, no corresponde a una buena administración documental ni de información. Eso sin contar que se localice el documento y no se haya destruido.

En palabras de Nualart (2008, pág. 180-188) muchas veces se asocia el servicio de archivo/preservación a un repositorio, encargo de custodiar los documentos en un entorno seguro, función o actividad que no siempre es así, puesto que, esta percepción es una verdad a medias debido a que ésta última es mucho más que una labor técnica, pues se afronta la gestión de documentos desde la óptica del ciclo vital del documento, como una forma íntegra desde la creación del propio documento.

Por lo anterior, el servicio y utilidad de los documentos almacenados y conservados, no ofrecen las características de calidad suficientes para transmitir confianza y garantía a los usuarios que requieren documentos con alto valor informativo, esto es, disponibilidad, preservación y evidencia de documentos valiosos que aporten a los actividades de la entidad; así mismo, custodia a largo plazo, frente a los costos de los insumos que se requieren para la puesta en práctica.

A esto se añade el problema cuando se ha acumulado un acopioso fondo de documentos, puesto que, puede tener costos importantes para la organización que los conserva (Serra, 2008 pág. 274-275). Por ello, son pocas las organizaciones que tienen los recursos necesarios para afrontar el problema de almacenamiento, con suficientes garantías de éxito y sostenibilidad.

Por lo anterior, las organizaciones están llamadas a aplicar el principio de economía, el cual garantiza la conservación de los registros de valor misional para la institución, contribuyendo así al principio de actualidad, pues favorece al uso y utilidad de los documentos y no a todo el cúmulo que genera la institución, garantizando así la conservación de la información valiosa para el futuro.

De lo anterior resulta que los archivos de algunas organizaciones no están respondiendo en su fase de archivo, a los retos de la preservación documental, mayormente porque no tienen la capacidad económica para llevarla a cabo a través de un análisis concienzudo y serio (Serra, 2008, pág. 319). En muchos casos, el archivo actúa sobre la fase activa de los documentos para obtener un beneficio, siendo éste mediano e importante, pero no con miras a largo plazo, con lo cual, no se tienen en cuenta, los *principios de eficacia* sobre el uso óptimo de los recursos disponibles para conservación de los documentos valiosos.

Ahora bien, Pederson (2007, pág. 93-96) describe que la conservación de los archivos separó el depósito de la oficina, esto es, la conservación de los archivos de los archivistas, junto con los procesos gerenciales permanentes de los funcionarios que crean los documentos en las dependencias que los producen, desplazando su orientación desde la *economía* y la *eficacia* en el presente, a la de celadores de “*viejas tonterías*”, documentos que ya no se requieren para la ejecución de los principales asuntos.

Lo antes expuesto por el autor, denota que en la creación de los documentos no son tenidos en cuenta los profesionales en archivística, pues éstos últimos se han convertido en custodios y no en administradores de información valiosa para la entidad. Dicho de otro modo, el cúmulo documental que se conserva en la mayoría de los depósitos de archivo, son de tipo común o facilitativo, pues su uso y consulta es bajo, casi nulo; por ende, el aporte a las principales actividades de la organización, casi no existe.

Además Pederson (2007, pág. 97) menciona que los archivistas ubicados en los depósitos tienen la sensación de que los viejos fondos de documentos sin uso y utilidad, junto con el aislamiento, limitan en forma injusta la participación de la gestión, creación y producción de documentos valiosos, con lo cual, no contribuyen a satisfacer los requisitos tanto de los funcionarios y necesidades de información de los usuarios, siento esto una responsabilidad corporativa.

Además, la gestión de los documentos al permitir y asegurar la recepción y captura de evidencias esenciales en el transcurso de actividades administrativas y laborales, íntegras y accesibles a lo largo del tiempo, contribuye a la comprensión de todo lo anterior, impactando sobre el modo en que se valoran los documentos. Es decir, la información contenida en los mismos depende del *acceso* a todo el valor informativo como: cuándo se produjeron, quién los creó, cuál es su procedencia, junto con el valor misional, para las instituciones (Hartland, Mckemmish, Upward, 2007, pág. 123-129).

Por estas razones, los procesos mismos de almacenamiento real, frente a los propósitos archivísticos, junto con el efecto económico, han sido compartidos por las entidades con relación a la información registrada en los documentos. De ahí que, almacenar documentos para acceder a ellos es la naturaleza de una gestión tanto en tiempo como en esencia de los procesos de archivo.

Luego, la finalidad primaria de mantener documentos es hacer posible que sean utilizables y accesibles a lo largo del tiempo (Reed, 2007, pág. 178-182). Por consiguiente, la recuperación de los mismos no es simplemente un asunto de encontrar y presentar un documento, sino que la labor implica, llevar a cabo labores técnicas de preservación, unido con la *calidad* de información que posee los documentos al momento de su entrega, junto con las consultas y préstamos permanentes.

Lo anteriormente expuesto conlleva a la evaluación y valoración de los documentos almacenados y preservados, pues su volumen, frente a la calidad de los mismos, permite determinar qué registros retener y durante cuánto tiempo, siendo esto un proceso de toma de decisiones múltiple dentro de cualquier estructura organizacional, lo cual crea expectativas de los funcionarios. Lo anterior implica el análisis de *costo-beneficio* de cientos de metros de valioso espacio, por un almacenamiento innecesario de documentos, junto con los costos de mantener, acceder y gestionar volúmenes progresivos a largo plazo, técnica y financieramente inviable (Reed, 2007, pág. 184).

Lo antes señalado, permite afirmar que el archivo no es solamente el lugar donde se depositan y mantienen los documentos y la memoria institucional, sino la entidad dinámica que contribuye a controlar los registros e información que genera toda organización. En otras palabras, es el sistema de gestión donde se mantienen, administran y hacen accesibles los documentos, por lo tanto, como sistema, su objetivo es contribuir como unidad funcional y no como bodega de documentos que nadie usa, consulta, ni encuentra utilidad.

De manera que, surgen interrogantes como: ¿existieron motivos específicos para crear los documentos facilitativos ubicados en los depósitos actualmente? ¿Se crearon para suplir necesidades administrativas mediatas? ¿La información contenida, aporta valor administrativo actual para su conservación y preservación? ¿Aún contribuyen como evidencia a las actividades de organización?

La gestión de documentos a través de procesos administrativos a nivel internacional es que solamente una pequeña parte de todos los documentos creados y recibidos en los archivos sobrevivirá (*alrededor del 5 al 15%*) del total (Hofman, 2007, pág. 199). Lo antes descrito es el resultado de una serie de decisiones, consideraciones y criterios, los cuales, benefician y contribuyen a minimizar gastos en toda la organización. En otro sentido, se puede considerar al archivo como el resultado de un proceso selectivo en tres etapas: registrar, capturar y seleccionar documentación valiosa para la posteridad.

De manera que en las organizaciones su propósito es definir, documentar y mantener políticas de administración de documentos desde los niveles directivos, pues son en ellos en quien reposa el control de las normas, procesos y procedimientos administrativos y de los documentos que se reciben, producen y por ende, se conservan, pero lamentablemente, por

temor o desconocimiento no se lleva a cabo la gestión, afectando de manera directa a la entidad en materia financiera y de gastos.

Lo anterior, repercute en dos aspectos fundamentales: ¿Qué documentos deberían producirse y conservarse?, y también ¿Que debería hacerse con los documentos que deberían administrarse para su acceso y evaluación?

Los anteriores interrogantes reflejan una política de creación y gestión de documentos, pues permitiría y contribuiría a tomar decisiones a las directivas de cada organización en el instante de producirse documentos.

Ahora bien, la gestión de archivos de empresas consiste en buscar los procedimientos que permitan controlar el flujo documental, desde que se inicia hasta que finaliza, esto es desde la creación hasta su eliminación o conservación, con fin de satisfacer la información y uso de los documentos requeridos por parte de los funcionarios, siempre que se busque el mínimo costo para la entidad, con lo cual en la actualidad no se cumple, pues no se tiene en cuenta, los criterios de calidad, eficacia y economía (Novelle, 2012, pág. 13).

2 JUSTIFICACIÓN

El propósito que pretende la investigación es dar a conocer la importancia de los costos de almacenamiento de documentos facilitativos, tomando como caso de estudio, una entidad distrital en Bogotá², dado que el objetivo del archivo es demostrar la eficacia frente a los procesos administrativos que cada día enfrenta el organismo al conservar sus documentos. En este mismo orden de ideas, se busca observar el efecto de *costo-eficacia* y *costo-beneficio* del almacenamiento de documentos facilitativos en la entidad distrital. Al respecto Lancaster (2006) señala la importancia de los rendimientos de las inversiones, los cuales deben medir en servicio y satisfacción al usuario.

Ahora bien, el almacenamiento de documentos facilitativos o comunes en países más avanzados en gestión documental, Estados Unidos, Canadá y Australia, reconocen que sólo un 5% de la documentación que se produce en la Administración entra en los Archivos para su conservación permanente.

² No se menciona la entidad que sirve de base para el estudio de caso, por confidencialidad y por no recibir ninguna autorización.

Por el contrario, en los archivos de las instituciones nacionales y distritales, está ingresando documentación que debería haberse eliminado tiempo atrás, evitando costos innecesarios de transporte y almacenamiento (Heredia, 2001, pág. 161-162).

Por su parte, Cruz (2001, pág. 199-210) menciona que el crecimiento documental es imparable y cuya única solución es reducir a un tamaño razonable el volumen para ser conservado; adicional a lo expuesto arguye que se debe fundamentar en consideraciones económicas debido a los recursos disponibles, y por ultimo añade que en países como Alemania se conserva entre el 1 y 4 % junto con Estados Unidos, Gran Bretaña y Rusia; hasta el 5% como máximo en Holanda y entre el 5 y 10% en Canadá y Francia. Lo anterior denota que, ni siquiera los países más avanzados conservan grandes volúmenes de documentos y aquellos que se decide preservar se hace con base a criterios previamente establecidos y orientados a garantizar la conservación de los documentos más importantes.

Así mismo el autor indica que, la documentación inútil y que estorba no hay por qué conservarla, pues, siendo su potencial informativo indeleble, su destino es la destrucción. Además añade, conservar documentos que nunca serán consultados, cuya información no posee interés luego de haber finalizado las actividades, carece de lógica su conservación y preservación porque acarrear costos variados; por lo tanto, conservar, implica hacerse bajo criterios de *costo-eficacia* y *costo-beneficio*, aunque ello no sea siempre sencillo.

De otro lado, Lancaster (1993) menciona que, es relativamente fácil pensar en términos de coste-eficacia de un servicio individual, pero mucho más difícil hacerlo a nivel institucional. En este caso, costo-eficacia tiene que ver con la asignación óptima de recursos. Por tanto, eficacia y eficiencia es ofrecer mejor servicio a menor costo, y esto se debe a que la mayor parte de información se halla reflejada en documentos en los cuales un alto porcentaje son misionales y en menor volumen. Por ende, hablar de eficiencia/eficacia a través de la gestión documental es hablar de costo/beneficio en la empresa (Siminiani, 1997, pág. 12).

Otro aspecto a tener en cuenta son los servicios (consulta, préstamo, reprografía, referencia, etc.) que ofrece el archivo para que éstos (servicios) sean eficaces, junto con la difusión de información valiosa que poseen los documentos, sólo se lograrán mediante el

almacenamiento de documentos administrativos y misionales, separándolos de aquellos que poseen poco o ningún valor documental.

Hasta no hace mucho que el costo del almacenamiento de documentos comunes pasaba desapercibido o se encontraba enmascarado y oculto con otros gastos de la administración, y ahora cuando las entidades buscan realizar recortes presupuestales se buscan alternativas, dentro de las cuales se podría contemplar evitar documentos innecesarios, racionalizando la producción, partiendo incluso de su creación (Heredia, 2001, pág. 4).

Ahora bien, la conservación de información valiosa (conservada en documentos, misionales) como fuente revela aspectos esenciales, existiendo una estrecha relación entre información y eficacia-éxito, como lo señala Ros (1992, pág. 83-86). Woodman dice que, localizar y recuperar información valiosa, se refiere a conseguir información adecuada, para la persona adecuada, *al costo adecuado*, en el momento adecuado, en el lugar adecuado para la toma de decisiones adecuadas (Woodman citado por Ros, 1992, pág. 88).

La anterior afirmación de Woodman indica que, no se trata de producir y conservar todo el acervo documental, por cualquier trámite simple, sino de conservar documentos con calidad de información, que a su vez, aporten a la toma de decisiones; en tal sentido, los documentos producidos, aportan inteligencia corporativa. (Stanat, citado por Aguilar, Morales, Collazo y Morejón, 1993, pág. 189)

El anterior criterio supondría producir documentos estrictamente necesarios en forma apropiada. Además, conocer exactamente lo que una entidad conserva en sus depósitos, muestra realmente la utilidad y uso de los documentos. De ahí que, en términos de información, permite obtener datos acerca de: quiénes la usan, porqué la usan, a qué costo, y con qué resultados; el anterior análisis, permitirá conocer las cantidades que pueden ser individualizadas, valoradas y *costeadas*. (Gómez, Filiú, S, Ponjuán, 1995, pág. 2-4).

Por lo tanto, Gómez, Filiú, S, Ponjuán, (1995, pág. 6-8) plantean que la información se adquiere, utiliza y reutiliza, se almacena y se descarta a un costo, situación que permite establecer elementos de juicio para la reducción de estos gastos, asociados a establecer cuántos depósitos posee la entidad con el fin de realizar un análisis de conservación de los documentos facilitativos.

Es necesario recalcar que los documentos misionales son instrumentos esenciales de eficacia y economía administrativa y toda oficina recurre con frecuencia para verificar decisiones anteriores, y si estos (documentos misionales) se hallan en conjunto con aquellos que no poseen gran valor, se requerirá más tiempo y gastos en la recuperación, causando mayor confusión e ineficacia (Rhoads, 1995, pág. 31-36). Por el contrario, si se han preservado aquellos de gran valor, esto contribuye a tomar decisiones sanas y permite administrar eficazmente, evitando gastos innecesarios.

Ahora bien, el almacenamiento y conservación de documentos, visto desde la óptica de gestión de documentos, es conservar menos, pero de mejor calidad. Tal y como lo menciona Ricks A., citado por Fernández (1999, pág. 33), es asegurar una documentación adecuada, evitar lo no esencial, simplificar los sistemas de creación y uso de *papeleo*, mejorando así la forma en cómo se organizan, contribuyendo a recuperar los mejores, lo cual proporciona el cuidado adecuado y almacenamiento a bajo *costo* de los documentos en los archivos de gestión, asegurando así, la eliminación adecuada de aquellos que no se necesitan.

Por esto, la gestión documental si bien es una actividad necesaria para una entidad, conlleva *gastos* que hay que minimizar, por tanto, la gestión documental ayuda a la administración efectiva y oportuna de los documentos con el mínimo de inversiones (Ponjuán, 2004, pág. 129-145).

Así pues, la conservación de documentos que no contienen valor misional, ocupan espacios y áreas funcionales que puede ser utilizados para otras labores; a ello hay que agregar el efecto que conlleva la compra de medios de almacenamiento, lo cual, en última instancia se convierte en gastos para la institución. Conviene resaltar que estos documentos entorpecen la recuperación oportuna de documentos valiosos debido a la facilidad de acceso y conservación que los documentos misionales deberían tener.

En otras palabras, la orientación de la gestión documental es facilitar la optimización de los procesos en las organizaciones, minimizar los *costos* en cuanto al almacenamiento, disminuir la duplicidad de información, garantizar la recuperación sobre la base de principios de eficacia y eficiencia, mejorando flujos de documentos e información, entre otros.

Dicho de otro modo, resulta evidente la importancia de gestionar aquellos documentos de valor administrativo (valor primario), de aquellos que, aunque no son de uso frecuente por parte de la administración, se hace necesaria su eliminación, por su valor netamente informativo y efímero.

En otro sentido, el creciente crecimiento de grandes volúmenes documentales incrementa el riesgo de las organizaciones a hundirse en información que no tiene ningún valor, obligándolas así a prestar mayor atención en cuestiones relacionadas con la gestión de información valiosa, con el fin de alcanzar una actitud proactiva ante las amenazas y desafíos de su entorno.

Los planteamientos recopilados y descritos por eruditos, intelectuales y versados en temas avanzados sobre administración documental hacen pensar que es preciso replantear la elaboración de documentos comunes, cuya producción contemple alternativas a través de otros medios, contribuyendo así a minimizar los *costos* de almacenamiento de documentos facilitativos, que se hallan en conjunto con los documentos de gran valor (documentos misionales). En consecuencia, las aseveraciones descritas por autores son acordes con la realidad en altos precios de almacenamiento documental, argumento que está relacionada con la pregunta que se pretende resolver.

Así mismo, los expertos en el tema indican que realizar una aproximación acerca de los *costos* de documentos que no aportan ningún valor en términos de información, por consiguiente, el anterior planteamiento permitirá a las entidades saber de primera mano el conocimiento de los gastos, siendo esto para la administración de aquellos documentos misionales, junto con el valor relacionado de la infraestructura, insumos y demás aspectos concerniente al uso de los documentos.

Luego de los señalamientos y razones expuestas, se considera necesario abordar el análisis y efecto del almacenamiento de los documentos facilitativos, visto desde la óptica de los *costos*.

3 OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar los costos financieros del almacenamiento de los documentos facilitativos en una entidad distrital del sector gobierno en Bogotá.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Revelar el efecto financiero causado por el almacenamiento de documentos facilitativos en la entidad distrital del sector gobierno.
2. Identificar el aporte que realizan los documentos facilitativos como apoyo a la administración en la entidad distrital.
3. Determinar el volumen de almacenamiento de documentos facilitativos y la preservación documental, frente al uso de los mismos.

4 MARCO DE REFERENCIA

4.1 MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se expone las categorías correspondientes al problema de investigación formulado, el cual se enmarca en las representaciones sobre la conservación de documentos facilitativos junto con la descripción expuesta por algunos autores.

Uno de los problemas que atañe a la conservación documental en todas las instituciones públicas como privadas, es la capacidad de *conocer el costo del almacenamiento* (Guinchat y Menou, 1990, pág. 336-338), el cual se ve reflejado en el *costo-eficacia*, y a su vez, en la disminución del costo de acopio y el aumento de la eficacia. De igual manera, otro aspecto a tener en cuenta es, saber si los beneficios que se obtienen de la preservación y conservación, justifican el almacenamiento de los archivos.

Las planteamientos (*conocimiento de costo y aumento de eficacia frente a conservación – almacenamiento*), muestran que algunas de las organizaciones no tienen presente que los gastos del mantenimiento documental se reflejan en los beneficios que los documentos prestan a la unidad de información y a sus usuarios. Guinchat y Menou, (1990) mencionan al respecto: “La evaluación de costo-eficacia se refleja en el suministro de información que

se brinda al usuario (...), los costos de almacenamiento, expresa la satisfacción por parte de los mismos y los beneficios que recibe de él (...)"'. (pág. 338-340).

Las sugerencias descritas por los autores, permiten reflexionar acerca del papel específico que cumplen las unidades de información y el servicio que brinda a sus usuarios, y cómo se puede realizar el almacenamiento, no sólo, en la actualidad, sino también para el futuro.

En tal sentido, en los archivos de instituciones públicas y/o privadas no se tiene claro y con precisión qué documentos deberían almacenarse, conservarse y preservarse. De ahí que, las mismas entidades no contemplen la planificación necesaria, ni establezcan el presupuesto para la conservación adecuada, lo cual repercute en servicios que no son pertinentes hacia los usuarios, junto con las operaciones documentales que el archivo debería realizar (Ros, 1992, pág. 87-94).

Esta situación contribuye a que las entidades distritales no sean la excepción, y por ende, la conservación y almacenamiento en ocasiones no se pueda definir como valor de uso, el cual se ve reflejado en función de los servicios que supone que los archivos puedan brindar. En consecuencia, los archivos en diversas entidades presentan grandes dificultades, entre las cuales se encuentra el almacenamiento y por consiguiente, la búsqueda, recuperación y consulta por parte de los funcionarios que requieren suplir necesidades de información, eficiente, suficiente y oportuna.

Así mismo, el planteamiento anterior resalta y enfatiza en la toma de conciencia sobre los medios de almacenamiento y conservación de los documentos facilitativos, junto a aquellos documentos que realmente son valiosos para la administración.

De otro lado, la acumulación y conservación de documentos en diferentes instituciones; el compromiso es contar con aspectos técnicos y tecnológicos de recuperación, puesto que en los documentos se encuentra la mayor parte de información que permite en el futuro transmitir, difundir y servir a los usuarios; pero el servicio de difusión de los mismos en las diferentes instituciones públicas y privadas se distingue unos y otros, en la *rapidez* e *inmediatez* exigida por parte de los usuarios, lo cual significa que la razón de ser del archivo está en facilitar la gestión administrativa e institucional (Heredia, 1993, pág. 164-168).

En tal sentido, es necesario resaltar que, sólo se logra mediante la utilización de medios de conservación de *documentos valiosos* (documentos misionales) que ofrezcan información *significativa* de la entidad consultada. Por eso, el propósito es ofrecer servicios de excelente calidad, permitiendo así satisfacer a los clientes/usuarios, las necesidades de información y cumplir el propósito por el cual se están preservando (Moneda, 1995, pág. 254).

4.1.1 Clasificación de los documentos

Al hablar de documentos facilitativos, es preciso mencionar y describir la contrapartida, es decir, documentos *valiosos*, que permiten reconstruir la historia, que indican y señalan, cuál es realmente la función de una persona natural o una institución; de ahí que, son los que sirven a las funciones para cuyo desarrollo existen la institución, o el cargo y la función del individuo que los redacta o recibe (Vásquez, 2004, pág. 35).

Gráfico: 1 Clasificación de los documentos por el tipo de función.



Fuente: Vásquez, (1997)

De modo que, son los documentos necesarios para el funcionamiento de una organización. Esto debido al contenido informativo y testimonial que garantiza el conocimiento de las funciones y sus actividades del mismo organismo aunque, éste haya desaparecido; por consiguiente, permite la reconstrucción de la historia institucional. (Grupo Iberoamericano de tratamiento de Archivos Administrativos 1997).

Además, son aquellos documentos esenciales para la existencia del negocio, son insustituibles porque ofrecen evidencia del status legal, propiedad y fondos documentales, se guardan generalmente en archivos de documentos activos.

De otro lado, es de precisar que los documentos facilitativos o comunes por su valor documental, su conservación, se contemple la posibilidad de estar separados, de aquellos documentos misionales, por su importancia y valor histórico.

Por lo tanto, existen dos corrientes diferentes sobre la disciplina de la *conservación*. La *anglosajona*, que a su vez se divide en otros dos grupos, la denominada *Preservación*, que determina las medidas *preventivas de permanencia* y *durabilidad* de los documentos, y la *Conservación*, que determina las medidas a tomar para la restauración de los documentos deteriorados; y la *latina*, en la que se contempla una única disciplina llamada Conservación, de la que forman parte la Preservación y la Restauración.

La primera, también denominada *Conservación Preventiva*, se ocupa de la prevención del deterioro de los documentos y la segunda de la reparación y recuperación funcional de los documentos deteriorados. (Mastropierro, 2006, pág. 121-129). De manera que, el escenario antes descrito, conlleva a que cualquiera de los grupos de documentos misionales o comunes se junten, afectando y perjudicando aquellos que se deben conservar por su contenido; es decir, es el gran volumen que no permite identificar aquellos documentos valiosos y misionales, estropeando así a la institución.

4.1.2 Costos – gastos

De acuerdo a la definición del diccionario de Economía y Negocios (1994)³, los costos son los desembolsos causados por el proceso de fabricación de un producto, o por la prestación de un servicio y los gastos son los desembolsos causados por la administración de la entidad, es decir, es el gasto de obtención de un servicio o producto. En el archivo corresponden a las etapas para la organización de los documentos en el archivo de gestión y la aplicación de procesos técnicos archivísticos en el archivo central.

Así mismo, clarifica que el gasto tiene un desembolso de dinero que a su vez, contribuye como recompensa una contraprestación en bienes y servicios, la cual no ayuda al proceso productivo, así mismo, en ello, *no* incluye el margen de *beneficio*. Luego amplía el concepto en dos posturas:

³ El autor define como costos y gastos, el precio pagado o solicitado para la adquisición de bienes o servicios o precio o gasto de elaboración de un producto.

- El costo desde la óptica de la cantidad de dinero, que una empresa *dedica* a la creación o producción de bienes o *servicios*, además del almacenamiento de materias primas, (*para el caso, incluye los materiales, entre ellos están: las cajas técnicas de almacenamiento documental, carpetas técnicas desacidificadas, ganchos plásticos de doble cierre y demás insumos que se requieren*) que se utilizarán en la conservación de los documentos. A su vez, este proceso, no encierra lo relacionado a los *beneficios y utilidades* que pueden ofrecer la información en la conservación de los documentos.

- Desde el punto de vista de ventas, los costos son la cantidad de dinero que se gasta para producir un bien o un producto. En esta clase de costo se halla el proceso de convertir, almacenar y conservar las unidades documentales, es decir, efectuar la apertura, con base a las Tablas de Retención Documental – TRD o las Tablas de Valoración Documental – TVD, además, *incluye la mano de obra directa*. Dicho de otro modo, las tareas técnicas operativas archivísticas que el funcionario ejecuta para identificar los documentos en las áreas y en cada oficina, que esté bajo su cargo o a la dependencia que está asignado, junto con el consumo de materias primas y los gastos generales de apertura y cierre de expedientes; sin embargo, *tampoco se obtiene beneficio alguno*. Luego de los conceptos antes relacionados, surge una clasificación y se refiere a:

- **Contabilidad de Costos:** son aquellos que corresponden a la rama de la contabilidad que se encarga de ordenar, clasificar, registrar y resumir la información relacionada con los costos de fabricación o costos de *servicios* de las empresas. Así pues, para el caso de la investigación, con base a la administración de los documentos. En los archivos no se *fabrica* ningún tipo producto, sin embargo, sí aplica, las actividades que conlleva a ofrecer *servicios de calidad*, en cuanto a mantener los documentos con todos los procesos técnicos, con lo cual, afecta directamente a cualquier entidad, frente a las inversiones que debe adelantar para mantener los archivos, bien dotados en materiales documentales. (Reyes, 2003, pág. 7-14).⁴

⁴ Para el autor, es una representación de un instrumento de medición de *eficiencia* en la fábrica, pues está basado en el poder o dominio del trabajo de la misma entidad.

Ahora bien, aquel egreso en que se incurre para producir un bien o prestar un servicio, se distinguen de los *gastos* en que estos últimos no intervienen directamente en la producción del bien o el *servicio*, de manera que, la apertura de expedientes, llámense éstos misionales o comunes, permite promediar el costo de aquellos que se hayan adelantado en condiciones normales. Es decir, el gasto de apertura de unidades documentes, (carpetas) junto con el de contenedores (cajas técnicas: X-200, X-300, X-100, etc.), permite determinar la cantidad y el valor de los materiales que se requieren para almacenar y conservar cierta cantidad de expedientes.

Por ende, los costos son una rama vital en toda empresa, grande o pequeña, debido a que un cálculo adecuado de los costos permite asignar un correcto precio de venta a los productos fabricados o a los *servicios que se prestan*.

En segundo lugar, *el gasto* está relacionado con la administración de la empresa y están en forma directa en la actividad productiva o de *servicios* de la organización, estos incurren en una empresa no directamente relacionada con una función o de servicios de la entidad específica; de esta clasificación de los gastos se desprenden algunas clases que son:

- ***Gastos generales de operación:*** los cuales hacen parte de los gastos de funcionamiento de una empresa, incluidos los gastos de alquiler, servicios, servicios públicos, mantenimiento, etc. De modo que los gastos de operación y administración en general en las áreas de archivo, corresponden a la dirección y de oficina, junto con la adquisición de mobiliario y equipos, artículos de escritorio, gastos por impresiones, uso de servicios telefónicos, etc. (Kennedy y McMullen, 2007 pág. 46-59)⁵
- ***Gastos indirectos:***⁶ estos gastos son de difícil asignación a una determinada *actividad* o departamento productivo de la organización, son generalmente constantes al nivel de labor, y se agrupan dentro de los costos fijos. Por lo tanto, son los costos que no se

⁵ Para los autores en la publicación *Estados Financieros*: define los gastos de administración como los relacionados con los costos de oficina necesarios, entre ellos la sobrecarga del personal de oficina, de manera que, éstos representan la partida más grande, y por lo tanto, la más importante de los gastos, entre estos están: los sueldos y salarios de funcionarios y otros beneficios de los empleados; y los distintos costos de mantenimiento, uso, renta y posesión de muebles y equipos; a su vez, comprende la depreciación, las rentas, los servicios y otros gastos de operación que no pueden clasificarse en ninguna de las categorías anteriores.

⁶ Los autores especifican que los costos han sido valores complejos para identificarlos dentro del producto, por ello, se han diseñado técnicas y métodos para calcularlos, planificarlos, controlarlos y repartirlos en diferentes departamentos, productos y demás.

pueden relacionar directamente con el costo de las tareas técnicas documentales, puesto que éstos no se integran directamente con la administración de los documentos en el desarrollo de las labores cotidianas de la misma administración del archivo. (Rincón y Villareal, 2009, pág. 23-27).

- ***Gastos operacionales:*** con base en el diccionario de economía y finanzas, los gastos operacionales incluyen nóminas, comisiones de ventas, beneficios para empleados y contribuciones de pensiones, transporte y viajes, amortización y depreciación, alquiler, reparaciones, e impuestos. A su vez, estos gastos se suelen subdividir en gastos de ventas y gastos de *administración o gastos generales*, de manera que, los gastos no relacionados directamente con las actividades productiva o de *servicios* de la empresa se llama gastos operacionales que una institución o departamento. Por ejemplo, la oficina de archivo desembolsa en concepto del desarrollo de las diferentes actividades que se adelantan en este tipo de áreas y servicios que ofrece la dependencia, como lo son: los servicios de búsqueda y recepción de documentos, procesos de consulta y préstamo, procesos reprográficos. Además, a esto se le puede agregar otros; entre los más comunes se puede citar los siguientes: pago por alquiler del local o la oficina en la cual está asentada, pago de salarios a sus empleados y compra de suministros.

Es decir, de alguna manera, los gastos operacionales son los que una empresa destina para mantener en actividad su condición de empresa o en su defecto para modificar la condición de inactiva en caso que no lo esté para así poder volver a estar en óptimas condiciones de trabajo. (Tamames y Gallego, 1994, pág. 156-158, 267, 268, 307).⁷

Los anteriores conceptos, compilados de distintos autores y diferentes diccionarios, señalan la relación que existe, entre la obtención de beneficios al invertir gran cantidad de recursos financieros frente al gasto, al obtener un servicio, el cual, su rentabilidad no corresponde ni se reflejan en bienes tangibles e intangibles y disponibles de alta calidad; de manera que, surge un interrogante y es saber cuál es realmente la información que dentro de la entidad,

⁷ Para los autores, los gastos son operacionales u operativos que se ha incurrido en la ejecución de las actividades del día a día de una organización, pero no directamente relacionados con la producción.

suple las necesidades en forma natural a los usuarios del archivo, frente a los costos y gastos que tiene que invertir una entidad (Moneda, 1995, pág. 247).

Por tanto, el planteamiento anterior, deja claro que, *archivo* y *archivista* están vinculados a través de la rentabilidad de *servicios*, convirtiéndose en un factor que es preciso tener presente en forma determinante sobre la existencia de la calidad de la información depositada y conservada en los archivos de las organizaciones.

4.1.3 Costos – almacenamiento

Rincón y Villareal (2009, pág. 23-29) mencionan que las existencias de aquellos bienes tangibles y corrientes de carácter almacenable como materia prima, productos en procesos o productos, son a su vez activos o inversiones económicas de naturaleza circulante, su permanencia dentro de la entidad depende normalmente de la duración del ciclo de producción, y en ésta se refleja las inversiones realizadas junto a la rentabilidad para la misma.

Ahora bien, la firma de seguridad Symantec publicó los resultados de su Encuesta en el año 2010, sobre Manejo de la Información que destaca que la mayoría de empresas no está siguiendo sus propios consejos en cuanto al manejo de la información. 87% de los encuestados cree en el *valor de un plan formal* de retención de la información, pero sólo 46% realmente tiene uno. (Morrison, 2010, [página web]).

Morrison, (2010) describe que en los resultados de la encuesta también se encontraron que muchas empresas guardan información por tiempo indefinido en lugar de implementar *políticas* que les permitan eliminar con confianza datos o registros no importantes, por tanto, sufren de creciente almacenamiento, ventanas insostenibles de copias de respaldo, mayores riesgos de litigios y procesos de descubrimientos costosos e ineficientes.

Así pues, Morrison (2010) menciona que los costos de almacenamiento están aumentando puesto que el *exceso de retención* ha creado un entorno donde ahora es 1,500 *veces más costoso* revisar los datos que almacenarlos, destacando la razón por la que políticas adecuadas de eliminación y funcionalidades de búsqueda eficaz son críticas para las organizaciones empresariales.

Ahora bien, ¿ qué sucede con la documentación que se halla en formato papel? pues el panorama es similar o peor aún, debido a que, con la defensa de creer que todo lo que se preserve está basado en valores históricos se conservan grandes volúmenes; de ahí que la buena marcha de un sistema de archivo, está apoyada en la gestión de documentos como recurso básico de información, la cual está estipulada por la solución de un problema y es adecuar el enorme volumen de documentos a los recursos disponibles (Cruz, 2012, pág. 128).

A su vez, Daniels (1990) citado por Cruz (2012, pág. 269), menciona que la organización pudiera almacenar la totalidad de documentos, (informes, memorias, fotografías, mapas, documentos informáticos, entre otros); sin embargo, la propia cantidad de materiales, los haría inutilizables.

Además como lo señala Heredia (2007, pág. 53), la preocupación por la conservación, ligada durante mucho tiempo a los archivos históricos, ha de iniciarse incluso antes de producirse los documentos, y para tal fin, la creación de los documentos al momento de la normalización de los procedimientos, permite prevenir la *producción innecesaria* y el almacenamiento abusivo y costos de documentos inútiles.

4.1.4 Planificación documental

En primer lugar, planificar en su “voz inglesa *management*, supone la aplicación de técnicas directivas de estrategias, en las cuales se aplica la gestión económica, de personal, de recursos, etc., dando lugar a la administración de archivos” (Cruz, 2012, pág. 111).

De modo que, el archivista al alinear recursos asignados a actividades con estrategias corporativas, le permite planificar en primer lugar, y poner en funcionamiento con criterios de eficiencia y eficacia, así como evaluar en relación con la puesta en marcha de los procesos, como resultado de las actividades

Además, Casellas (2009) menciona que la planificación documental, debe responder a tres interrogantes (pág. 8):

- “Qué hemos hecho – Resultados”
- “Cómo lo hemos hecho – Punto de partida, estrategias, etc.”

– “Qué queremos hacer – Nuevas propuestas”

De acuerdo a lo anterior, la planificación se materializa sobre un organismo en funcionamiento, dinámico, cambiante, por lo que los componentes del sistema archivístico, se integran y adaptan al ritmo de los sistemas de gestión corporativo, es decir, el sistema de gestión de documentos y archivo cuya efectividad será sometida a seguimiento y evaluación, permite corregir las funciones y anticipar los cambios (Cruz, 2012, pág. 124).

4.1.5 Eficacia y eficiencia

En primer lugar, hay que diferenciar entre *eficacia* y *eficiencia*, a veces se suele confundir y se les da el mismo significado; y la realidad es que existe una gran diferencia entre ser eficiente y ser eficaz. *Eficiencia* la define como el logro de un objetivo a *menor costo unitario* posible, es decir, lo que se busca es el *uso* óptimo de los recursos disponibles para lograr los resultados programados en el tiempo y con los *costos más razonables* viables para lograr los objetivos deseados Mejía (2011, pág. 263-264).

En otras palabras, es la relación entre los recursos utilizados en un proyecto (para el archivo sería, los recursos asignados por la entidad para la organización del cúmulo documental) y la puesta en marcha de los logros conseguidos con el mismo recurso; por lo tanto, la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo, o al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

Así mismo, Mejía (2011, pág. 265) comenta que, *eficacia* es el grado en que se alcanzan los objetivos y metas de un plan, es decir, cuando se logran los *resultados* esperados; por lo tanto, la eficacia consiste en concretar los esfuerzos de una entidad, o de un área, (en el archivo, corresponde a las labores desarrolladas), en las actividades y procesos que realmente deben llevarse a cabo para el cumplimiento de los objetivos formulados. Por lo tanto, la eficacia, es el grado de nivel de consecución de metas y objetivos.

De igual manera, la *eficacia* hace referencia a la capacidad para lograr lo que se ha propuesto. Por lo anteriormente expuesto, la eficacia *difiere* de la eficiencia en el sentido que la eficiencia hace alusión a la mejor utilización de los recursos, en tanto que, la *eficacia* hace referencia a la capacidad para alcanzar un objetivo, aunque en el proceso no se haya hecho el mejor uso de los recursos.

Así pues, en algunos archivos reconocen tener problemas con la gestión de sus documentos, tanto en papel como en soporte electrónico. Por un lado, las crecientes exigencias legales y normativas de la administración pública, a las que hay que añadir los requisitos de la gestión de la calidad, obligan a definir adecuadamente procedimientos que aseguren el control de los documentos.

De modo que, la gestión documental, es un proceso cuya finalidad, es asegurar la atención adecuada de los documentos creados o recibidos, como prueba de las actividades realizadas y conservadas durante el tiempo en que sean necesarios. Al igual que otros procesos de negocio (como: gestión de la calidad, recursos humanos o sistemas informáticos), la gestión documental busca aumentar la *eficacia* y la *eficiencia* de actividades de la administración.

En conclusión, la gestión documental con eficiencia y eficacia, frente a la organización documental, contempla la racionalización desde la producción del documento, hasta la disposición final de los mismos, teniendo en cuenta las normas legales para la conservación permanente o la eliminación.

4.1.6 Producción documental

La ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos en su Artículo 22, describe que la producción documental comprende aspectos de *origen, creación y diseño* de formatos y documentos, conforme al desarrollo de funciones propias de cada entidad o dependencia y con base en la normatividad vigente para la elaboración, de modo que la producción documental es la génesis de los diferentes tipos documentales en unidades ejecutoras, en el cumplimiento de sus cargos y actividades para el logro de objetivos.

Así pues, las áreas funcionales de la entidad, participan en el diseño y mantenimiento de documentos, junto con los sistemas en que estos se desenvuelven; es una labor en la cual se *decide qué documentos* se crean para soportar las tareas, la información que contienen, forma y estructuras que asignadas. Por tanto, el archivo reserva las actuaciones archivísticas que hay que crearse con cada documento y expediente, durante los procesos en los que se utilicen y después de concluidos (Cruz, 2012, pág. 125).

Entre las actuaciones están: clasificación, acceso, *uso*, transferencia y conservación, según el caso, en consecuencia, desde la producción hasta el destino final; así pues, dentro de las

labores del archivo *no se ha contemplado* la participación en la *planificación* de documentos; de igual manera, las entidades invierten grandes cantidades de dinero en automatizar actividades y procedimientos, al permitir la participación de los funcionarios de la oficina de archivo desde el proceso de planeación, ésta labor contribuiría a optimizar el funcionamiento de documentos, además, ayudaría a cumplir requisitos de estandarización, fomentando así a evitar producir documentos innecesarios.

4.1.7 Servicio – acceso

En primer lugar, al referirse a servicio y acceso, hay que partir del concepto de derecho a la información, el cual es universal y no admite excepciones. Así pues, Castells citado por Cruz, (2012, pág. 294-295) describe que el derecho a la información está relacionado con administración-administrados y forma un elemento de tercera generación sobre los derechos del hombre que surgió en el siglo XIX. Ahora bien, Tarrés, (2006, pág. 104-107) indica que, toda operación de *marketing archivístico* consiste en una buena imagen del servicio, tanto a quienes lo utilizan, como quienes lo desconocen, produciendo su interés; por ello, éste identifica destinatarios, usuarios/clientes, conoce sus gustos y necesidades.

Sin embargo, los documentos no son estéticamente atractivos y además son fuentes primarias de información, ni están aliados por cuanto su *uso* se refiere. De ahí que, se requiere establecer categorías de usuarios internos y externos. En cuanto a los primeros, sea una entidad pública o privada la forma de crear una imagen positiva depende de los servicios que presta para satisfacer requerimientos y suplir necesidades, es decir, recuperar la información de forma *precisa* y en un *tiempo razonable* (Cruz, 2012, pág. 154-155).

En segundo lugar, se hallan los usuarios externos, entre los cuales existe gran variedad de grupos: investigadores y ciudadanos, etc., quienes requieren instalaciones adecuadas e instrumentos de descripción claros y precisos para efectuar búsquedas. En definitiva, el análisis antes expuesto permite comprender el concepto de *costos* frente a la concepción de almacenamiento documental, junto con criterios que conlleva aplicar a la administración de documentos en archivos, teniendo como base las nociones de *eficiencia*, *eficacia* y *utilidad*; unido al uso de información contenida en los mismos, como beneficio de la propia entidad.

5 METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

5.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo con la pregunta de investigación, ligado a los objetivos del estudio que están dirigidos a comprender las razones sobre costos, gastos e inversiones vinculados con almacenamiento, conservación y servicios que ofrecen los documentos facilitativos, incorporado al desempeño, uso, utilidad, nivel de eficacia y eficiencia de los mismos dirigida a las áreas de la entidad, es decir a la administración en su totalidad, se consideró que la orientación del estudio que más se acoplaba, era el diseño de caso *único*.

A su vez, su finalidad es *intrínseco*, debido a que su propósito no es construir una teoría, sino que el caso resulte de interés, adicional a ello, por el número de unidades de análisis, que tiene que ver con una sola. (Stake citado por Hernández, Fernández & Baptista 2010b, pág. 7). Así mismo, la unidad principal consta de más subunidades (Páramo, 2011, pág. 312), que apoyan el proceso de administración del archivo.

En el diseño de estudio expuesto, los investigadores analizan el caso y contemplan la unidad de análisis como, una unidad *holística* (todo el caso tomado como una sola unidad de análisis completa) y casos con unidades *incrustadas* (varias unidades de análisis dentro del caso). (Yin citado por Hernández, Fernández & Baptista 2010b, pág. 8).

Este diseño de investigación escogido, ofrecía la facilidad de mostrar el caso de análisis, varias posibilidades para construir explicaciones y conexiones sobre el caso, junto con los patrones o eventos que se replican en diferentes lugares, así pues, el estudio de caso único como diseño de investigación cualitativa, la orientación, por su particularidad junto a las condiciones, con base a los elementos y su interrelación que lo conforman, permite procedimientos *inductivos* y *deductivos*. (Neiman y Quaranta, 2006, pág. 222).

Así mismo, “*utilizando un enfoque básico, un investigador puede adoptar un único estudio de un caso único con información cuantitativa y cualitativa*”. (Dooley citado por Neiman y Quaranta 2006, pág. 230).

De igual modo, en el diseño de la investigación no solamente se contemplaron datos cualitativos, sino también datos cuantitativos, esto con fin de mostrar la realidad sobre el efecto que causa conservar documentos comunes, que su uso y utilidad no es tan valioso

como se considera, además porque la “articulación de los dos métodos aumenta la posibilidad de conocer bien lo social a partir de las bondades de cada uno de los enfoques, además, las técnicas y métodos no sólo son posibles, sino muy enriquecedora para afinar el estudio (Bonilla & Rodríguez, 1995; pág. 115).

De ahí que, el objetivo fue examinar el tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tiene muchas dudas o no se han abordado antes. (Hernández, Fernández & Baptista, 2010a, pág. 79).

Así mismo, se tiene los conocimientos sobre el problema planteado, junto con otros conceptos emitidos por autores versados en el tema de costos de documentos, pero no en aspectos financieros que afecten a la entidad en la conservación y preservación de documentos, en especial, aquellos de tipo facilitativos o comunes.

También, porque la información no escrita que poseen personas que por sus relatos, pueden ayudar a reunir y sintetizar sus experiencias (Méndez, 2003, pág. 134-135). Lo anterior, contribuyó a compilar argumentos sobre almacenamiento y conservación de documentos, permitiendo identificar particularidades de administración de los mismos, para así detectar la problemática que se presenta en este tipo de entidades, junto con el efecto financiero que perjudica a la organización.

Así mismo, el diseño propuesto intenta pretende lograr información sobre la posibilidad de realizar investigaciones más amplias, respecto al tema financiero y los costos que implica conservar documentos, en especial, los facilitativos, junto con el efecto que puede tener frente a inversiones que realiza las instituciones, no importando el tipo de entidad o el sector al que pertenece: pública, privada, industrial, distrital, hospitalaria, etc.

Por otra parte, el diseño propuesto intenta descubrir e identificar nuevos problemas o conceptos para adelantar investigaciones futuras, de modo que, contribuya a sugerir afirmaciones o postulados sobre la racionalización de los costos financieros orientados a la administración de los documentos comunes en cualquier entidad, junto con la administración y conservación de documentos valiosos y lo que ello implica.

Ahora bien, como la estrategia que se eligió era a través de procedimiento inductivo, el cual, su propósito era indagar y relatar el motivo por el cual no se consultaban los

documentos almacenados en los depósitos, junto con la falta de uso, a los cuales se tenía acceso y que a su vez no presentaban interés por parte de los funcionarios de la entidad; el análisis consistió inicialmente en un acercamiento a los datos, entre ellos, el registro de servicios del área de archivo, en el contexto de la funciones que mantiene el departamento.

Luego de identificados los fenómenos o hallazgos sobre la situación, se dio comienzo a determinar y caracterizar los diferentes hallazgos; y finalmente el investigador explicó los resultados de los motivos por el cual no se usan y utilizan los documentos almacenados en los depósitos, que pertenecen al grupo de documentos facilitativos, teniendo en cuenta, los distintos puntos de vista de autores que ofrecen su opinión sobre ésta clase de documentos.

En cuanto a este diseño, el proceso deductivo, el investigador siguió dos etapas fundamentales para obtener los resultados; inicialmente, se observaron⁸ los procesos en el contexto y organización del trabajo para la descripción y registro de los datos, en segundo lugar, se realizó una clasificación de los hechos detectados, esto con el fin de establecer generalidades; y por último, el investigador comparó los resultados. A su vez, el desarrollo de estas etapas, está *dominado por un doble movimiento, de la teoría a-la-práctica o deductivo-inductivo y de la practica a-la-teoría o inductivo-deductivo*. (Lynham citado por Neiman y Quaranta, 2006, pág. 231).

Así pues, el carácter deductivo propuesto en este diseño de investigación requirió que el investigador comprendiera el comportamiento de los funcionarios de la entidad frente a la obtención de servicios por parte del archivo y a su vez, indagara e identificara el contexto de la administración de los documentos facilitativos. Además, el efecto que conlleva a la entidad en inversiones para administrar documentos de esta clase, junto con los niveles de eficacia y eficiencia de los mismos.

En segundo lugar, la recolección de datos pretende sondear e identificar los elementos claves o variables que inciden en el fenómeno de elaboración de los documentos facilitativos en las entidades, junto a los costos que éstos generan para su conservación. A

⁸ Para adelantar el proceso de observación, este se llevó a cabo dentro de las jornadas de trabajo permanente, es decir, en el desarrollo de labores de coordinador y supervisión de apoyo, junto con la orientación, capacitación y acompañamiento, estipuladas en mis obligaciones del contrato, mantenía contacto con funcionarios operativos, empleados de la entidad en todas las áreas; de ahí que, tenía acercamiento permanente con el fenómeno expuesto en la investigación.

su vez, trata de descubrir y comprender el proceso de elaboración de éste tipo de documentos.

En consecuencia, dentro de la presente investigación se procura encontrar elementos para recomendar a las instituciones sobre la racionalización y simplificación de la producción documental – no simplemente reducir – a favor de una gestión administrativa más ágil y eficaz, sino de conservar, documentos que contribuyen a la institución, por tanto, el diseño de la investigación propuesto condujo a utilizar *técnicas* interpretativas sobre la conducta de producción y uso de documentos comunes, por parte de los funcionarios de la entidad.

5.2 POBLACIÓN OBJETO

Respecto a la población de la investigación, fueron los funcionarios encontrados en el contexto de la entidad distrital, siendo la entidad la unidad de información como eje central de la indagación del fenómeno de los costos de almacenamiento de documentos facilitativos, junto a la administración que esto conlleva.

Es de precisar que la entidad cuenta con varios depósitos de archivo; a su vez éstos cuentan con recurso humano calificado (Administrativo, profesional, tecnólogos – supervisores – técnicos y operativos) para todos los procesos y servicios que un archivo requiere, entre ellos: consulta, préstamo, servicios reprográficos, entre otros.

Así mismo, el recurso humano con que cuenta el área de archivo, el cual apoya labores sobre el servicio de consulta y préstamo es idóneo y competente, efectuando tareas de *búsqueda, localización y recuperación*, en forma rápida, eficaz y eficiente, de cualquier información requerida.

Ahora bien, en esta investigación, también la población estuvo constituida por todos los funcionarios que contribuyen a administrar los depósitos, más los empleados que utilizan documentos misionales y comunes de la entidad, pues son ellos quienes acceden a la información almacenada en el archivo, junto con los servicios que presta la unidad de archivo.

De ahí que, el participar como miembro activo del grupo de funcionarios responsables de la gestión documental en la entidad y *observar esta conducta y actuar de quienes*, se espera que *utilicen los servicios* del archivo distribuido en los depósitos, contribuyo a *obtener*

conocimiento necesario para dar cuenta, desde la óptica particular e interpretación sobre el efecto, que tiene la conservación sin un análisis exhaustivo de los costos derivados de su implantación y mantenimiento, sobre todo en el ámbito de la administración pública, tal y como lo señala Fugueras (2011, pág. 4-7).

Ahora bien, el contexto se entendió como un escenario cuya función pública de la entidad distrital está orientada a encargarse de múltiples áreas como: espectáculos públicos, imprenta municipal, juegos prohibidos, juegos permitidos, licorerías y amparo y registro de marcas.

Además tareas correspondientes a todo aquello que se consideraba relacionado con la seguridad interna y con la preservación del orden público, aspectos que tenían injerencia en casi todas las áreas de la administración de la ciudad; otra de las áreas son el control del orden público, e inspecciones de policía que centralizan el trabajo de los inspectores, además de asuntos locales y desarrollo ciudadano y asuntos para la convivencia y seguridad ciudadana; orden público; higiene y salubridad, y asuntos locales y desarrollo ciudadano.

Así que, para la selección de participantes en esta investigación, se tuvo los siguientes criterios:

- Funcionarios de las áreas Jurídica, Administrativa y Financiera, quienes solicitaban mayores servicios.
- Profesionales en archivísticas encargados de administrar el nivel central de la entidad distrital en lo relacionado al archivo.
- Funcionarios de nivel supervisor encargados y responsables de adelantar seguimiento a actividades técnico-operativa de gestión documental.
- Los funcionarios responsables de adelantar tareas operativas de tratamiento documental.
- Áreas de acceso a los documentos facilitativos

5.3 Categorías y sub-categorías de análisis

En esta investigación, las categorías de análisis se centraron en temas relacionados con almacenamiento de documentos comunes o facilitativos y para examinar y comprender el efecto, se seleccionaron las siguientes sub-categorías: efecto que pueden causar a la entidad

desde la óptica financiera, eficacia y eficiencia, almacenamiento, ahorro de costos y servicio y acceso. Estas deducciones, se apoyan en el marco teórico, tal y como se indicó.

Sub-categoría sobre efecto financiero

La presente investigación está relacionada con los gastos que asume la entidad al momento de elaborar documentos por parte de cualquier funcionario, puesto que es un proceso natural y no se repara en gastos en el instante en que se imprimen; junto con apertura de carpetas, además del procesamiento que conlleva de tratamiento documental, pasando por procesos de creación y conformación de series, subseries y por último, el almacenamiento.

Además, los largos periodos que puede significar la conservación de documentos, que culminado sus trámites se almacenan en espera de recurrir a ellos para suplir alguna necesidad de información a través de servicios antes descritos para la toma de decisiones.

Estas razones indicadas en el marco teórico, están relacionadas con la producción documental, que es la fuente de creación de documentos misionales o comunes, siendo estos últimos, un causal de gastos para la entidad, sin contar que, algunos no son necesarios para la toma de decisiones a mediano y largo plazo.

Por lo anterior, en este estudio las características se clasificarán como elementos contribuyentes a generar costos para la administración en la entidad, de acuerdo a los siguientes criterios:

- Creación de documentos no importando a que clase pertenecerán (misionales o facilitativos)
- Costos y gastos de documentos comunes, hacen parte de la elaboración
- No se contemplan la finalidad de documentos comunes a mediano y largo plazo
- Periodos de retención documental a mediano y largo plazo
- Acceso a los documentos

Sub-categoría eficacia y eficiencia

Esta categoría se basa en los planteamientos expuestos por Fugueras (2013) y Mejía (2011), quienes indican que la eficacia y eficiencia deben estar relacionadas con los valores de accesibilidad y ahorro en la gestión en las entidad, que afecta directamente en procesos y procedimientos, de modo que, no contribuye al mejor uso y utilización de los recursos.

De esta forma, surgen algunas justificaciones acerca de la calidad de los documentos, junto con la racionalización y producción de los mismos, además de la disposición que esto conlleva. A su vez, los procesos de eliminación y/o conservación permanente, con base a criterios técnicos y legales.

Por consiguiente, contribuye al rendimiento, productividad, modernización y una alianza estratégica para la modernización de la entidad, en lo relacionado a gestión documental, teniendo en cuenta las siguientes directrices:

- Estudios de simplificación de procesos y procedimientos
- Ahorro en horas de trabajo, en búsqueda de información relevante
- Planificación de documentos conservados a largo plazo
- Contar con documentos pertinentes para la toma de decisiones

Sub-categoría de Almacenamiento

En tercer lugar, la categoría de almacenamiento y siguiendo los postulados de Morrison (2010), Cruz (2012) y Heredia (2007), viene dada por el abuso e insostenible conservación de documentos con bajo valor documental, pues, como ellos lo indican, con la falsa creencia de que todo lo que existe en depósitos de archivo es para conservar, adelantar tratamiento técnico, invertir recursos y demás labores que ello implica.

Por tanto, se enfatiza en directrices que permiten reducir la producción indiscriminada de documentos de tipo facilitativo debido a que al iniciarse la creación y producción, con base a normalización y de acuerdo a procesos y procedimientos, permite evitar producir documentos innecesarios, impidiendo así almacenamiento excesivo, junto con los costos que esto pudiera traer. Y para ello, es preciso contemplar las siguientes variables:

- Recobrar espacio de documentos que nadie utiliza en labores diarias
- Evitar el colapso de los depósitos con documentos destinados a eliminación
- Asegurar el almacenamiento de documentos misionales
- Asegurar la selección de documentos valiosos de aquellos comunes
- Disponer de documentos misionales cuando se requieran

Sub-categoría ahorro de costos

Otra categoría relacionada con este trabajo, es el de costos y gastos y siguiendo los postulados de Moneda (1995), Lancaster (1996), Corra y Díaz (1997), Heredia (2001), Reed (2007), Serra (2008) y Fugueras (2013), cuyo punto central está representado por inversiones tanto en materiales, equipamiento, recurso humano. Tales autores indican que invertir gran cantidad de recursos financieros, frente a los gastos para obtener servicios, no corresponde, ni refleja beneficio de alta calidad, pero sí repercute en servicios y gastos innecesarios que afecta a la entidad.

De modo que el efecto negativo hacia la entidad en forma directa en lo correspondiente a las finanzas y gastos, contribuye a malgastar recursos financiero, efecto que la misma no repara. De manera tal que, los elementos antes mencionados se clasifican en:

- Evitar compras de insumos y materiales innecesarios para conservación documental de documentos comunes
- Reducir la contratación de recurso humano, en todos los procesos documentales
- Aprovechar al máximo el espacio en la entidad para otras áreas requeridas
- Orientar los esfuerzos y recursos financieros en documentos misionales
- Evitar transferencia de documentos comunes hacia los depósitos

Sub-categoría servicio y acceso

En último lugar, la categoría de servicio y acceso, está orientada al derecho a la información, tal y como lo expresa, Tarres (2006), Castells (1984) y Cruz (2012), quienes describen el concepto de administración vs administrados y necesidades de información por parte de funcionarios de la entidad que lo requerían.

Por tanto, la clasificación de los componentes de acuerdo a los intereses, intenciones y necesidades para conocer la información, se clasifican en:

- Ofrecer servicios eficientes, eficaces y útiles, con base información conservada
- Suplir requerimientos y búsqueda de información rápida y oportuna
- Espacios adecuados y comodidad en el instante de ofrecer servicios y accesos
- Disponibilidad de documentos valiosos para la toma de decisiones
- Registro y control detallado de servicios documentales

Técnicas y estrategias de recolección de información

Para desarrollar la investigación, se empleó la recopilación de información a través de procesos y técnicas de observación (participante). (Malinowski citado por Neiman y Quaranta, 2006, pág. 214)⁹

Y observaciones directas en las áreas de almacenamiento y conservación documental; además, se efectuó indagaciones no estructuradas de manera informal alrededor del fenómeno detectado.

Ésta primera práctica la define Méndez (2003, pág. 155) como: *el proceso mediante el cual el investigador hace parte del grupo, organización o realidad sobre el cual se investiga*; es decir, al ser funcionario y parte de equipo de trabajo de la oficina de archivo y mediante las jornadas de trabajo en la entidad, se pudo establecer que un alto porcentaje de documentos en su gran mayoría, comunes o facilitativos, no eran consultados y su uso es casi nulo.

Así mismo es de precisar que, al estar en contacto directo con el proceso de administración de los documentos, debido a que estaba a cargo de los depósitos en compañía de otros profesionales en gestión documental, junto con otros procesos archivísticos asignados y las labores que esto implica se descubrió que la actividades era mínimas, casi nulas en temas de administración documental; es decir, procesos de consulta, préstamos, reprografía, transferencia, referencia; no tenían mayor movimiento, ni tampoco requerimiento alguno.

En consecuencia, el anterior hecho hizo que se indagará a través de cometarios realizado por los funcionarios operativos junto con la observación permanente (Tamayo, 2000, pág. 122), sobre el *no uso* de esta clase de documentos; por consiguiente, se adelantó mediante la percepción, observación y registro, el comportamiento de la utilidad de los documentos comunes.

⁹ Para los autores, esta técnica es el método mediante el cual se recurre a la observación y consulta de diversas personalidades para obtener información, recolectada con distintos grados de sistematicidad, es decir, para lograr obtener los datos, se recurrió a la permanencia constante en el archivo y las prolongadas horas de trabajo en él, con lo cual, se accedió a la recolección de datos primarios a través de la observación participante, además de la utilización de informantes clave, es decir, auxiliares de archivo, técnicos de archivo, bibliotecólogos y archivistas de apoyo que conocían de antemano la problemática sobre el cúmulo de documentos comunes almacenados en los depósitos, en consecuencia, ésta realidad permitió establecer y comprender un comportamiento detallado del conjunto de situaciones, hechos y relaciones cotidianas en un ambiente natural sobre la administración de los documentos facilitativos o comunes en la entidad.

En tal sentido, se utilizó la técnica de observación directa participativa, para saber sobre el empleo de los mismos, junto con los trámites que éstos poseían (Galeano, 2007, pág. 35). A su vez, se efectuó, *sondeo y opinión*¹⁰ para saber la respuesta por parte de las directivas sobre el uso y utilidad; de manera tal que, se pudo establecer que esos documentos no se podían *botar* (eliminar), ni muchos menos arreglar (*tratamiento de organización, clasificación, ordenación, identificación, etc.*), por qué no era necesario

Con base al rastreo de servicios (préstamo, consulta, referencia, servicio reprográfico, etc.) y uso de documentos comunes por parte de los funcionarios de la entidad, junto con el proceso de administración, almacenamiento y conservación del total de los mismos, actividad realizada por los funcionarios de la unidad de archivo donde se conservan, se observó que al parecer no poseen valor documental alguno (*valores primarios o valores secundarios*) para ningún funcionario de la institución, ni mucho menos para la entidad.

La situación antes descrita, dejó como evidencia el comportamiento de la utilidad de los registros y su uso por parte de los funcionarios de la institución, lo cual indica que de nada sirve un archivo bien administrado, sino es utilizado por los empleados de la entidad, afectando así a la misma en lo relacionado a aspectos financieros, a los mismos funcionarios que los administran y a los usuarios que, en última instancia poco utilizan este tipo de documentos, puesto que su uso es bajo o casi nulo, por lo menos en forma física.

De manera que, este fenómeno indica que al no ser consultados por ningún funcionario interno o externo, perjudica a la organización en forma directa a través de las inversiones que se adelantaron en su momento frente a la administración y preservación de los mismos, es de precisar que, el periodo de observación, comprendió y correspondió al periodo entre noviembre 2009 hasta febrero 2012, lo cual permitió detectar una serie de datos, junto al fenómeno y la falta de *uso* de documentos facilitativos por parte de los empleados.

En esta etapa comprendida, se pudo establecer y detectar, hábitos, costumbres, vivencias, conductas y relaciones únicas del ambiente entre los funcionarios responsables de unidades

¹⁰ No se hicieron encuestas debido a que los funcionarios de la entidad, jamás llegarían a diligenciarlas, sin embargo, se elaboraron *fichas de valoración documental* para que las directivas asumieran la responsabilidad y tomaran decisiones de eliminación o transferir los documentos.

de archivo, frente a empleados que requerían documentos almacenados, en depósitos administrados por personal responsable de los mismos en la entidad, aquellos comunes.

En palabras de Hernández, Fernández & Baptista (2010a, pág. 411-415), la técnica de observación permitió detectar, saber escuchar y utilizar todos los sentidos, poner especial atención a los detalles, poseer habilidades para descifrar e interpretar conductas no verbales, lo anterior contribuyó a ser reflexivo y disciplinado al momento de capturar y relacionar datos valiosos, es decir, saber leer el medio ambiente.

Agregando a lo anterior, se recurrió a otras fuentes de datos, esto con el fin de garantizar la validez interna de la investigación (Páramo, 2011, pág. 313). Entre los materiales documentales seleccionados, se revisaron, la Guía¹¹ de fondo e historia institucional (Mayorga y Flórez, 2011, pág. 35)¹², junto con estadísticas de registro de servicios del archivo; si bien estos documentos no fueron hechos con estos propósitos, pueden ser usados por investigadores para analizar aspectos de administración en la entidad. (Galeano, 2007, pág. 114).

Además, se procedió a efectuar una revisión teórica que facilitó la investigación, esto con el fin de corroborar teorías propuestas por autores, en las cuáles trazan lineamientos “... a la hora de crearse los documentos en el momento de la normalización de los procedimientos, es de prevenir la producción documental *innecesaria* y así evitar el cúmulo *abusivo* y *costoso* de documentos inútiles...” (Heredia, 2007, pág. 53). El planteamiento señalado por la autora sobre la creación de documentos, es que estos no aportan ningún beneficio y por el contrario perjudican las finanzas de cualquier institución.

Los anteriores esbozos plasmados, permitieron identificar variables descritas sobre el costo de elaboración de documentos facilitativos, junto a costos financieros que implica conservar los mismos, a su vez, el uso y utilidad por parte de funcionarios y todo lo que

¹¹ Acuerdo 05. La define como el instrumento que permite representar de una manera amplia y panorámica un archivo, un conjunto de archivos, un fondo, una división de fondo. Describe de manera general un Archivo General Territorial o Institucional, la reseña histórica de su creación y evolución institucional, misión, funciones, objetivos, visión, alcance, servicios, ubicación física del edificio; así como, reseña histórica, contenido, series o asuntos, fechas extremas, clase de soporte, volumen, temas de posible investigación, de cada uno de los fondos que lo conforman, entre otros.

¹² Para los autores, historia institucional, es definida como el análisis histórico de las instituciones que integra la organización administrativa del estado, desde el orden jurídico que las fundamenta. A su vez, se ocupa por comprender a las instituciones políticas en su función administrativa, estructura, evolución histórica y en su proceso de acción o intervención en la sociedad.

conlleva administrar documentos comunes, tal y como se indica en la tabla: (*Véase: cuadro: siguiente página*).

Por lo anterior, en la presente investigación se utilizó como estrategia de deducción e interpretación, la observación participante, junto con entrevistas no estructuradas o abiertas, estas últimas, describe como aquellas que se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla (Hernández, Fernández & Baptista 2010a, pág. 418).

Por su parte, Creswell, citado por Hernández, Fernández & Baptista (2010a, pág. 418), señala que las entrevistas cualitativas deben ser abiertas, de tal forma que los participantes expresen de la mejor forma sus experiencias y ser influidos por el investigador. Es decir, que el investigador es quien estructura el contenido dando como resultado que la investigación e indagación sea de tipo analítico cualitativo, permitiendo así, recolectar, analizar y describir en forma rigurosa, la realidad y la conducta sobre la falta de utilidad de los documentos comunes por parte de los funcionarios de la entidad.

Tabla 1: Caracterización estratégica de componentes de investigación, frente al uso de los documentos facilitativos.

Nivel de estudio	Dimensiones del problema	Fuentes de información	Procedimientos y técnicas
Contexto	<i>Procesos y procedimientos, factores financieros, eficacia, eficiencia y efectividad de documentos comunes.</i>	<i>Documentos facilitativos, informantes clave (auxiliares y técnicos de archivo; bibliotecólogos de apoyo y funcionarios.)</i>	<i>Análisis y revisión de documentos comunes, observaciones exploratorias en forma directa y observaciones situacionales.</i>
Marco institucional	<i>Gestión e inversiones en producción, conservación y recuperación de documentos comunes y misionales, junto con administración de los mismos.</i>	<i>Indagaciones, actividades reales de uso de documentos comunes y análisis de comportamiento.</i>	<i>Indagaciones informales, entrevistas no estructuradas y observación participante.</i>
Actores	<i>Funcionarios de todos los niveles de la entidad; perfil social de funcionarios, en relación con el uso y utilidad de los documentos.</i>	<i>Datos, comentarios y averiguaciones; rastreo y confrontaciones de comportamiento e inspección de uso y utilidad.</i>	<i>Observación (participante y pasiva) e indagaciones a fondo.</i>

Fuente: Elaboración propia

Ruiz (s.f., pág. 2) afirma que, una *modalidad* de entrevista no estructurada suele denominarse entrevista *informal*, debido a que se caracteriza por la espontaneidad de una situación que suscita cuestiones no estructuradas en el transcurso natural de una interacción personal, *es probable* que la persona entrevistada “*no se percate*” de que está siendo “*entrevistada*”.

De manera que, la entrevista informal contribuyó a facilitar las diferencias individuales, junto con los cambios situacionales, logrando así llegar a un nivel de comunicación más profundo, debido a que a *“muchacha gente le gusta que la escuchen*, además, que *“los informadores tiene ganas de hablar”*. (Stake, 2010, pág. 63-65).

Así mismo, la anterior técnica, permitió recoger inquietudes, expresiones y experiencias de funcionarios (auxiliares, técnicos y profesionales) junto con la de empleados de la institución, sobre el poco interés de la información contenida en los documentos y la *falta de uso* de los mismos que se hallaban en depósitos, además, el comportamiento, contribuyó a descubrir y a entender patrones y actitudes de funcionarios en la entidad, con respecto a este grupo de documentos comunes, que al parecer no representan mayor interés.

Es de aclarar que, las entrevistas no estructuradas con los funcionarios de apoyo a la unidad de archivo, eran diálogos no estructurados para indagar, conversar e intercambiar información sobre labores propiamente dichas de localización de documentos, cuando estos eran solicitados o requeridos, datos que permitieron construir panoramas del fenómeno que se presentaba sobre la administración de los mismos y que en última instancia a los auxiliares o técnicos no les importaba, si los empleados consultaban o no los registros almacenados en los depósitos.

De ahí que, el tipo de preguntas que se formularon, estaban orientadas a indagar sobre servicios de consulta, préstamo y procesos reprográficos; interrogantes que permitieron justificar acerca de uso de documentos comunes por parte de los empleados.

Además, los responsables de administración (auxiliares, técnicos o profesionales) de los depósitos no eran elocuentes, ni descriptivos, al responder algunas preguntas formuladas; con lo cual se concluyó que, no les interesaba, si se prestaban o se consultaban, cualquier documento que se conserva en los depósitos, es decir, les era indiferente.

Vale la pena aclarar y mencionar que, se intentó hacer una encuesta con algunas preguntas, pero no fue posible debido a que los funcionarios fueron renuentes a contestar cualquier tipo de cuestionario, pues éstos se sentían comprometidos y de hecho algunas inquietudes transmitidas, ni siquiera eran contestadas, pues ellos no les daban la mayor importancia. (*Véase: cuadro categorías y subcategorías siguiente página*).

Categoría de análisis y triangulación

Ahora bien, en cuanto a la recogida y análisis de datos, este viene apoyado por el proceso de triangulación de datos, la cual no solo se obtuvo, recogiendo la evidencia mediante la técnica de observación directa y participante, como se describió más arriba, sino también basado, en respuestas ofrecidas por funcionarios responsables de administrar depósitos.

Además, se preguntó a funcionarios de nivel supervisor y operativos del área de archivo, junto con comentarios expuestos por algunos funcionarios de la entidad; en especial de oficina, Jurídica y Financiera, quienes sufrieron de primera mano el inconveniente de falta de *espacio* para el almacenamiento de documentos misionales, pues éste había sido ocupado por documentos facilitativos que las directivas no permitieron ser trasladados o eliminados; criterios que no eran acorde a teorías como: la expuestas por Heredia (2007) y Fugueras (2013), que refieren a eficacia, eficiencia y ahorro de costos, como lo señalan.

Así mismo, como lo menciona (Stake, 2010, pág. 94), se requirió disciplina y estrategias para captar, identificar y confrontar las explicaciones ofrecidas por los funcionarios de las áreas, con base al tema de almacenamiento de documentos facilitativos, falta de uso, utilidad y demás aspectos.

Así, pues, los datos se recogieron en dos formas: en primera instancia, cada vez que se tenía la oportunidad de reunirnos en compañía de los demás archivistas y mencionar el tema relacionado con la documentación ubicada en *depósitos* que nadie consultaba, frente a la falta de *espacios* para almacenar documentos misionales de dependencias ((Jurídica y financiera) que, a su vez, exigían, un lugar adecuado para almacenar documentos que se producían a diario y retirar de sus puestos y áreas de trabajo; así mismo, descongestionar los pasillos de los mismos.

Tabla 2: Categorías y subcategorías apriorísticas

Ámbito temático	Problema de investigación	Pregunta de investigación	Objetivos generales	Objetivos específicos	Categorías	Subcategorías
Costos de Almacenamiento de documentos facilitativos	Efecto financiero causado por la conservación de documentos facilitativos en una entidad distrital, entendido esto como, almacenamiento y conservación de fondos documentales.	¿Qué efecto financiero causa el mantenimiento de documentos facilitativos en una entidad distrital, entendido esto como, almacenamiento y conservación de fondos?	Identificar los costos financieros del almacenamiento de documentos facilitativos en una entidad distrital en Bogotá.	Revelar el efecto financiero causado por el almacenamiento de documentos facilitativos a la entidad distrital	Efecto financiero y gasto en insumos (<i>consecuencia</i>)	<i>Efecto financiero</i> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de oficinas productoras • Control de nuevas series documentales • Periodicidad documental • Control de recorrido y/o copias de documentos
				Identificar el aporte que realizan los documentos facilitativos como apoyo a la administración en la entidad distrital.	Aporte de documentos facilitativos a mediano y largo plazo	<i>Eficacia y Eficiencia</i> <ul style="list-style-type: none"> • Utilidad, uso y beneficio de documentos facilitativos • Servicios de documentos facilitativos • Eficiencia y efectividad de documentos facilitativos
				Determinar el volumen de almacenamiento de documentos facilitativos y la preservación documental, frente al uso de los mismos.	Volumen de documentos facilitativos vs documentos misionales	<i>Ahorro de Costos</i> <ul style="list-style-type: none"> • Inversión en materiales e insumos • Contratación recurso humano especializado • Gastos en muebles mobiliario
						<i>Almacenamiento</i> <ul style="list-style-type: none"> • Pautas y procesos de eliminación y conservación documental • Métodos de valoración documental
						<i>Servicio y Acceso</i> <ul style="list-style-type: none"> • Control entrega de documentos • Restricción de acceso a documentos • Localización documentos rápida y oportuna • Registro de servicios documentales

Fuente: Tomando y adaptado de la obra de Francisco Cisterna Cabrera (2005)

Tabla 3: Pautas de entrevista no estructurada para tres (03) estamentos

Subcategorías	Preguntas a funcionarios responsables de generar y producir documentos facilitativos	Preguntas a funcionarios encargados y responsables de administrar depósitos documentales	Preguntas a funcionarios operativos que apoyan los servicios a través de los documentos facilitativos
• Identificación de oficinas productoras	Al crear y/o suprimir nuevas oficinas, ¿Se reporta al área de archivo para recepción de series creadas o suprimidas documentales?	¿Se tiene presente, si las series documentales son de tipo facilitativo o misional?	¿Se reporta a jefatura de archivo, los espacios, mobiliarios y demás elementos para recepción de nuevos documentos?
• Control de nuevas series documentales	¿Se informa a la oficina de archivo los nuevos tipos de documentos, series o subseries?	¿Con que periodicidad se revisan y actualizan, las tablas de retención documental y cuadros de clasificación? ¿Se identifican si las series documentales, son de tipo facilitativo o misional?	¿Se aplica la tabla de retención documental, para descongestionar depósitos y demás áreas de archivo?
• Periodicidad documental	¿Se notifica al área de archivo sobre nuevas series o subseries, con base al volumen documental e importancia que representa para la entidad?	¿Se contempla nuevos espacios para recepción de nuevas series documentales?	¿Se informa a la jefatura de archivo sobre capacidad documental en depósitos, para trasladar o eliminación documentos?
• Control de recorrido y/o copias de documentos	¿Se describen y mencionan al área de archivo sobre las diferentes copias para ser tenidas en cuenta al momento de su traslado?	¿Se registran y se dan a conocer las tablas de retención documental, junto con las nuevas copias para toda la entidad?	¿Mediante aplicación de tablas de retención, se retira duplicidad y borradores, para evitar incremento de expedientes y disminuir el volumen documental?
• Utilidad, uso y beneficio de documentos facilitativos	De acuerdo a las funciones que se desarrollan en la oficina ¿Conoce el uso e importancia de los documentos facilitativos para la oficina y la entidad? ¿Comprende la trascendencia de las categorías de los documentos? ¿Entiende la importancia de los documentos facilitativos? ¿Qué beneficios prestan realmente los documentos facilitativos a mediano y largo plazo?	¿En los depósitos detectaron documentos misionales frente a documentos facilitativos, junto con el valor documental de los mismos? ¿Cuál es realmente el beneficio que presta los documentos facilitativos para los funcionarios y la entidad? ¿Cuál es uso diario, semanal y mensual que prestan los documentos facilitativos en la institución? ¿Cuál es realmente la utilidad de los documentos facilitativos frente a los procesos y procedimientos que se ejecutan en cada oficina? ¿Cuál es el volumen de documentos facilitativos, frente a	¿A qué categoría de documentos se le dio mayor énfasis en el momento del tratamiento documental? ¿Detectaron los documentos misionales frente a los de menor importancia (documentos comunes)?

Subcategorías	Preguntas a funcionarios responsables de generar y producir documentos facilitativos	Preguntas a funcionarios encargados y responsables de administrar depósitos documentales	Preguntas a funcionarios operativos que apoyan los servicios a través de los documentos facilitativos
		documentos misionales, junto con los beneficios que prestan los primeros?	
• Servicios de los documentos facilitativos	¿Cuál ha sido el uso de documentos facilitativos, luego de cerrados los trámites? ¿Se han tenido que recurrir a los documentos facilitativos que se encuentran en los depósitos, para resolver trámites?	¿Existen estadísticas de los servicios prestados por el archivo con relación a los documentos facilitativos?	¿Cuáles de los documentos almacenados y conservados eran más solicitados para suplir las necesidades de información?
• Eficiencia y efectividad de los documentos facilitativos	¿Cuál es la efectividad de la información contenida en los documentos facilitativos? ¿Qué tan eficaz es la información contenida en los documentos facilitativos?	¿Qué tan valiosos y eficaces son los documentos facilitativos que se conservan en los depósitos? ¿Qué tan habitualmente y con base a las funciones de los empleados, eran solicitados los documentos facilitativos para la toma de decisiones?	¿Cuáles de los documentos facilitativos eran más consultados o solicitados por los funcionarios de la entidad?
• Inversión en insumos	¿Cuál es el consumo de insumos de papelería mensual para almacenar documentos facilitativos?	¿Cuál ha sido la inversión financiera en términos de insumos para almacenamiento de documentos facilitativos y misionales?	¿Qué volumen y tipo de insumos técnicos se utilizan para conservar documentos facilitativos y misionales?
• Contratación recurso humano especializado	¿Cuántos funcionarios fueron contratados y se requieren por cada oficina para desarrollar labores documentales?	¿Qué niveles de profesionales en archivística se requieren para desarrollar labores documentales en los depósitos? ¿Cuántos funcionarios se requieren para apoyar las labores técnicas en los depósitos?	¿Qué tipo de actividades técnicas desarrollan los diferentes niveles de profesionales en la administración de los depósitos?
• Gastos en muebles y mobiliario	¿Qué tipo de mobiliarios debió adquirir la entidad para administrar los documentos facilitativos y misionales en las oficinas?	¿Cuánto recurso económico e inversión se empleó en compra y adecuación de estanterías, rodante y fija para conservar los documentos?	¿Cuáles de los documentos se hallaban resguardados y conservados uniformemente en estantería, los facilitativos o los misionales?
• Pautas y procesos de eliminación y conservación documental	¿Qué orientaciones e instrucciones fueron enseñadas sobre el concepto de <i>duplicidad</i> documental? ¿En términos de selección documental, han aplicado el proceso de retiro de duplicidad documental?	¿Qué decisiones fueron tomadas antes de almacenar y conservar los documentos en los depósitos? ¿Fueron tenidos en cuenta las clases -misionales y facilitativos- al momento de almacenar y conservar los documentos? ¿Han adelantado procesos de selección parcial o total de	¿Les fueron impartidas decisiones para eliminar documentos facilitativos en los depósitos? ¿Cuáles fueron las decisiones al momento de eliminar los documentos? ¿En algún periodo les indicaron el retiro y

Subcategorías	Preguntas a funcionarios responsables de generar y producir documentos facilitativos	Preguntas a funcionarios encargados y responsables de administrar depósitos documentales	Preguntas a funcionarios operativos que apoyan los servicios a través de los documentos facilitativos
	¿Qué medidas fueron tomadas antes de enviar la documentación común a los depósitos de la entidad?	los documentos facilitativos almacenados en los depósitos? ¿Cuál es el efecto del volumen de documentos facilitativos en la entidad? ¿Cuáles de los documentos facilitativos realmente benefician a la entidad en términos de administración?	eliminación de documentos facilitativos para descongestionar los depósitos?
• Métodos de valoración documental	¿Cuáles fueron las orientaciones y pautas para conocer el valor documental de los documentos en las oficinas? ¿De acuerdo a las funciones, que tipo de documentos o series se generan, misionales o facilitativos?	¿Cuáles fueron las medidas de selección y conservación documental para descongestionar los depósitos? ¿Cuántos metros lineales de documentos facilitativos fueron detectados en los depósitos?	¿Cuáles han sido los mecanismos de eliminación de documentos facilitativos? ¿Les orientaron sobre los valores primarios (<i>administrativos, jurídicos, fiscal, contable, etc.</i>) para depurar los depósitos de documentos facilitativos?
• Control entrega de documentos	¿Cumple el reglamento en cuanto a préstamos y consultas para devolución de documentos al área de archivo?	¿Se crean estadísticas sobre entrega de documentos a funcionarios de la entidad?	¿Se dejan evidencias en reemplazo de documentos retirados para servicios de préstamos a los funcionarios de la entidad?
• Restricción de acceso a documentos	¿Se manifiesta por escrito al área de archivo sobre el tipo de documentos que genera la oficina para evitar consulta o préstamos o demás servicios a funcionarios de la entidad?	¿Se asigna áreas de conservación restringida a documentos reservados o clasificados por la entidad?	¿Se entrega o facilita información de documentos reservados, aunque tenga carácter restringido?
• Localización documentos rápida y oportuna	¿Los documentos son entregados a tiempo por parte de los funcionarios de archivo, para toma de decisiones oportuna?	¿Se mantienen registros e inventarios completos de todos los documentos almacenados en depósitos para soportar servicios documentales hacia funcionarios de la entidad?	¿Se localizan siempre los documentos para brindar servicios de calidad a los funcionarios de la entidad?
• Registro de servicios documentales	¿Conoce los servicios que presta el área de archivo para suplir información como apoyo a la toma de decisiones?	¿Se dieron conocer los servicios que tiene el área de archivo, junto con las bondades, para beneficio de la entidad?	¿Recibieron capacitación sobre los servicios que ofrece el área de archivo?

Fuente: Tomando y adaptado de la obra de Francisco Cisterna Cabrera (2005)

De otro lado, se realizó averiguaciones con funcionarios operativos antiguos¹³, que conocían los documentos almacenados, pues mantenían contacto permanente con los mismos, y algunos habían apoyado la labor operativa de almacenar en cajas y en mobiliarios; además, se aprovecharon, momentos de reuniones informales, realizadas por las directivas; se mencionaba y dialogaba con funcionarios de áreas diferentes al archivo, para averiguar sobre el contenido de documentos depositados, quienes produjeron y eran directamente responsables, periodos al cual pertenecía los documentos, áreas a la que correspondían, tipo de documento (común o facilitativo) conservado, además, otros temas abordados como:

- Recurso económico invertido en insumos y materiales para archivo
- Tiempo transcurrido de conservación de los documentos
- Creación o supresión de oficinas, junto con los documentos
- Volumen de producción documental de las áreas
- Creación de nuevos documentos (series y subseries)
- Tipos de consulta de documentos almacenados en depósitos
- Calidad de servicios área de archivo
- Reporte capacidad de depósitos

Luego, los datos se analizaron para identificar, temas repetidos o reiterativos y puntos de vista comunes e importantes, junto con los datos observados directamente, durante las jornadas de trabajo.

5.4 Técnica de análisis de información

En esta etapa se realizó un análisis de conducta, de acuerdo a las observaciones y registros, junto a la forma de interactuar y dialogar con los actores, como lo indica Ameigeiras (2009, pág. 108-109), contacto que consintió en acercarse a los funcionarios, que de una u otra forma tienen posibilidad de acceder a los documentos conservados, como parte de las funciones y actividades de cada una de las áreas, unido a los procesos y procedimientos, mediante el cual se genera el cúmulo documental conservado y preservado en el archivo.

¹³ Funcionarios contratistas de nivel operativo y supervisión, que la entidad había renovado contrato de Orden Presentación de Servicios (OPS), dos años antes de mi llegada; la contratación era para apoyar labores técnicas archivísticas en todas las oficinas de la entidad.

Además, la investigación permitió establecer factores sobre administración de documentos comunes, con respecto al efecto que produce la creación y producción, dado que, la entidad incurre en gastos e inversiones financieras para el sostenimiento, conservación, búsqueda y recuperación, tratamiento técnico documental, de acuerdo a las tareas operativas archivísticas que implica conservar documentos misionales, junto con aquellos de tipo facilitativos o común.

En segundo lugar, el estudio ayudó a esclarecer y abordar conductas más representativas en cuanto al *uso y utilidad*, como parte de la toma de decisiones, junto con la responsabilidad que implica conservar los mismos. Lo mismo sobre las decisiones que poseen las directivas, frente a fenómenos de ineficiencia, estancamiento para decidir sobre una masa documental que genera costos en espacio, en recurso humano, áreas locativas, logística, y que su vez, no permite, dar un mejor manejo y aprovechamiento al espacio desde la óptica de conservación de documentos misionales, frente a aquellos de menor importancia.

En tercer lugar, contribuyó a conocer y establecer características, elementos y parámetros al momento de generar documentos, frente al efecto que esta labor conlleva, dicho de otro modo, las actividades desarrolladas por parte de los empleados como parte de las funciones, que se basan en procesos y procedimientos, que a su vez, se reflejan en documentos, ya sean éstos de carácter permanente (*misional*) o de índole temporal (*facilitativos o comunes*), como apoyo a las labores cotidianas, en un proceso natural, que de una u otra forma, no perjudica a funcionarios, pero que sin embargo, contribuye a que la entidad, entre en un proceso natural de conservación de documentos que, en última instancia, afecta recursos financieros, puesto que las inversiones, que debe asumir no dan a la espera, debido a que, por un lado, la perjudica en forma directa en todo lo relacionado a gastos e inversiones financieras, y por otro lado, a la gestión documental.

Esta última hace que la entidad, no salga de ese letargo en que la mantiene, sobre acumulación incesante de cantidades crecientes de documentación, los cuales de una u otra forma se han vuelto, *inmanejables e inutilizables*, como lo describió alguna vez Ampudia (1992, pág. 21).

En cuarto lugar, ayudó a detectar la trascendencia que tienen las entidades sobre la necesidad de llevar a cabo y adelantar estudios sobre la verdadera importancia de

documentos comunes vs documentos misionales, siendo estos últimos la verdadera razón de ser de toda entidad, problemática archivística que, contribuye a irrisorios servicios documentales por una falta de control total de la documentación, es decir, a la ineficiencia de la administración pública, convirtiendo así a archivos en bodegas de papeles inútiles, desconociendo e ignorando la utilidad que pudiera servir y tener para el desarrollo de las labores diarias y el desempeño normal de las funciones de empleados.

En quinto lugar, aportó y permitió despejar el interrogante sobre si el inconveniente o problemática radica en la conservación de documentos, o por el contrario, el hecho reside en la creación o producción de documentos comunes, pues no se tienen criterios ni razones para separar los de mayor importancia de aquellos de menor interés al momento de imprimir, pues éstos no equiparan su trámite mediato, frente a largos periodos de conservación en depósitos que generan costos innecesarios para la entidad.

Luego de la obtención y deducciones compiladas, en la cual se observó la conducta sobre la falta de uso de documentos comunes, junto con el nivel de calidad que éstos pudieron tener con base al contenido, además de la falta de interés de los funcionarios para procesos de consulta y préstamo, detectados bajo los procesos antes señalados y descritos, este análisis dio como resultado el desarrollo del informe que está compuesto por los capítulos de resultados, conclusiones y recomendaciones; en síntesis, la indagación permitió conocer el panorama de la realidad en la que está inmersa la entidad en materia de documentación común, que no ayuda a la toma decisiones por parte de las directivas y de los empleados

6 RESULTADOS

Luego del análisis antes señalado, junto con datos recogidos sobre uso, comportamiento, observaciones y después de interactuar con funcionarios de la entidad, se determinaron, los elementos necesarios que contribuyen a establecer, las características y el efecto que perjudica, tanto la producción de documentos, como su difusión, pasando por el tratamiento y conservación, unido a los costos y lo relacionado en materia financiera, que aqueja a la institución, tal y como se mencionó.

Además, en lo antes expuesto es preciso mencionar parámetros en cuanto a elaboración de cualquier tipo, llámese misional o facilitativo; ello implica tener presente elementos, actividades y recursos, dado que el producto final es el documento; es decir, cada escrito, no importando sus características o función que va cumplir, pasa generalmente por etapas y tareas, las cuales es preciso tener presente. Lo antes descrito sólo con un fin; ofrecer servicios de información contenida en los mismos, pues cuesta concebir la función de un archivo sin el *tratamiento de documentos* (Heredia, 2007, pág. 51).

6.1 DOCUMENTOS MISIONALES VS COMUNES, FRENTE A LA IMPORTANCIA, UTILIDAD Y VOLUMEN

6.1.1 Documentos misionales y su importancia frente a la entidad

Ahora bien, a nivel institucional se evidenció el cúmulo de documentos y necesidad de administrar, con base a todos los procesos y procedimientos que garantizan la conservación de aquellos que cumplieron con criterio de *calidad*, aspecto fundamental para lograr la estandarización y administración de aquellos que son realmente valiosos para la institución, de modo que se logró un manejo adecuado de producción de estos documentos *misionales* para la entidad, logrando así minimizar costos de producción y administración de documentos valiosos a la hora de gestión de los mismos.

Por lo tanto, se tuvo en cuenta ésta característica, con lo cual, se aplicaron prácticas de conservación, almacenamiento, junto con procesos técnicos archivísticos que se requieren.

Por esta razón, los documentos misionales representan entre un 20% o 25% en la entidad, pues ellos son la base fundamental de toda institución y están relacionadas con asuntos que, documentan transacciones específicas de organismos, junto a la ejecución y establecimiento de políticas (Casas de Barragán, Griffin, Millar, Roper, 2003, pág. 78-80).

Así pues, se puede mencionar que, los documentos misionales en la entidad son calificados como documentos imprescindibles, los cuales producen efectos frente a terceros o en el ámbito de la propia administración, además, cumple varias funciones.

De manera que, siendo éste tipo de documentos principales para la entidad, éstos se ha convertido en el último eslabón de la cadena administrativa (Luján y Ros, 2005, pág. 14) pues todos los funcionarios de las dependencias u oficinas que han tomado parte en mayor o menor medida, en su construcción. La tendencia es a utilizarlos frecuentemente, por ello, surge un fenómeno valioso que son las consultas, préstamos, reproducción permanente y constante de expedientes que contienen estos documentos esenciales, es decir, esta labor es continua por parte del personal que realiza la función de atención al público en general.

Así pues, de acuerdo a lo observado, se percibió que, los documentos misionales en la entidad, gozan de buenos criterios técnicos archivísticos, inversiones, recurso humano, mobiliarios y espacios suficientes, para consulta, junto con la verificación de información dispuesta en ellos, además, un marcado registro minucioso de préstamos y reproducciones por parte de una entidad externa, contratada para tal propósito, que a su vez refleja, costos y razones por los cuales se efectúan copias, en forma física y digital, para el envío a otras instituciones por compartir trámites similares con otras entidades del sector.

6.1.2 Documentos comunes y su importancia frente a la institución

Es necesario señalar que, los documentos facilitativos en la entidad, los cuales representan actividades comunes a cualquier organización, que a su vez, reflejaban y trata temas generales, tales como: administración de recursos humanos, actividades contables, asuntos de mantenimiento, almacén, etc.

En otras palabras, hacen parte de la administración general interna de la institución; revelaban departamentos y dependencias que los crearon, pese a ello, fue difícil predecir qué temas puntuales trataron, puesto que, al revisar algunos de ellos, exponían diversidad de asuntos y propósitos; de otro lado y observando que estos documentos específicos por el tipo de servicio (*consulta, préstamo, reproducción, servicio de referencia*) deberían haber ofrecido, junto con la misma importancia manifestada por los mismos usuarios, se intuyo que no tenían mayor interés, o por lo menos, esa era la visión que mostraban los mismos empleados frente a los mismos.

Por lo anterior, y luego de observar características, volumen, junto con el comportamiento de uso y utilidad, y posteriormente el seguimiento a las labores, se estableció y se conoció que la entidad cuenta con un alto cúmulo documental, representado en un 75% a 80% de documentos comunes; es decir, tomando como base el porcentaje de documentos misionales. De ahí que, el beneficio junto con la efectividad, estuvo dada por el valor *mediato*, al parecer, suplieron necesidades de información y trámites en un momento determinado, frente a su producción o recepción, a su vez, cubrieron diligencias, quedando en el olvido.

Por lo tanto, en este punto se observó que la gestión documental no se enfocó en una orientación a conseguir economía y eficacia en elaboración, mantenimiento, uso y disposición de documentos *facilitativos*, pues, estos afectaron sustancialmente y repercutieron en las finanzas de la entidad.

Luego de realizar el análisis y de acuerdo con Jardim citado por LLanso (1993, pág. 38), menciona qué se entiende por administración moderna documental con vista a conservar permanentemente aquellos documentos con un *valor cultural* futuro, sin menospreciar la integridad sustantiva de la masa documental para efectos de investigación. Lo antes expuesto por el autor significa que la gestión de estos documentos, frente a las decisiones que no tomaron los directivos en la entidad, no favoreció y soportó aspectos tales como:

- Beneficios económicos: disposición de documentos a lo largo del tiempo y utilización al máximo de depósitos intermedios.
- Economías en eficiencia: mediante una gestión consistente del conjunto de procesos de creación de documentos (control sobre el diseño, producción y distribución de los mismos a través de formularios estandarizados).
- Efectividad en planificación de actividades de la entidad.
- Bajo costo de almacenamiento de documentación valiosa a largo plazo.

Por consiguiente, los criterios antes descritos no son nuevos, pues a través del programa RAM de la UNESCO se mencionó que la gestión de documentos como el dominio de la gestión administrativa general con vistas a asegurar *economía y eficacia* de operaciones desde la creación, mantenimiento, utilización, hasta la afectación final de documentos. Dicho de otro modo, los directivos de la entidad, no tuvieron presente con vistas a

conservar permanentemente aquellos documentos que tuvieran valor cultural a futuro, sino en aquellos que, en última instancia, su aporte fue somero, en términos mediatos hacia la entidad.

Por esta razón, esta clasificación y reconocimiento entre estas dos distinciones (*documentos sustantivos y facilitativos*) contribuye a dar más especificidad a las series de expedientes, a su vez, marca la diferencia en particular e importancia en el contexto de la evaluación y la *disposición*, lo cual no hace parte de esta investigación. Así mismo, en la revisión, análisis y reflexión, se estableció que el perfil de la oficina de archivo, se muestra con una imagen de depósito pasivo, pues la función de servicio, no la brinda, por ende, el cargo de generador y gestor de actividades no lo aporta y tampoco contribuye esta clase de documentos, valor informativo alguno y sí lo hace es muy bajo.

6.1.3 Categorías de documentos facilitativos que impactan en la conservación

En cuanto a esta clase es necesario mencionar los documentos básicos que conforman procesos y procedimientos en la entidad, eran tan variados como son tan diversos trámites y actos emitidos, dependiendo de actividades y funciones que trata la institución, por tanto, en los depósitos se localizaron y existen numerosos expedientes como actividades generales y específicas que se llevan a cabo dentro de cada unidad administrativa de la misma institución.

Por esta razón, los tipos documentales que conforman las series documentales en la organización, permitieron percibir que las unidades documentales estaban compuestas por documentos singulares (únicos y simples) o compuestos (expedientes compuestos), tal y como menciona Molina y Leyva (1996, pág. 34-39)¹⁴.

Los anteriores autores, citan a González y ofrecen una clasificación de documentos administrativos; por tanto, dentro de ella se estableció los siguientes grupos que se visualizaron dentro en los depósitos. (*Véase: cuadro siguiente página*).

Ahora bien, dentro del cúmulo documental que se encontró, se presumió que todos éstos se hallaban ordenados (algunos mantenían tratamiento documental) según orden cronológico,

¹⁴ Los autores compilaron tres fuentes y efectuaron una propuesta con base a las tipologías documentales que se producen en entidades públicas, lo cual, es pertinente para la investigación que se llevó a cabo.

en la forma en que fueron producidos, bajo una compilación y construcción lógica, es decir, mantenían y reflejaban distintas actuaciones administrativas, puesto que, éstos mostraban su creación o nacimiento, revelando los primeros trámites de producción, junto al efecto que pudieron causar al momento de recibir las respuesta; documentos que estaban contenidos en los mismos expedientes. Por lo tanto, la clasificación que mantenían los expedientes estaba basada en procedimientos establecidos por la ley, normas o reglamentos que regula la institución y por ende, la administración; por ello, se descubrió tantas clases de expedientes como procedimientos sujetos a alguna diligencia o gestión llevada a cabo por algún funcionario.

Tabla 4: Clasificación de documentos administrativos¹⁵

1. Documentos Administrativos Resolutorios.		Decretos	Resoluciones	Acuerdos	Autorizaciones
2. Documentos Administrativos de Instrucción	Instrucciones internas		Actas (de reunión, arqueo, subasta, etc.)		
			Diligencias		
			Informes		
	Instrucciones externas		Cartas de pago		
			Certificaciones		
			Informes		
Instrucciones mixtas		Recibos de pago, creación de entidad			
3. Documentos de Comunicación	Comunicaciones oficiales		Anuncios	Circulares	Citaciones
	Edictos		Notas informativas	Notificaciones	Requerimientos
4. Comunicaciones a la Administración	Declaraciones	Peticiones		Quejas	Reclamos
	Solicitudes	Denuncias		Mociones	Autorizaciones
	Documentos de formalización de contratos.	Solitudes de órganos de control (Cias)		Títulos de deuda publica	Poderes administrativos
5. Documentos de los Ciudadanos	Declaraciones		Peticiones		Quejas
	Reclamos		Solicitudes		Denuncias

Fuente: Tomando y adaptado de la obra de Molina & Leyva (1996)

De modo que, efectuado el análisis y reconocimiento, se logró establecer y distinguir tres posibles grupos de expedientes administrativos, (Rovira, 1982, pág. 250-253), que consiguieron haber resuelto asuntos y procedimientos de gran importancia en su momento, entre ellos algunos económico-administrativos, los cuales al parecer no estaban sometidos a procedimientos especiales, sino más bien a gestiones particulares y mediatas, desarrollado

¹⁵ **Documentos Administrativos Resolutorios:** Según los autores, son documentos de decisión o mandatos de autoridad. **De Instrucción:** Son aquellos que son necesarios para ofrecer una instrucción dentro de un trámite. **De comunicación:** Son aquellos que se utilizan en las unidades administrativas para los diferentes trámites y asuntos. **Comunicación a la Administración:** Corresponden a aquellos que contribuyen a formalizar trámites con terceros. **Documentos de los Ciudadanos:** Son los producidos por particulares y enviados a la entidad. Nota (*Estos pueden agruparse en la categoría de Comunicaciones a la Administración*).

por las propias necesidades de los funcionarios que los establecieron. Dentro de las agrupaciones tal y como se describe se precisan las siguientes:

- **Expedientes de conocimiento:** Dentro de ésta categoría, se encuentran aquellos que no tienen trámites especiales y que han de surtir efectos en las respectivas oficinas o dependencias con fines estadísticos, es decir, de constancia que se produjeron o gestionaron, y a su vez, se conservan en los depósitos, tal y como se descubrió.
- **Expedientes de información:** esta segunda clase, hace referencia a aquellos que tienen por objeto suministrar o solicitar estudios y propuestas referentes a asuntos que competen a la entidad, con base a las funciones asignadas por el Estado. Por ello, en los archivos administrados se detectó gran cúmulo de éstos documentos, que a pesar de ser un referente como apoyo, ya habían cumplido su cometido, pues no eran solicitados ni consultados por los funcionarios.
- **Expedientes de resolución:** por último, este tipo de documentos, corresponde a aquellos que en virtud de disposiciones legales que regulan procedimientos dieron lugar a la adopción de acuerdos o decisiones fundamentadas en las mismas labores que suscribe la entidad con otras de igual condición, lo cual significa que, son aquellos documentos que aportaron a la administración de la misma ciudad, pues la entidad forma parte de las 92 instituciones distritales que contribuyen a gobernar la capital.

Documentos estos que, se localizaron en los depósitos y a su vez el movimiento, como punto de referencia para la toma de decisiones, carecían de valor documental; sin embargo, es de aclarar que, los expedientes de esta clase revisados, corresponden a diligencias, regulados por procedimientos administrativos concretos de la oficina jurídica.

Es necesario resaltar qué, en la revisión y verificación de documentos hallados en los depósitos se detectó y localizó un cuarto grupo que corresponde a *expedientes de conocimiento e información*, lo cual significa que estaban constituidos y correspondían a documentos propios de la entidad. En otras palabras, documentos internos de la administración y gestión de la institución que son de potestad facultativa de la misma;

resultado de lo antes señalado, dio como consecuencia el siguiente resumen (*Véase: cuadro*)

Vale la pena aclarar que, en cuanto a las categorías de documentos facilitativos, existe un sinnúmero que en la entidad elaboran, tramitan y gestiona en forma constante y permanente, sin embargo, como se mencionó anteriormente, estos son de apoyo y soporte, a la administración que realiza cualquier institución. La entidad no es la excepción en la elaboración de los mismos documentos comunes que por su naturaleza se genera en gran volumen y que a su vez suplen a diario los trámites mediatos, lo cual dio como resultado los resúmenes antes indicados.

Tabla 5: Clasificación de expedientes administrativos

EXPEDIENTES DE CONOCIMIENTO	<p>No responden a trámites en particular o especial y surtieron efecto en las respectivas dependencias a fines de estadística, de constancia o de archivo.</p> <p><i>Ejemplos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Expedientes de programación de actividades de funcionarios (plantillas, cuadros con resumen, censos, estadísticas). • Expedientes de planificación, construcción y ampliación de oficinas (documentación gráficos, esquemas, tablas, estadísticas).
EXPEDIENTES DE INFORMACIÓN	<p>Su objeto suministrar o solicitar estudios y propuestas referentes a funciones y responsabilidad de convivencia de la ciudad, y trata cada asunto en particular.</p> <p><i>Ejemplos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Expedientes informativos sobre permiso para demoler por amenaza de ruina: <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud • Certificado de tradición y libertad • Fotocopia de la cédula • Oficios a la Dirección de Prevención y Atención de Emergencias – DPAE • Reportes e Informes <p>(Este tipo de expedientes contiene fundamentalmente: informes de evaluación y valoración de datos y documentación estadística y de apoyo informativo).</p>
EXPEDIENTES DE RESOLUCIÓN	<p>Dan lugar a la adopción de acuerdos o decisiones fundamentada según disposiciones legales que regulan los procedimientos.</p> <p><i>Ejemplos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Expedientes de Contratación de Obras y Suministros • Expedientes Económicos de Gastos • Expedientes Personales de Funcionarios Públicos • Expedientes de Asuntos Disciplinarios • Historias laborales.

Fuente: Tomando y adaptado de la obra Molina & Leyva (1996) citada por Rovira (1982).

Ahora bien, dentro de éste grupo o clase de documentos comunes, existen documentos contables, inventarios de activos fijos, administración de la entidad, algunos informes de

gestión de funcionarios de oficinas de menor importancia, contratos, historias laborales etc. Este último en particular, posee una característica y un sinfín de reglamentación que va desde el Art. 15 de la Constitución Política, pasando por Art., 251 del Código de Procedimiento Civil, hasta la Circular 004 de 2003 emitida por el Archivo General de la Nación. Dicho de otro modo, en nuestro país en particular por todo lo relacionado con el tema pensional, cuenta con reglamentación que protege los derechos pensionales.

En otras palabras, aunque esta clase de documentos pertenezca a la categoría de documentos *facilitativos* o comunes, que se generan en cualquier organización, la jurisprudencia nacional los protegió por un periodo de hasta 80 años, esto con el fin de garantizar, derechos fundamentales de carácter privado y que a su vez establece elementos y características como integridad. Lo anterior para secuencialidad, disponibilidad y oportunidad como lo menciona (Giraldo, 2003, pág. 16), pues su objetivo es responder hasta la tercera generación, sí así lo amerita, del pago y retribución pensional de familiares o parientes de quien asumió la jubilación.

De modo que, este hecho en particular y el compromiso que exige el Estado colombiano, hace que el grupo en particular reciba tratamiento especial y no se deban eliminar, pues desde el primer momento que se produce documentos de esta serie documental es considerado histórico. A su vez, la conservación y preservación y la puesta en práctica de tiempos de retención, ha demostrado que el periodo de custodia antes descrito sea muy corto, a tal punto que se han llevado a los 95 años; por ende, estos documentos son de carácter permanente e históricos, así hagan parte de documentos facilitativos o comunes.

De otro lado, otros documentos comunes como: contratos, documentos contables, documentos de presupuesto, movimientos de almacén, derechos de petición, etc., generalmente algunos de ellos su periodo de conservación y su retención se extienden hasta por un periodo entre los 5 a 25 años según el caso; posterior a ello, se adelanta muestreos para conservar algunos ejemplares. Si bien es cierto que, los documentos facilitativos tal y como se han descrito y se ha ido comentando, a lo largo de la investigación, existe una gran conexión funcional entre diversas administraciones. Este hecho, contribuyó a que se generaran y elaboraran múltiples copias de documentos que afectan la entidad, por su gran

volumen y un bajo valor informativo, prueba de ello fue la poca o baja utilidad y uso por parte de los funcionarios.

Es decir, las grandes agrupaciones que refleja la entidad, que hacen parte de esta categoría y que nadie consulta, por su naturaleza, son las más propensas a ser destruidas en un plazo determinado, permanecieron en los depósitos por periodos extensos, sin que nadie actuara.

A su vez, luego de que la entidad, se trasladara a otra sede, la documentación fue enviada a otros depósitos para que continuara tal y como se hallaba antes, con lo cual, sí se hubiese tomado alguna decisión para la puesta al servicio o por el contrario, se hubiese eliminado, habría contribuido a suministrar sitios y depósitos a menor costo, a su vez, habría favorecido, el almacenamiento de documentación valiosa (*documentación misional*) para un acceso y consulta eficaz, recuperación de espacios costosos de conservación (Núñez, 1999, pág. 263-267).

En conclusión, el resultado, indagaciones y seguimiento de labores de uso y utilidad, de éste tipo de documentos por parte de los funcionarios, fueron factores determinantes a la hora de describir el fenómeno que reflejó la entidad al momento de administrar esta clase de documentos, que cómo se mencionó y describió, no ofrecían ningún beneficio y por el contrario, generaron gastos cuando éstos se produjeron y sólo para suplir necesidades de trámites temporales.

Además, la utilidad y el logro en cuanto a ganar valor, reconocimiento y satisfacción por parte de los funcionarios se vio opacada por la falta de expectativas e interés de brindar buenos servicios, pues la posibilidad de recibir usuarios con regularidad no se veían, con lo cual, mostró que la documentación conservada en última instancia no tenía ningún propósito de ser almacenada.

6.2 IDENTIFICACIÓN DE INSUMOS Y RECURSOS PARA USO, CREACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE DOCUMENTOS

Dentro de los elementos, herramientas informáticas e implementos para la elaboración, producción, materialización y administración de documentos que se utilizan, se hallan los que a continuación se enuncian; es de precisar que, algunos ya se conoce su propósito, por ende, sólo se citarán, más no se hará una descripción detallada. Entre ellos se encuentran:

6.2.1 Equipos e insumos

- Uso de impresora – impresión de documentos
 - – Laser – (Uso de tóner)
 - – Inyección de tinta – (Tinta líquida)

En cuanto a este ítem, los costos de impresión representan entre el 1 y el 3 % del volumen anual de la empresa, éste es un valor importante que sin embargo es posible reducir mediante implementación de políticas globales de reducción de impresión de documentos, costos que pueden ser disminuidos modificando hábitos de trabajo, y esto se logra, auditando necesidades de los funcionarios y usuarios al momento de imprimir documentos, pues algunos de los trámites son mediatos y no requieren materializarse.

De otro lado, al evaluar las necesidades reales de los usuarios, especialmente la utilización eventual de funciones que generan volúmenes de documentos comunes o facilitativos, junto con procesos de copiado, esta labor mostró que contribuía a malgastar recursos financieros, hecho que en la entidad en ocasiones no percibía, y a su vez, no se detenían a revisar.

6.2.2 Dotación de recurso humano – elementos de protección personal.

Entre los componentes que cabe recalcar, están las medidas de protección personal que los funcionarios que laboran en archivos deben seguir, y más aún, aquellos que emprenden labores de organización y limpieza. Por ello, el personal técnico-operativo y de supervisión, que lleva a cabo rutinas de trabajo, se les incluía el uso de dotación concreta, junto con el empleo de elementos de seguridad laboral.

- Bata u overol
- Tapabocas
- Gorro desechables
- Guates de cirugía o nitrilo
- Guante de algodón con recubrimiento (para traslado de cajas)
- Etc.

La utilización de estos elementos, plantea componentes básicos relacionados con la salud y la calidad de vida del trabajador, por ello, en los archivos de la entidad los conceptos como salud, calidad de vida, enmarcados en el entorno laboral y el medio ambiente para una vida saludable, reflejó inversiones que debió afrontar la misma para mantener el recurso humano en buenas condiciones de salud ocupacional y seguridad industrial, característica que repercutió en altos costos para la institución. (Guerrero, 2006, [página web])

6.2.3 Labores técnicas archivísticas, que exige contratar recurso especializado

En cuanto a las actividades técnicas, éstas corresponden a las jornadas de trabajo y al tiempo que los trabajadores utilizaban para desarrollar, labores al servicio del empleador, con el fin de ejecutar actividades técnicas operativas archivísticas, con el propósito de ejecutar procesos de organización, registro, descripción de archivos. Dentro de las funciones que se adelantan día a día, en las áreas de conservación documental, junto con las etapas o procesos, se encontraron, las siguientes:

Procesos y labores

- Clasificación
- Ordenación
- Foliación
- Descripción
- Elaboración de inventarios documentales
- Etc.

El propósito de las tareas técnicas antes descritas, era controlar y disponer del flujo documental que se produce y recibe por parte de las áreas, es decir, mantener las labores de organización documental, que responde a las mismas necesidades de búsqueda, consulta y préstamo requerido parte de los funcionarios. Por ello, son trabajos que demandan de personal calificado, para que la información plasmada en los diferentes documentos no sufriera pérdida alguna, con lo cual, conllevó a que la misma institución asignara recursos financieros para la contratación, siendo éstos un factor determinante a la hora de establecer los costos, que afecta a la entidad en forma directa.

6.2.4 Insumos para registro y conservación de información documental

Con respecto a materiales, son los diferentes implementos de papelería que se utilizan a diario para el registro y soporte de información, junto con los insumos para almacenar y preservar en forma preventiva los documentos y a su vez, los datos inscritos y plasmados en los mismos. Se hallaron los siguientes, que son muy conocidos:

- Carpetas Técnicas de archivo – (Material desacidificado)
- Cajas o Contenedores: X-200 o X-300
- Ganchos legajador plástico
- Papel
 - Tamaño carta y oficio (75 g/m²)

6.2.5 Mobiliarios y archivadores.

Ahora bien, los muebles detectados que existen en la entidad eran de gran variedad, estilos y tamaños para conservar documentos en papel. El material generalmente era en metal y de varias calidades; entre estos se halló:

- Archivadores Fijos
- Archivadores Rodantes
- Archivadores verticales
- Estantería abierta

La compra por parte de la entidad se hizo después de haberse adelantado el análisis de diferentes necesidades de conservación y preservación, lo cual conllevó a tener suficiente información a la hora de la adquisición; por ende, redundó en costos e inversión por parte de la entidad al momento de la inversión.

De otro lado se sabe que, el costo e inversión de los muebles y mobiliarios a través de periodos (llámese 3 a 5 años) de estos implementos, se deprecia; sin embargo, la entidad, no desconoce, el costo inicial, junto con el costo de algunos arreglos y ajustes, luego de su utilización, que a su vez la entidad asume cada año.

6.3 ASPECTOS FINANCIEROS VS BENEFICIO DE DOCUMENTOS FACILITATIVOS EN LA ADMINISTRACIÓN

Ahora bien, al evaluar los beneficios y servicios que conlleva conservar y preservar documentos comunes es preciso contemplar factores tales como: servicios que éstos ofrecían y los requerimientos de datos por parte de usuarios. Por ello es inevitable tener presente, recursos y elementos para la elaboración, que fueron descritos antes; además, el recurso humano que asume *la administración* en las oficinas, como parte de las funciones, procesos y procedimientos en la entidad.

Al respecto, Fugueras (2013, pág. 51-54) afirma que, los documentos deben asociarse directamente a valores de accesibilidad, transparencia, *eficacia*, *eficiencia*, productividad y ahorro en la gestión en las entidades, lo que incide en las fases y *costo de creación*, *servicios*, *utilidad*, junto con las necesidades por parte de empleados que, de una u otra forma, son quienes requieren y usan documentos comunes.

6.3.1 Costo de elaboración de un documento

En cuanto a componentes financieros para elaboración de documentos, llámese misional o facilitativo, éstos se hallan condicionados sobre la base de elementos antes señalados, es decir, elementos físicos, humano, equipos de conservación, insumos, etc., lo cual significa que los recursos que interviene a diario para obtener un documento, se refieren al costo de inversión, junto con la actuación del funcionario, quien lo genera; como aquellos que asumen la administración, cómo se ha indicado.

Estas inversiones necesarias combinadas con la participación de funcionarios, además del tiempo de conservación del documento, integran esfuerzos y recursos traducidos al lenguaje contable y orientado específicamente a los costos de producción; así mismo, asociados a los siguientes elementos: materiales, labores y gastos de creación de los mimos, junto con la conservación y administración.

Dentro de los factores de costo de producción y administración, se hallan los que están conformados por tres elementos básicos a saber:

- Materia prima (Insumos de papelería, tóner, cajas, carpetas, ganchos, etc.)
- Gastos de creación o elaboración del documento
- Mano de obra de conservación y administración
- Mobiliario y muebles de conservación

En cuanto a la materia prima, son los elementos dispuestos para la transformación, es decir, al plasmarse y contener datos de quien lo requiere, para su uso, consulta, préstamo y utilidad; en cuanto al segundo elemento, agrupa el esfuerzo intelectual que le impone el funcionario al momento de elaboración del documento. Dicho de otro modo, es la transformación de la materia prima para dejar un registro. En cuanto al tercer factor, están los trabajos y actividades necesarias para lograr las etapas y condiciones de conservación requeridas para *garantizar* la recuperación de los documentos; entre los elementos se encuentran: mobiliario y equipos, espacio físico, recurso humano y tiempo de labor.

De acuerdo a lo anterior, se describe los gastos directos e indirectos, que se percibieron y entre los que se hallan: materiales indirectos como mano de obra indirecta y gastos de conservación de documentos, que permiten determinar la producción y administración.

Ahora bien, se considera la mano de obra un gasto indirecto; por tanto, todos los salarios o sueldos son prácticamente imposibles de aplicar al desarrollo de procesos archivísticos ejecutados en un área de gestión documental. De ahí que se tomó como base, el pago de un funcionario de nivel auxiliar, con salario mínimo legal vigente – SMLV y un SMLV y 50% adicional, es decir, salario y medio.

Cabe señalar que, se incluye lo relacionado a prestaciones sociales, pago de salud y pensión, dotaciones y todos los pagos que asume cada mes la entidad para que el trabajador desarrolle actividades archivísticas, además, el costo de materiales, insumos de papelería y mobiliario, con el fin de establecer, valores aproximados de producción y conservación de documentos, junto con lo que ello implica.

TABLAS DE COSTOS

Tabla 6: Proyección de pago de salario de funcionario

Escenarios 1: A Devenga un SLVM y Escenarios 2: B Devenga un Salario y Medio.		
	Escenario 1	Escenario 2
Salario Básico – Año 2014	\$ 616.000	\$ 924.000
Subsidio de transporte – Año 2014	\$ 72.000	\$ 72.000
Salario	\$ 688.000	\$ 996.000
Pensión (16%)	55.440,00	83.160,00
Salud (13,5%)	39.270,00	58.905,00
Administradora de Riesgos Laborales – ARL (1%)	\$ 6.160	\$ 9.240
Salario más pago de parafiscal mensual	\$ 788.870	\$ 1.147.305
Prima de servicios	\$ 51.333	\$ 77.000
Cesantías	\$ 73.920	\$ 110.880
Intereses de Cesantías	\$ 6.160	\$ 9.240
Vacaciones	\$ 25.667	\$ 38.500
Salario más prestaciones	\$ 945.950	\$ 1.382.925
Dotación: Bata (Costo de 3 pares al año dividido en 12)	\$ 7.667	\$ 7.667
Dotación: Guantes desechables - uso normal (Costo de 14 pares al mes, 3 por semana)	\$ 9.000	\$ 9.000
Dotación: Tapabocas desechables - uso normal (Costo de 14 pares al mes, 3 por semana)	\$ 9.000	\$ 9.000
Dotación: Gorro desechables - uso normal (Costo de 14 pares al mes, 3 por semana)	\$ 9.000	\$ 9.000
Dotación: Guantes de algodón con puntos de pvc - uso normal (Costo de 1 par por año)	\$ 4.500	\$ 4.500
Salario más dotaciones	\$ 985.117	\$ 1.422.092
Aportes a SENA 2%	\$ 12.320	\$ 18.480

Escenarios 1: A Devenga un SLVM y Escenarios 2: B Devenga un Salario y Medio.		
	Escenario 1	Escenario 2
Aportes a ICBF 3%	\$ 24.640	\$ 36.960
Aportes a Caja de Compensación Familiar 4%	\$ 24.640	\$ 36.960
Salario más aportes SENA, ICBF y Caja de Compensación	\$ 1.046.717	\$ 1.514.492

Fuente: El autor

Tabla 7: Valor costo hora funcionario

DÍAS NORMALES LABORADOS (Periodo normal mensual, sin festivos, es decir 22 días hábiles)	
Escenario 1: Valor Hora de trabajo funcionario	Escenario 2: Valor Hora de trabajo funcionario
\$ 4.361	\$ 6.310

Fuente: El autor

Tabla 8: Costo de impresora e insumos

Uso de Impresora – Impresión de Documentos.	
Descripción	Costo
Impresora HP (Semi-industrial) promedio de impresión 800 al mes	\$ 1.752.000
Costo Tóner	\$ 514.000
Cantidad de Documentos impresos por mes.	3.000
Costo total impresora y Tóner	\$ 2.266.000
Costo inicial de impresión, incluido: impresora y tóner	\$ 755
Costo de impresión, solo Tóner	\$ 171
Ponderación	\$ 463

Fuente: El autor

Tabla 9: Costo de materiales

Insumos de papelería y unidades de conservación documental	
Descripción	Costo
Carpetas Técnicas de archivo	\$ 1.850
Cajas o Contenedores: X-200	\$ 3.400
Ganchos legajador plástico, paquete por 20 unidades. Unidad \$250	\$ 250
Tamaño carta (75 g/m ²). Resma 500 hojas. Valor \$10.000 – hoja \$20.	\$ 20
Tamaño Oficio (75 g/m ²). Valor \$12.000 – hoja \$20.	\$ 24
Total	\$ 5.544

Fuente: El autor

Tabla 10: Costos mobiliario y muebles

Insumos de papelería y unidades de conservación documental	
Descripción	Costo
Archivador Metálico De 4 Gavetas	\$ 400.000
Estante Fijo	\$ 380.000

Fuente: El autor

Tabla 11: Proyección de flujo de caja

ESTADO DE FLUJO DE CAJA – (Método directo simplificado)		
	Valor 1	Valor 2
Gastos Operacionales	Escenarios 1	Escenarios 2
Gastos de Administración		
Tóner	\$ 514.000	\$ 514.000

ESTADO DE FLUJO DE CAJA – (Método directo simplificado)		
Sueldo de empleado	\$ 1.046.717	\$ 1.514.492
Papelería y Cafetería	\$ 1.850	\$ 1.850
Depreciación Muebles y enseres oficina.	\$ 380.000	\$ 400.000
Otros Gastos de oficina	\$ 8.100	\$ 8.100
Maquinaria y equipos (impresora)	\$ 1.200.000	\$ 1.752.000
Total Gastos Operacionales	\$ 3.150.667	\$ 4.190.442
Muebles y enseres y computadores	\$ 380.000	\$ 400.000
Materias primas y Materiales	\$ 5.544	\$ 5.544
Gastos Generales de oficina (agua, energía, teléfono, etc.)	\$ 150.000	\$ 150.000
TOTAL EGRESOS	\$ 3.686.211	\$ 4.745.986

Fuente: El autor

El flujo de caja expuesto, es un resumen de posibles gastos operacionales, junto con inversiones y recursos (humanos, tecnológicos, locativos, equipos, papelería, etc.) que la entidad asume al momento de producir documentos en forma física; a su vez, permite tener un acercamiento para evaluar inversiones fijas, y el respaldo sobre la situación financiera de la empresa (Ortiz, 2011, pág. 375), vistos estos desde la óptica de la producción documental.

Por ende, los estados financieros expuestos, permiten tener un acercamiento o por lo menos, tener un punto de partida sobre las características económicas en términos de preparación para la producción, administración, conservación, tratamiento, procesos técnicos y todo lo que compete a la gestión documental. Así mismo se precisa que, puede surgir otros factores que no se hayan tenido en cuenta y que también aumentarían el costo de producción, conservación y administración documental.

Por tanto y luego de haber obtenido el valor de uso de impresora y edición de documentos, junto con costo de materiales de unidades de almacenamiento y conservación documental, costo por hora de trabajo de funcionario de acuerdo a las dos proyecciones de sueldos de auxiliar y valor de elementos de protección personal, (como parte de dotación que suministrada para desarrollo de actividades técnicas archivísticas), se obtuvo el costo de producción, administración y preservación de un documento.

En consecuencia, la inversión en recursos económicos, se observa que en dos escenarios señalados, tendría, dos valores *aprox.*, así:

Tabla 12: Valor aprox., de producción, conservación y administración de un documento.

Escenario 1: Valor compuesto por: uso e impresión de documento, Insumos de conservación documental y costo por hora de trabajo de funcionario auxiliar de archivo.	Escenario 2: Valor compuesto por: Uso e impresión de documento, Insumos de conservación documental y costo por hora de trabajo de funcionario auxiliar de archivo, más 50% de salario adicional cancelado al auxiliar de archivo.
\$ 10.369	\$ 12.318

Fuente: El autor

Así pues, los valores indicados en forma *aproximada*, corresponden a la producción de un *folio*, es decir, a un documento por una sola cara (anverso); de otro lado es de precisar que, para obtener los costos y gastos de administración total de un *depósito* de archivo, es necesario obtener la volumetría en metros lineales, junto con el contenido aproximado por expediente, para así lograr conseguir valores más exactos de producción de documentos, a su vez, a éste valor deberá contener el costo de la administración, para así obtener valor reales de conservación de los mismos.

Del mismo modo, al obtener el costo del documento, almacenado en estantería, más exactamente en un entrepaño, y éste a su vez conservado en un contenedor (caja técnica, X-200) y de igual manera, conservado en una carpeta, permitirá así acercarse al valor real al momento de generar documentos; el cual se desconoce cuál será su propósito u objetivo.

Así mismo, es de aclarar que, los aspectos financieros e inversión de los activos fijos como la impresora y mobiliario, en la medida que se produzcan documentos, permitirá disminuir los costos y distribuirlos en la cantidad por metro lineal.

Ahora bien, luego de haber obtenido el costo de producción de un documento, es preciso establecer la cantidad de folios por carpeta, la cantidad de carpetas en un contenedor y la cantidad de contenedores por metro lineal de archivo, esto con el fin de conocer el valor total del mismo, lo cual permitirá tener un punto de partida al momento de adelantar cálculos en términos de costos frente a la cantidad de metros lineales de documentos comunes, que cualquier entidad conserve.

Por tanto, para tal cálculo se tomó como base la cantidad de folios sugerida por carpeta, (200 *folios*) que recomienda el Archivo General de la Nación, a través de la Guía¹⁶ para

¹⁶ *Manual de archivística: Guía para la implementación de un programa de gestión documental.*

implementación del PGD, lo cual contribuye a establecer el volumen de documentos por metro lineal en forma *aproximada*.

Tabla 13 Cálculo de folios aprox., por metro lineal

Cantidad de Folios por carpeta	Cantidad de Carpetas aprox. por caja	Cantidad de Cajas (X-200) por metro lineal	Cantidad de folios aprox. por metro lineal.
200	7	4	5600

Fuente: El autor

Cabe señalar que, los valores antes expuestos (*Véase: tabla 9*) pueden variar en la medida que no todos las cajas contienen la misma cantidad de carpetas (7), es decir, a mayor cantidad, menor es la de folios por carpeta, por tanto, repercute en costos, como demás materiales, entre ellos los ganchos plásticos. Por tanto, ha de tenerse presente este último criterio al efectuar costos por metro lineal en un archivo; así pues, los siguientes cálculos en los escenarios señalados reflejan el valor *aprox.*, por metro lineal de archivo conservado.

Tabla 14: Costo total metro lineal de archivo, conservación y administración (*primer escenario*)

Costo de producción un documento	Cantidad de folios por metro lineal	Valor Total
\$ 463	5.600	\$ 2.592.800
Costo de un carpeta	Cantidad de carpetas	Valor Total
\$ 1.850	24	\$ 44.400
Costo de ganchos	Cantidad de ganchos	Valor Total
\$ 250	24	\$ 6.000
Costo de caja	Cantidad de cajas	Valor Total
\$ 3.400	4	\$ 13.600
Costo hora Labores auxiliar por hora	Horas trabajadas	Valor Total
\$ 4.361	1	\$ 4.361
Costo de un entropaño de un estante	Entropaño	Valor Total
\$ 63.333	1	\$ 63.333
Gastos de administración	Diarios	Valor Total
\$ 7.186	1	\$ 7.186
Valor total de un metro lineal de archivo + Insumos + administración		\$ 2.724.494

Fuente: El autor

Tabla 15: Costo total metro lineal de archivo, conservación, administración más 50% de salario adicional auxiliar (*segundo escenario*)

Costo de producción un documento	Cantidad de folios por metro lineal	Valor Total
\$ 463	5.600	\$ 2.592.800
Costo de un carpeta	Cantidad de carpetas	Valor Total
\$ 1.850	24	\$ 44.400
Costo de ganchos	Cantidad de ganchos	Valor Total

\$ 250	24	\$ 6.000
Costo de caja	Cantidad de cajas	Valor Total
\$ 3.400	4	\$ 13.600
Costo hora Labores auxiliar por hora	Horas trabajadas	Valor Total
\$ 6.310	1	\$ 6.310
Costo de un entrepaño de un estante	Entrepaño	Valor Total
\$ 63.333	1	\$ 63.333
Gastos de administración	Diarios	Valor Total
\$ 7.186	1	\$ 7.186
Valor total de un metro lineal de archivo + Insumos + administración		\$ 2.726.443

Fuente: El autor

Ahora bien, en los dos contextos señalados, el costo por metro lineal de archivo conservado varía dependiendo de las condiciones, por tanto, los datos expuestos permiten tener un punto de partida para calcular depósitos que almacena documentos comunes en gran cantidad, que de una u otra forma, su aporte o contribución a la gestión de la misma es mínima.

Por ello, la entidad al momento de su traslado a nuevas instalaciones, contaba con una cantidad que oscilaba entre 85 y 90 metros *aprox.*, de documentos comunes, los cuales se hallaban distribuidos en siete depósitos en diferentes pisos; de modo que, teniendo como base los costos de los escenarios señalados frente a los metros lineales trasladados a nueva sede, el valor de los documentos comunes se halla entre \$235.000.000 y \$240.000.000; valor que le costaba a la entidad, pues éste no era percibido por la administración.

6.3.2 Servicio de los documentos facilitativos

Para determinar los criterios de servicio de los documentos, se observó y tomó como base el nivel de uso por parte de empleados de la entidad, factor cuantificable mediante indicadores.

Además, se verificó las condiciones frente al comportamiento de trámites, vigencias y el valor de los documentos establecidos para los mismos, junto con los procesos en la entidad, por ello, el propósito fue medir el grado de eficacia del archivo, en cuanto a la atención de los funcionarios. Así mismo, otro objetivo consistió en establecer, el nivel de satisfacción de los requerimientos, llámense, consulta, prestamos, reproducciones o referencia de información de datos en los documentos conservados para suplir necesidades de datos de

los empleados. Dentro de los criterios implicados, para comprobar el nivel de satisfacción de los funcionarios, se determinaron las siguientes variables: cantidad de consultas recibidas, satisfacción de recuperación de información hallada en documentos facilitativos, o por el contrario, el descontento por parte de los mismos.

Es así que, a partir de criterios, se construyeron los siguientes indicadores cualitativos, pues la intención es establecer la forma de medir la eficacia de documentos facilitativos así: (Véase: cuadro)

Tabla 16: Indicadores cualitativos de servicios a través de documentos facilitativos.

<p>1. <u>Cantidad de documentos facilitativos consultados</u> Cantidad de documentos <i>existentes</i> en depósitos</p> <p>2. <u>Cantidad de documentos facilitativos consultados</u> Documentos facilitativos <i>archivados</i> en depósitos</p> <p>3. <u>Consultas de documentos facilitativos atendidos</u> Consultas de documentos facilitativos <i>recibidos</i></p> <p>4. <u>Consulta de documentos facilitativos no encontrados</u> Consulta de documentos facilitativos <i>localizados</i></p>	<p><i>En forma idéntica, se utilizó las mismas medidas para conocer el nivel de comportamiento de otros servicios entre ellos, el préstamo y reproducción de documentos:</i></p> <p>1. <u>Cantidad de documentos facilitativos solicitados en calidad de préstamos</u> Cantidad de documentos existentes en los depósitos prestados.</p> <p>2. <u>Cantidad de documentos facilitativos solicitados en calidad de préstamos</u> Documentos facilitativos archivados en depósitos para préstamo</p> <p>3. <u>Cantidad de documentos facilitativos solicitados para ser reproducidos</u> Cantidad de documentos existentes en los depósitos para copiar.</p>
--	--

Fuente: El autor

En segundo lugar, luego del ejercicio e indicadores antes comentados, se tuvieron en cuenta otros parámetros de satisfacción y utilidad de los documentos con el fin de saber y conocer qué tipo de series documentales comunes eran las más las consultadas, dando como resultado que, generado el trámite mediato, su uso, utilidad y beneficio frente a los requerimientos por parte de funcionarios era baja durante su permanencia en los archivos de gestión, con lo cual se deduce que, cerrado los trámites, estos rara vez eran utilizados dicho de otro modo, su uso y beneficio es relativamente bajo.

Por consiguiente, al efectuar la búsqueda de estadísticas éstas no existen, pues al parecer las consultas, préstamos, reproducciones u otros beneficios no se reflejan. Así pues, si existieran algunos de los servicios antes indicados, serían mínimos o casi inexistentes.

Además, se evaluó el contexto del flujo documental revisando funciones administrativas por las cuales fueron tramitados y sus posibles relaciones con otros procesos o documentos con iguales características similares. Es decir, correlación entre documentos comunes; en consecuencia y de modo semejante, éstos trámites eran fuentes de información mediata, trascurrido un tiempo, sufrían el mismo proceso que se ha señalado, es decir, servir de ayuda a la gestión administrativa en periodos, no mayor a un año, a lo sumo dos.

Del análisis antes expuesto, se logró establecer los alcances de consultas en series documentales facilitativas, después de conocer las funciones y procedimientos que se llevaban a cabo en la entidad; de esta manera se obtuvo el conocimiento acerca de los pocos casos en que se consultaban los documentos evaluados, que a su vez, hacen parte de expedientes o agrupaciones documentales que definen un asunto. (*Véase: gráfica siguiente página*). En consecuencia, se consiguió establecer y comprender, hábitos y necesidad de información, entre los cuales se hallan:

- **Necesidad de información por parte de empleados frente a la unidad de archivo:** Se definió con base a la relación de documentos frente a las actividades, funciones o procesos que ejecutan los empleados de la entidad, es decir, eran todos aquellos que los funcionarios debieran poseer para su trabajo, trámites, investigaciones, etc., de modo que, lo que para unos es una información importante, para otros puede ser irrelevante o menos valioso (Sanz, 1994, pág. 23-27).
- **Demanda de series facilitativas por parte de funcionarios.** Para cuantificar esta variable fue preciso determinar los comportamientos de uso de series documentales facilitativas, tales como: frecuencia, fines u objetos de uso, destino de información consultada, relaciones con otras dependencias u oficinas, entre otros, de ahí que, la formulación expresada de los deseos, es lo que los individuos solicitaban del archivo o centro de información. Generalmente, los usuarios creen que desean aquello mismo por lo que se muestra interesados, pero, a veces lo que encuentran carece de valor para ellos (Line citado por Sanz 1994, pág. 31).

Gráfico: 2 Hábitos y necesidad de información



Fuente: el Autor

- **Comportamiento de uso de series facilitativas:** este elemento mencionado dentro del esquema de consulta, préstamo y reproducción de series documentales comunes, está relacionado con el desarrollo de funciones frente a la producción y recepción de cada uno de los documentos que componen agrupaciones documentales consultada o utilizadas, lo que permitió determinar, cuáles eran y no eran consultadas. Lo anterior contribuyó a justificar la aplicación de criterios de producción de documentos comunes. Así mismo, ayudo a definir, si las series objetos de estudio eran consultadas o utilizadas en las etapas o fases del ciclo vital de los documentos.
- **Trámite o función realizada de series facilitativas:** este componente se convirtió en el resultado del proceso del sistema de búsqueda y recuperación de información de documentos facilitativos, lo que evidenció su pertinencia dentro del proceso de conservación.
- **Eficacia, eficiencia y calidad de series facilitativas:** con respecto a estas variables, es denominada vida media, es decir, es el número de años requeridos para satisfacer un

porcentaje medio o alto (50% o 100%) de las solicitudes de series comunes sobre cada tema. Este factor permitió conocer el grado de actualidad de información conservada en los depósitos unido a la calidad y uso de información por parte de usuarios, dependiendo del área a la cual pertenecía cada funcionario.

De igual modo, se detectó que la demanda y solicitudes de documentos e información contenida en ellos sobre temas específicos, junto con peticiones de documentos de algunas series comunes, era baja, lo cual señala que, la documentación conservada y almacenada, realmente era ineficaz.

A su vez, este comportamiento por parte de usuarios, ligado con el interés de recuperación de información, unido con la evaluación cualitativa, reveló los criterios de calidad frente a la información que utilizaban los usuarios; de manera que, aunque los archivistas no son especialistas en todas las áreas del conocimiento, sí necesitan determinar la calidad de las fuentes que administran los diferentes colectivos de usuarios que tiene que atender, lo cual contribuye y apoya el proceso de planificación sobre la política de producción de documentos (Sanz, 1994, pág. 28).

Los resultados antes señalados, añadidos a la combinación de los anteriores elementos, frente a hábitos y necesidades de información, con respecto al tiempo por el cual se conserva los documentos en los depósitos, contribuyó objetivamente a medir el grado de efectividad y eficacia de los documentos conservados en la organización.

Por otra parte, Mejía (2011, pág. 263-266) señala que uno de los retos de la gerencia moderna es la medición a través de indicadores de *efectividad y eficacia*, en otras palabras, saber cuál de las unidades organizacionales están contribuyendo mejor a la formación de resultados, cuando existe tal variedad de responsabilidad con tal complejidad de funciones, tareas y responsabilidad, procesos y procedimientos; que al ser ejecutados, terminan en la producción de documentos, contribuyendo a genera altos costos y gastos para la entidad.

A esto se añade que, en aspectos internos, en la entidad se encontró con áreas y dependencias tan diversas como: planeación, jurídica, control interno, financiera,

administración, etc., cada una con complejas ocupaciones y extensas multiplicidad de tareas y compromisos.

Sin embargo, aunque todas tengan el mismo fin y es apoyar a la institución a cumplir su misión, cada una de las labores son muy diferentes y por ello, la categoría de documentos, lo es también. Por lo tanto, lo que se percibió es que las dependencias no contribuyen a que la entidad mejore y disminuya en términos financieros, visto desde la óptica de producción de documentos, ni tampoco, se evalúa la gestión, en términos documentales, frente a la utilidad, junto con las funciones administrativas.

Por lo anterior, conduce a disponer de herramientas como indicadores de efectividad y eficacia, los cuales son idóneos de ser utilizados para toda la entidad, entre ellas, el área de archivo central, pues su carácter y actividad de responsable y encargado de ofrecer los lineamientos básicos sobre producción documental, le brinda oportunidades de proponer alternativas de reducción de costos en toda la política documental para toda la institución.

Para ello, existen fórmulas y calificaciones para realizar evaluaciones sobre el uso y utilidad de documentos, que contribuyen establecer costos estimados y tiempos específicos sobre el uso y producción de documentos comunes. (*Véase: cuadro*).

Gráfico: 3 Eficacia, eficiencia y efectividad del uso y utilidad de los documentos facilitativos

Eficacia		Eficiencia		Efectividad
RA/RE		$\frac{(RA/CA*TA)}{RE/CE*TE}$		$\frac{\left[\begin{array}{c} \text{Puntaje eficiencia} \\ + \\ \text{Puntaje eficacia} \end{array} \right]}{2}$ <p>Máximo puntaje</p>
Rangos	Puntos	Rangos	Puntos	La efectividad se expresa en porcentaje (%)
0 – 20%	0	Muy eficiente > 1	5	
21 – 40%	1			
41 – 60%	2	Eficiente = 1	3	
61 – 80%	3			
81 – 90%	4	Ineficiente < 1	1	
> 91%	5			

R=resultado, E=esperado, C=costo, A=alcanzado, T= tiempo

Fuente: Mejía (2011)

En cuanto a los indicadores de *eficiencia*, se diferencia el cociente entre lo *alcanzado* frente a lo *esperado*, dicho de otro modo, se esperarí que esta categoría de documentos descritos

ofrecieran información de calidad y no solamente, suplieran trámites mediatos, puesto que implica un costo para la entidad, junto con el tiempo que implica su conservación y lo que conlleva a su almacenamiento; por ello, es el resultado de las dos variables críticas en la obtención del resultado: el *costo incurrido* y el *tiempo empleado* para conservar éste tipo de documentos.

Es de precisar que la relación de las variables expuestas con el resultado es inversa, lo cual significa que, mientras menos tiempo y recurso económico se utilice en la conservación de documentos, en menos gastos incurrirá la entidad.

Así mismo, mientras más cantidad de usos, consultas, préstamos o servicios de referencia ofrezcan esta clase de documentos, más cantidad de beneficios traerá para la entidad por cada documento solicitado en un periodo de tiempo. Lo cual significa que, se estaría hallando el *resultado* del uso por cada unidad documental utilizada, frente al *tiempo y costo* para su comparación con el *resultado esperado* por una unidad de tiempo y de costo estimado.

Por último, los documentos *eficientes y eficaces* para la toma de decisiones, que brindan información valiosa (*importante*), se podría afirmar que es *efectiva*, esto es lo que se esperaría de los documentos comunes o facilitativos, que sean *efectivos*, pues ello aportaría múltiples beneficios como:

- Todas las áreas de la entidad se verían en la necesidad de establecer qué documentos, con base a cada *proceso y procedimiento*, realmente no deberían imprimirse, a su vez, esta *decisión* ayudaría a reducir costos y gastos en lo relacionado a temas de gestión documental.
- Del resultado anterior resultaría que cada una de las áreas al estar involucradas y familiarizadas sobre la revisión de procesos y procedimientos, ofrecerían una reducción en costos de documentos comunes, elemento fundamental para concebir una racionalización de uso de los recursos (expresado en costos).

6.3.3 Necesidades de uso de documentos facilitativos por parte de usuarios

En cuanto a necesidades de documentos facilitativos, siendo la archivística actual, la *gestión* de los archivos e información, una parte primordial de la *gestión* administrativa, esto, por cuanto en la entidad se considera fundamental el valor (*importancia documental*) de la información, la detección y eliminación de duplicidad de tareas, el descenso en tiempos de búsqueda de información, la productividad y la calidad de los servicios, frente a documentos que se producen con fines administrativos, legales, y con consulta frecuente; se investigó que algunos documentos *no* son trasladados a la segunda etapa del ciclo vital, ni mucho menos a la tercera fase, pues su periodo, vigencia o trámite es mínima.

Por lo tanto, tal y como lo menciona Jiménez y Trejos (2008, pág. 111), una buena gestión documental supone un verdadero reto, es decir, desborda el concepto tradicional de almacenar archivos “*pasivos*”, documentos que ya nadie utiliza y ocupa, sin perder de vista que el trabajo de calidad logrado en esta fase de producción incide directamente en las etapas posteriores, además de los costos de tratamiento archivístico, almacenamiento, junto con actividades, tareas y recursos que conlleva su administración.

Ahora bien, para determinar el grado de mejoras en el sistema y aumentar la categoría de satisfacción de usuarios en la entidad en el trabajo de gestión documental, se conoció los procesos de archivo, lo que implicó un conocimiento profundo de las oficinas y organismos productores de documentos. Esta primera fase contribuyó a identificar y descubrir problemas de duplicidad y falta de normas para procesos de producción. Así mismo, para llevar a cabo dichos objetivos, se encontró dos áreas de acción o funciones inherentes muy bien definidas:

- Recibir y organizar la documentación.
- Facilitar y ofrecer la documentación a los funcionarios que la requieren.

De modo que el área de archivo al identificar estos procesos clave, que son claros y eficaces, le permitió detectar aspectos críticos como lo son los costos, la calidad, los servicios, la rapidez e inmediatez. Estos fundamentos, unidos con el servicio que ofrecía la unidad de archivo, frente a los servicios de búsqueda y recuperación de documentos, y la falta de uso, junto con una baja consulta de los mismos por parte de empleados de la

entidad, hizo pensar y recabar que los documentos almacenados no cumplían beneficio alguno, pues la información y asuntos contenida en ellos refleja muy poco interés.

La situación antes descrita, mostró que los documentos que ingresaron al archivo central, debieron ser reevaluados según la cantidad de uso que tuvieran; algunos de ellos no brindan ningún beneficio alguno, en el presente, ni lo será en el futuro, así mismo, en materia archivística no es posible copiar lo que hace otro país, es decir, lineamientos de producción o eliminación deben seguir sus propios parámetros (Rapport, citado por Vázquez, 2006, pág. 36, 118-119). Por ello, la entidad no implantó métodos propios de producción que permitiera reevaluar los procesos antes de generar documentos.

Por lo anterior, la utilidad y uso de documentos conservados y almacenados en el archivo, reflejó series documentales producidas que no responden a funciones y necesidades concretas de la entidad, basado en actividades, por ello, el archivo y la gestión de la información eran herramientas de la gestión general y se apoyaban, por lo tanto en el flujo de trabajo y en el análisis administrativo, pues su éxito o fracaso se iniciaba en el diseño mismo y la elaboración de los documentos, no sólo en la forma como se archivan los mismos, sino en la forma como las personas creaban y modifican los documentos.

De ahí que, al parecer, los documentos o la información conservada y almacenada y sin ningún o poco servicio, mostró que aquellos registros realmente brindaban poca o ninguna información. Además, no se supo para qué los crearon, cómo los elaboraron, y para quién los produjeron, situación que cobró vital importancia debido a la pérdida de credibilidad de la entidad, siendo ésta del sector público, lo cual, no es acorde y no contribuyó a la administración.

Además, no favoreció a aplicar medidas de racionalidad, economía, eficacia y eficiencia efectiva y *excelente servicios*, frente al entorno de la misma y a las oficinas que la conforman. Esta última medida enmarcada en el tiempo de respuesta del servicio por parte de los funcionarios del archivo, que en última instancia, es mínimo, y casi no existe a pesar de las inversiones económicas y gastos que la misma entidad destinó.

6.3.4 Utilidad vs beneficio de preservación de documentos comunes

Utilidad financiera vs utilidad y beneficio de preservación de documentos comunes.

Aunque en el campo de economía y finanzas, la utilidad está asociada a la ganancia que se obtiene a partir de un bien, o una inversión, en este campo las utilidades en su gran mayoría son intangibles (Vargas, 2012, pág. 55-56). Es decir, satisfacción de usuarios, aumento en investigación, reconocimiento, incremento en prestación de servicios de consulta, préstamos y reproducción de documentos, entre otros; de manera que, la administración documental requiere saber que rentabilidad tendrá para la entidad, la elaboración de cualquier tipo de documento, en especial aquellos facilitativos. Por ello fue necesario conocer las utilidades que estaban asociadas a los mismos, que se generaban en cualquier proceso o procedimiento.

El anterior planteamiento permitió revisar documentos conservados y almacenados en depósitos en la entidad, los cuales estaban bajo el control y contribuían al logro de los objetivos; a su vez, apoyaban el desarrollo de actividades y funciones de empleados.

Por tanto, la función del archivo era facilitar la documentación e información necesaria, tanto al personal en su labor diaria administrativa con el fin de facilitar su trabajo de manera que, el archivo, estaba en capacidad de seleccionar y evaluar la documentación que llegaba de archivos de gestión, con lo cual, contribuyó a establecer propuestas de conservación o eliminación (Pulido, 2012, pág. 23).

Ahora bien, al verificar la información y utilidad de datos que contenían los documentos para los funcionarios de diferentes departamentos que conforman la entidad, se evaluó su desempeño contra el uso y utilidad por parte de los empleados, encontrándose que los documentos allí depositados no contribuían a la toma de decisiones, bien sea para corregir o mejorar cualquier actuación administrativa.

El anterior hallazgo hizo creer que, por todos estos datos, cada vez más se reafirma la necesidad de revalorar y redescubrir la gran utilidad y beneficio que puede obtener sobre la conservación de documentos facilitativos, los cuales debieran ofrecer riquezas de información que poseen los documentos misionales, lo cual brindaría apoyo a labores diarias de los funcionarios.

En consecuencia, la relación *utilidad-costo*, es un equilibrio entre *oferta y demanda* sobre la prestación de servicios del archivo, bajo los principios de *eficiencia y eficacia*, de modo que surgió el interrogante; a saber, si los servicios que presta y realiza la administración pública eran realmente *necesarios*, es decir, estaban *acordes* e iguales a las *necesidades* y solicitudes de los mismos funcionarios y de ciudadanos a quien le ofrecen los servicios, siendo estos la razón de ser de la misma entidad.

Por lo anterior se demostró que los servicios y utilidad que ofrece la entidad, apoyada en documentos comunes o facilitativos, no contribuye y no son necesarios a la hora de utilizar y usar información dispuesta en éste tipo de documentos, puesto que los mismos frente a necesidades y demandas, no representaban ningún valor documental debido a que los mismos empleados, expresando su comportamiento de rechazo y acciones negativas frente a los mismos documentos comunes, junto con la falta de uso, se pudo establecer que los documentos facilitativos, no ofrecían información de gran valor.

6.4 RESULTADO Y RAZONES DE INVESTIGACIÓN DEL ESTUDIO DE CASO

En el estudio de caso antes expuesto, se analizaron los elementos que contribuyen a malgastar los recursos económicos de una entidad distrital sobre almacenamiento de documentos facilitativos o comunes como se conocen comúnmente.

El fenómeno se percibe y visualiza, al ser contratado por la entidad distrital¹⁷, junto con dos profesionales más en bibliotecología y archivística, para apoyar labores de capacitación, orientación, acompañamiento y supervisión de gestión documental; a su vez, visitar las demás sedes (veinte en total) y otras adscritas a la entidad, que apoyan actividades de administración pública en la ciudad de Bogotá.

Ahora bien, me correspondió en segundo lugar la entrevista, y el día que fui llamado no ingrese a las instalaciones, sino que el coordinador general me invito a un café (con buñuelo *acompañado*), cerca de las instalaciones, con fin de hablar sobre las condiciones de trabajo, junto con las obligaciones que asignarían al cargo, bajo contrato de prestación de servicios – OPS, 1466/2009, en el que estipulaban cláusulas y obligaciones contractuales orientadas al tema documental.

¹⁷ No se menciona la entidad, debido a las mismas razones expuestas en la nota de pie de página número 1

Luego fui llamado, en compañía de dos profesionales en archivística (Victoria y Luz Esperanza) a presentarnos en la oficina principal luego de haber adelantado todos los requisitos que exige la ley para la contratación; al ingresar a las instalaciones, nos registramos y llegamos al piso 33, para luego volver a registrar, lo cual nos pareció que el tipo de entidad, debía, mantener niveles de seguridad altos.

Posteriormente, fuimos recibidos por el coordinador general del proyecto de gestión documental proyecto – 7089, (quien nos había entrevistado días atrás), José Alberto, quien nos recibió, y al ingresar al área de trabajo nos dimos cuenta que el lugar era incomodo, pues contaba con cuatro puestos de trabajo y uno de ellos, era el de él.

Es decir, asumíamos cargos de apoyo al programa de gestión documental, y no teníamos idea cómo íbamos a desarrollar las labores, pues no contábamos con un puesto como mínimo, y más grave aún, éramos tres.

De ahí que el coordinador mencionó que cerca de las oficinas, sobre la carrera 7º, la entidad contaba con otras oficinas con espacio para efectuar la primera reunión de trabajo, en la que explicaría las labores y tareas de apoyo al programa de gestión documental. Estos hechos, tal y como se describieron, se dieron en noviembre del año 2009 al 2012, como se expuso anteriormente.

Luego llegamos a las instalaciones indicadas por el coordinador, e ingresamos a las oficinas; allí funcionaba el área de correspondencia, donde se efectuaba la recepción y registro de comunicaciones oficiales y junto a ella había una oficina ocupada por una funcionaria, quien era responsable directamente de las veinte oficinas, pues, la oficina principal (nivel central), la había asumido directamente, José Alberto.

Nos presentó a la líder (Amanda), como se denominaba el cargo, quien nos dio la bienvenida; a su vez nos comentó que las labores a desarrollar no se harían en la sede principal, ni mucho menos, en esa oficina, sino que dos de nosotros seríamos asignados a dos oficinas sucursales, y el tercero, se quedaría junto con ella, para apoyar labores de las 18 sedes restantes. Una de ellas sería asignada al tercero para visitas posteriores, esto con el fin de verificar, apoyar y corregir el estado del programa de gestión documental.

De los tres archivistas, fui citado para el siguiente día, en horas de la tarde, pues ella consideró que las dos señoras se les habían asignado las dos oficinas y que al día siguiente, en las horas de la mañana iban a ser presentadas a los subdirectores de cada una de las sedes para ser explicadas las labores documentales que debían realizar. Luego llegué alrededor de las dos de la tarde; me recibió y comentó la labor que había adelantado sobre la asignación de las archivistas en las dos sedes.

Me indicó que debíamos trabajar en la misma oficina y en el mismo puesto de trabajo, pues la entidad no contaba con un espacio adicional. Además que esto era algo temporal, pues ya las directivas habían contemplado la construcción de instalaciones propias donde se concentrarían, muchas sedes que estaban dispersas por toda la ciudad.

Luego, me explico cuál era la misión de la entidad, la visión, junto con la estructura general de la institución, que contaba además con otras oficinas de mayor envergadura o importancia, pero mencionó que no me preocupara, pues éstas no era de su responsabilidad como líder de las 20 oficinas, ni de las funcionarias contratadas, ni mucho menos, a mí afectaba. La descripción y obligaciones descritas, junto con el tamaño, me hizo recabar en que nunca había trabajado en una entidad con tantas oficinas, y seguramente con el cúmulo documental que seguramente generaría.

Esa misma tarde me explicó que, debíamos visitar dos oficinas, una de ellas sería mi responsabilidad directamente para dirigir, capacitar y coordinar, todo el programa de gestión documental; oficina que se halla en el Barrio Usaquén.

Luego, iríamos a la otra oficina, localizada en el Barrio Teusaquillo, pero que ésta en particular, tenía problemas graves, en cuanto a la organización y tratamiento documental; a su vez, el coordinador José Alberto, la tenía en la mira, junto con el subdirector administrativo de la oficina principal, junto con el staff correspondiente a esta sede; por ende *se la había* recomendado principalmente a ella como líder, así pues, me dijo que, requería ayuda en *algunas* visitas, cuando ella no pudiera asistir.

Al día siguiente, se adelantaron las visitas planeadas y nos dirigimos a las oficinas de Usaquén; allí fuimos recibidos por el señor Enrique, Subdirector de esa oficina, a quien nos presentamos e identificamos; Amanda le informó el motivo de la visita, junto con la

responsabilidad y apoyo que ofrecía el nivel central (oficina principal) a esa sede, relacionada con el desarrollo del proyecto 7089 de gestión documental; él estuvo complacido por la ayuda que ofrecía el nivel central. A su vez me dio la bienvenida.

Luego Amanda, le dijo que íbamos al archivo central de esa sede (archivo intermedio) para hablar con dos auxiliares que habían sido contratados desde el mes de enero de ese año, quienes adelantaban labores operativas de clasificación, ordenación, inventario de los documentos allí depositados. El señor Enrique, nos acompañó, y llegamos al sitio; fuimos recibidos por dos funcionarios (Angélica y José Bernardo), quienes le comentaron a Amanda y al señor subdirector las labores que venían realizando.

Posterior a ello, ella le informó que al día o dos días siguientes, continuarían las visitas o posiblemente, sería traslado a esa, en forma permanente hasta que cumpliera mi contrato de prestación de servicios.

Nos dirigimos a la sede ubicada en Teusaquillo, y no fue diferente de la visita efectuada a la sede de Usaquén; a su vez, el subdirector de esta oficina, señor Jorge Enrique, nos dio la bienvenida. De igual manera, nos dirigimos al archivo central, en donde se hallaba la señora Fanny, una señora ya de edad, quien comentó que su compañera Alcira no se hallaba en la oficina, pues estaba de permiso, además le mencionó a la líder, las labores realizadas hasta esa fecha.

Luego, al siguiente día nos reunimos en el nivel central. Hablamos sobre la visita, junto con las labores de seguimiento que debía asumir, además, me dio fotocopia algunos documentos de la entidad, entre ellos el manual específico de funciones y competencias para empleados de planta (resolución 313 de marzo 2006) tal y como aparece en el encabezado, además, una Tablas de Retención Documental – TRD preliminar, (*el documento fue reformado un año después*), para conocer de primera mano, las series, subseries y todo lo relacionado a la subdirección de Usaquén; esto con el fin entender las obligaciones, responsabilidades, junto con documentos que allí se producían.

Luego de transcurridos varios días y leído los documentos recibidos, en especial el manual, me dirigí a asumir mi responsabilidad sobre la coordinación del proceso de gestión documental en la sede Usaquén; el primer día solamente halle a la señora Angélica,

pregunté por el otro funcionario, (José Bernardo), y ella me respondió que él asistía a reuniones esporádicas de índole personal. No le di mayor importancia, y dimos comienzo a revisar en conjunto, las actividades que ella realizaba, junto con las de su compañero, labores diarias relacionadas con procesos técnicos documentales que se ejecutaban en esta sede, además; actividades de compilación de documentos, tarea adelantadas por José o bien por qué ellos los traían al archivo.

Inicialmente le pregunté, si los documentos almacenados, tenían algún movimiento (*servicios de consulta, préstamo, reprografía, referencia, etc.*). Me contesto *que sí, pero que era muy poco*, (es decir muy bajo), que por ello no me *preocupara*, pues las solicitudes eran muy esporádicas.

Luego miramos, documentos almacenados en cajas X-200, revisamos series documentales reflejadas en las TRD, junto con todo el proceso técnico, le pregunté ¿Que si había recibido inducción sobre el tema de series, que si entendía, el concepto?, me respondió *que más o menos tenía idea sobre el tema*.

Así que, no quise seguir preguntado, pues mi intención no era cuestionarla, ni mucho menos hacerla sentir mal el primer día de trabajo. Además, para que no pensara, que estaba poniendo en duda, la labor que venía ejecutando. Así pues, le pregunté, donde podíamos tomar algún tinto en las mañanas, ya que en ese lugar, hacía mucho frio. Así transcurrió el día, luego siguió el almuerzo; continúe en la tarde repasando las series y algunos documentos guardados en el escritorio, que había dejado mi antecesor.

Al día siguiente llegué temprano, ninguno de los dos funcionarios había llegado, y me detuve a observar el lugar, junto con el cúmulo de documentos, que ocupaban el mobiliario, éstos estaban al máximo, revisé en forma somera algunas cajas, extraje expedientes en forma aleatoria, para observar a qué periodos correspondía, y pude comprobar que estos eran de siete u ocho años atrás.

Además que el contenido de los mismos eran trámites de poco valor documental como: *verificación de pesas y medidas, listas de precios, documentos de citación, documento sobre la publicación del edictos, invitaciones, invitaciones a cursos, seminarios, circulares,*

formato de radicación y correspondencia, telegramas, en fin, un sinnúmero de documentos comunes.

Luego llegaron los funcionarios; José, que no estaba el día anterior, ya le habían informado por correo electrónico sobre mi llegada como coordinador. Luego nos presentamos y le pregunté las tareas actuales que estaba ejecutando, para lo cual José mencionó que se hallaba trayendo contratos, de cuatro vigencia (*periodos*) atrás (2005, 2004, 2003, 2002) para realizar trasferecia primarias al archivo central de la oficina principal; allí me indicó que el coordinador del Área Jurídica estaba enterado sobre mi llegada y que quería hablar conmigo sobre los documentos que se producían en su oficina, junto con el hacinamiento presentado allí.

Un hecho en particular que se notó es que debajo de los puestos de trabajo de la mayoría de los funcionarios se hallaba atiborrado de cajas x-200 con documentos; esto sin contar, que en un alto porcentaje la mayoría contaba con grandes volúmenes de documentos, sin clasificar, ordenar y sueltos, sobre los escritorios, condición que me hizo pensar: ¿Qué tanto estaba adelantado el programa de gestión documental en toda la entidad, en especial estas oficinas de esta sede?, y ¿Cómo estaría en las demás oficinas?; ¿Qué tipo de orientación y capacitación, les había dictado a directivos desde el nivel central, como ellos lo denominaban?.

Charlamos por largo rato, le comenté que estaba recién llegado a esa sede, al proyecto y por ende a la entidad, pero que todas las inquietudes sobre espacio, almacenamiento, un lugar adecuado para conservar los documentos, junto con la labor de retiro, traslado o posible eliminación de documentos que ya habían cumplido con su tramites, se registrarían en un informe para ser presentado a la líder (Amanda) y al coordinado del nivel central (José Alberto), para que se tomaran las medidas correspondientes.

Luego me devolví al depósito, donde estaba Angélica, le pregunte sobre las tareas, y me informó que del despacho del director de la sede habían traído 45 cajas X-200 con documentos. Por tanto, se hallaba realizando el inventario documental para llevárselo a la secretaria, además, dijo que los documentos no le habían realizado tratamiento documental; así pues, ella continuo desarrollando las tareas propias de identificación, labor que se llevó por varios semanas, tanto, el traslado, como, la actividad, comentada.

Semanas más tarde, Amanda citó a las dos últimos archivistas (Victoria y Luz Esperanza), para que se diera informe verbal sobre cómo habíamos encontrado la sede, las labores realizadas, funciones desarrolladas por auxiliares de archivo, junto con posibles quejas y comentarios manifestados por algunos funcionarios de las sedes; no solamente de las tres sedes, sino de las demás 16, pues la de Teusaquillo era dirigida directamente desde el nivel central, por ella como líder, junto con los auxiliares allí asignados.

Al llegar a la reunión, nos encontramos los últimos que habíamos sido contratados como apoyo al proyecto, junto con 14 archivistas que también apoyaban labores de igual magnitud y trascendencia; la reunión se adelantó en una sala del piso 36 del Edificio Dimayor, área que la entidad había alquilado para realizar reuniones de cualquier grupo de la oficina principal.

En esta sesión, se evidenció que la situación no era nada acogedora, pues cada uno expuso, los inconvenientes, hechos y dificultades por las cuales atravesaba cada profesional en las sedes, entre los cuales, era reiterativo el inconveniente de almacenamiento, y hacinamiento de documentos, entre estos los comunes o facilitativos, pues ya había colapsado en su gran mayoría los depósitos de las demás sedes.

Luego de escuchar a los demás integrantes del proyecto, junto con la líder, la mayoría le manifestó al coordinador sobre una estrategia que pudiera ayudar a descongestionar los depósitos, que consistía en crear *Fichas de evaluación de series*,¹⁸ la cual se muestra en uno de los documentos técnicos del Archivo de Bogotá, para tomar la decisión de transferir al archivo central o eliminar.

Con la decisión antes tomando por parte del coordinador volví a la sede para continuar allí las labores, junto con la directriz y lineamiento para ejecutarlo con la colaboración de los auxiliares de archivo y a su vez, para seguir escudriñando, otros problemas (temas) que se hallaban detrás del tema de conservación y los tipos documento depositados allí.

Ya habían transcurrido algunos meses de laborar con los auxiliares, por ende, ya había algo de confianza, la cual, aproveché para indagar algunos asuntos como:

¹⁸ El documento, es el anexo no. 9 de la guía de fondos documentales acumulados.

- ¿Qué cantidad de insumos se solicitaban?
- ¿Quién era responsable de suministrarlos?
- ¿Qué tanto uso le daban a los documentos los funcionarios de la sede o desde el nivel central?
- ¿Cuáles, son los misionales o los comunes?
- ¿Existían o había registros o estadísticas?
- ¿Qué control se había implementado para consultas y préstamo?

En fin, gran cantidad de preguntas; claro, esto solo era curiosidad, que de una u otra forma no aportaba al desarrollo de mis labores, ni mucho menos al cumplimiento de mi contrato, sin embargo, tenía curiosidad. Así pues, abordé a Ángela, quien era más asequible y empecé a indagar sobre los temas antes descritos; el primero que de una u otra forma nos afectaba, debido a que se tenía proyectado, el re-almacenamiento de órdenes de pago del área financiera, debido a que meses antes había llegado un memorando sobre la transferencia al archivo central este tipo de documento, de todas las sedes por ello, aquellas carpetas en mal estado, debían cambiarse.

Luego, Angélica describió que todos los suministros eran entregados por la oficina principal, y cada mes se recibía los insumos¹⁹; entregas que constaban de: cajas, carpetas, gachos plásticos, elementos de protección personal, es decir todo lo que se requiriese para las labores documentales.

Luego de transcurridos varios días, le pregunté que si había registro de consultas, y ella me dijo en todo burlesco; *es que acaso no se da cuenta que casi no se acercan a las oficinas del archivo a solicitar documentos*. sin embargo, le dije que no me había detallado de esa labor por ello se lo preguntaba; a su vez me contesto, y *es que además, los documentos que están aquí son muy viejos (históricos), y nadie los necesita o los usa (no son solicitados, por funcionario alguno), así que cuando, requieren alguno, yo se lo lleva a la oficina al funcionario, se lo entrego, y días después, lo recojo*; le expresé que eso era un riesgo muy alto, y me contestó *que no, pues que, cuando le devolvieran dos documentos, me los mostraba para mirar de que se trataban*.

¹⁹ Ver tablas de insumos

Efectivamente, eran documentos de menor importancia; estos eran una citación y una circular y los habían solicitado para mirar datos de un *ciudadano*, pues el trámite había cerrado años atrás y la circular trataba de un evento que la entidad realizó, y sólo querían obtener un dato allí plasmado.

Le pregunté, cuando solicitan documentos importantes como: Ordenes de Prestación de Servicios – OPS, Contratos, u Órdenes de Compra, u Órdenes de pago, o algún otros, que sean valiosos (*desde la óptica documental*) de mayor interés de algún funcionario. como registra las consultas; y me contestó, *espere que conozca el archivo usted mismo, y se va a dar cuenta que lo que hay aquí no sirve para nada*. Entones comprendí que los documentos solicitados, habían sido pedidos, porque les daba desidia acercarse al archivo, e intuí que así se sería seguramente la gran mayoría de documentos conservados en ese depósito.

Fue trascurriendo el tiempo y hechos comentados como los expuestos por Angélica eran normales, así pues, ya no me sorprendía nada de lo que ellos me dijeran, ni mucho menos de lo que veía; además, les manifesté con la confianza y camaradería que puede existir, entre colaboradores, que yo también era contratista (es decir, funcionario temporal y no de planta) como para que se sintieran más cómodos y expusieran otros hechos de esa realidad.

Y así fue, pues, una tarde, luego de haber ido a almorzar le hice la pregunta de rigor a Bernardo, *¿Cuál es su salario?*, y *me contesto, \$1.200.000.*, entonces le dije, pero ganan bueno, y me respondió en tono irónico, *pero yo, porque Angélica, gana \$900.000*, y le dije: *¿y esa diferencia?*, y me contestó con malicia, *eso es lo bueno de tener amigos*. Luego me cambio la conversación; en ese momento entendí que las salidas del trabajo eran porque pertenecía a un grupo particular y debía asistir para devolver el favor.

Ese dato me llamó mucho la atención, pues me hizo considerar, *¿cómo se malgastan los recursos?* en especial, aquellos invertidos en recurso humano²⁰; a su vez, vino a mi mente, una interrogante y es *¿cuánto vale administrar un documento que nadie usa y que su utilidad es baja?*²¹

²⁰ Véase: tablas de Proyección de pago de salario de funcionario y valor costo hora funcionario

²¹ Véase: tablas Valor aprox., de producción, conservación y administración de un documento

Eran preguntas sin importancia, que no valían la pena detenerse a pensar, por ende, las ideas fueron quedando en el olvido. Sin embargo, surgían, otras inquietudes como *¿Cuánto le cuesta a una entidad, producir y conservar documentos de trámites mediatos?*

Ahora bien, el tiempo siguió transcurriendo, se elaboraron fichas de evaluación de series, las cuales eran mi responsabilidad; sin embargo, no fue posible adelantar ninguno de los procesos (eliminación o transferencia), por ende el inconveniente persistió, además las labores de recepción y acumulación, hizo que las cajas X-200 se asignaran en pasillos en las oficinas, lo cual impedía el paso entre las áreas.

Luego, el grupo de los 16 archivistas, junto con la líder (Amanda), expresamos las continuas quejas sobre el aumento de documentos, tanto misionales y comunes, para que las directivas tomaron decisiones. De ahí que, optaron porque cada sede debía tomar la decisión de comprar mobiliario (*rodante o fijo*) y centrar toda la documentación en espacios más cómodos, con recursos económicos de cada sede, y claro está, decisión que fue transmitida a través de comunicación oficial a subdirectores administrativos, para ejecutar la directriz.

Así pues, en la sede de Usaquén, se adelantaron los estudios de mercados, tanto para la compra, como para adecuación del espacio; sin embargo, de las 16 sedes sólo 7 cumplieron el objetivo.

Finalmente, y luego de haber vivido y observado los hechos descritos, se percibió que la sede de Usaquén, no le interesaba, tomar medidas sobre la administración de los documentos que se producían allí, ni tampoco al nivel central, puesto que las fichas creadas y presentadas a la líder o al coordinador no las habían ejecutado y solo servían como gestión a labores administrativas y no para tomar decisiones; posterior a ello, el contrato se terminó, tanto de los auxiliares, 20 días antes y allí quedaron las decisiones en documentos sin ejecutar.

Se entregó informe general sobre labores adelantadas de transferencias, actividades técnicas realizadas por auxiliares, procesos por ejecutar con el propósito de dar continuidad, junto con la entrega de los depósitos, mediante acta al funcionario designado por la sede de Usaquén; sin embargo, nunca se ejecutó ninguna medida.

Al siguiente año, fuimos llamados dos archivistas del grupo anterior; Victoria, asumió el cargo de líder; en mi caso, era apoyar labores en el nivel central (*oficina principal*), junto al coordinador general, además de un supervisor (William). Ahora bien, en lo único que se *diferenciaba* del nivel central a la sede de Usaquén, era que tenía más depósitos, con gran cantidad de documentos y claro está, 21 auxiliares de archivo apoyarían labores de organización y tratamiento documental.

Por lo anterior, el panorama era mayor e incierto; en lo único que cambiaba, es que éste era de grandes proporciones, además, que se corría la voz del traslado de lugar de oficina principal, es decir, del Edificio Dimayor, a una sede propia, con todas las comodidades para todos los funcionarios y también para los documentos; y efectivamente sucedió.

Sin embargo, lo único que cambió, fue el escenario, puesto que, el traslado de documentos comunes²² a la sede propia, *reposó* en nuevos mobiliarios, ocupando espacio innecesario, hasta la culminación de las labores asignadas a través de mi contrato.

²² Véase: Costo total metro lineal... (dos escenarios) y valores aprox., de documentos comunes

7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este apartado, se concluyen los resultados sobre el efecto del almacenamiento de documentos comunes, hallados en la investigación, los cuales se reflejan desde varias ópticas; como los que se muestran a continuación:

7.1 Conclusiones desde la óptica teórica

En primer lugar, se partió de los puntos de vista expuestos a través de autores, expertos en gestión documental y archivística, quienes, de una u otra forma, exponen sus opiniones sobre almacenamiento, conservación, *costo-eficacia* y *costo-beneficio*, temas estos últimos que están unidos al concepto de *conservación de documentos*; en especial, aquellos de índole común o de tipo *facilitativo*, como describe Vásquez; fue el tema central del estudio.

Ahora bien, en cuanto al tema central de investigación, es decir, *costos de almacenamiento de documentos facilitativos*, hay muy poca o ninguna literatura, hecho que complicó, realizar comparativos con estudios similares, y más aún, si estos están orientados a entidades distritales.

Por tal razón, el estudio se llevó a cabo en un escenario real, teniendo como base algunas normas nacionales emitidas por el Archivo General de la Nación, que mencionan criterios de *racionalización documental*, unido al de *eficacia* de gestión archivística, además, de autores que describen estos conceptos pero en forma separada; por tanto, el estudio es un punto de partida para adelantar investigaciones de mayor envergadura.

Si bien es cierto que el fenómeno fue detectado en una entidad distrital, a través de las técnicas de observación directa y participante, junto con entrevistas informales, como lo menciona Ruiz, es preciso insistir que se logró, escuchando los “*comentarios*” y quejas de los funcionarios como menciona Stake, pues oyendo a los empleados, se permite conocer la realidad de las entidades sobre este tipo de documentos; pues surge el dilema, *conservar* o *eliminar* esta categoría de documentos.

Además, las entidades distritales son escenarios propicios para detectar y adelantar este tipo de investigaciones, teniendo como base conceptos teóricos expuestos por Heredia, Fugueras, Mundet y todos aquellos que describen el ahorro de costos en áreas de archivo y

más aún, si éste hecho afecta a las entidades en forma directa, pero que no son percibidos por la mismas.

7.2 Conclusiones desde la óptica metodológica

En cuanto a la metodología, surge esta serie de métodos cualitativos los cuales aparecen como una nueva oportunidad para estudiar fenómenos en contexto documentales. Así pues, la conservación de documentos facilitativos, como estudio de caso, proporcionó mayor importancia al uso de formas y maneras diferentes de realizar análisis, para aplicar teorías emergentes sobre el *documento*, y *gestión de documentos*, en ambientes y en entornos relacionados con el ahorro de costos y gastos, unido a la administración de los mismos.

A su vez, el método de estudio de *caso único*, junto con otros métodos que pueden ser usados como técnicas de investigación, como describe Galeano, contribuyó al diseño del estudio para intentar mostrar problemas específicos de *administración documental*, orientada al manejo de documentos comunes o facilitativos; éste a su vez, asociado a la concepción de costos; utilizando de igual manera, otros métodos como el cuantitativo, logrando así, observar más allá de la orientación de un solo *modo*, como lo cito, Bonilla.

Además, la unión de los métodos, ayudó a articular de mejor manera los resultados, contribuyendo así conocer la realidad que vive la entidad en términos de administración documental, obteniendo así visualizar, desde la teoría a la práctica y viceversa, entender, el comportamiento y actitud del uso de documentos facilitativos, junto con el efecto, de la conservación de los mismos.

Así pues, el estudio de caso único, se centró en el almacenamiento de documentos *comunes* en la entidad distrital, a través de técnicas de observación participante y directa, además de las indagaciones no estructuradas, con el fin recopilar información valiosa; que brindara la posibilidad de mostrar el caso de análisis, junto con varias probabilidades para construir explicaciones sobre los servicios, con base a los *criterios* de *eficiencia* de documentos *facilitativos*.

Así pues, a través de la metodología cualitativa, mediante la cual se descubrió en el lugar trabajo el *fenómeno* detectado, teniendo como base el entorno natural, consistió en la participación de reuniones de trabajo, junto con entrevistas a funcionarios implicados

(auxiliares, profesionales y directivos) con el fin de conocer las conductas de los mismos, frente al *uso y utilidad* de documentos comunes, de acuerdo con la administración documental en la entidad.

7.3 Conclusiones desde la óptica de resultados

Con respecto a esta sección fue posible mostrar una realidad que indica cuánto vale generar un documento, dato que contribuye a establecer mediciones desde la óptica financiera y económica a partir de los elementos que afecta la producción de documentos, como parte de las actividades y labores que realiza cualquier funcionario en una entidad.

Además, se mostró las *inversiones* en materia de administración documental, junto con componentes que contribuyen a generar *gastos y costos* que pasan desapercibidos, sólo con un fin: *brindar servicios de información contenida en los mismos documentos facilitativos*, pero, su propósito en la *realidad no es tan cierta*, pues, *únicamente* cumplen funciones mediatas y quedan en el *olvido*, afectando a la entidad en términos económicos y financieros.

De igual manera, se evidencio la importancia de aquellos documentos que son realmente *valioso* para la institución, hecho que contribuye a separar documentos de valor *misional* de aquellos de menor importancia, factor que permite a las entidades orientar los esfuerzos económicos, desde la producción hasta la conservación permanente, logrando así minimizar inversiones iniciales en documentos de bajo valor documental.

Conforme a lo anterior, fue posible visualizar el *uso y utilidad* frente al *beneficio y efectividad* que ofrecen documentos comunes, factor determinante; luego estos no están enfocados ni orientados a *conseguir economía y eficacia* para las entidades, ni mucho menos, una administración moderna, pues, *no es sensato* conservar documentos que *nadie* consulte.

En segundo lugar, se constató que los pocos servicios que ofrecen este tipo frente a los beneficios que prestan para la toma de decisiones, *no satisface* a los usuarios en la entidad, factor determinante, pues ellos no brindaran ningún utilidad alguna en el presente, ni lo será en el futuro; además, no responden a funciones y necesidades concretas de la misma institución.

Finalmente, la utilidad de estos documentos, está orientada a satisfacer a los usuarios, en consultas, préstamos y demás servicios, labores que no mostraron estos documentos, lo cual indica que, *ellos* no ayudan al logro de los objetivos y propósitos, junto con el cumplimiento de las actividades, procesos y procedimientos.

7.4 Conclusiones desde la óptica de categorías

En cuanto a este capítulo, siendo el punto central, el almacenamiento, documentos comunes, *unido* a los elementos de costos y gastos, *frente* al efecto que se señala, beneficio e inconvenientes que estos pudieran causar, a través de la administración de los mismos, surgieron algunas subcategorías, que muestran la *eficacia* y *eficiencia*, respaldados en el marco y opiniones de eruditos en gestión documental.

7.4.1 Conclusiones desde subcategoría del efecto financiero

El subtema en mención, permitió mostrar una realidad sobre la *producción y creación* de documentos, ya que este es un proceso natural que no se repara al momento de imprimir, documentos, pues los funcionarios desconocen cuáles serán su propósito; esto sin contar, lo que ello implica en términos de materiales, procesos técnicos, junto con recurso humano requerido para adelantar las tareas necesarias, de conservación documental.

7.4.2 Conclusiones desde la subcategoría de eficacia y eficiencia

Elemento fundamental, debido que evidenció y relacionó los valores documentales frente a los procesos y procedimientos que ejecuta la entidad a diario, componente que indica que esta categoría de documentos no aporta valor alguno, y si lo hace es mínimo o muy bajo. Además, no sufraga el uso de recursos humanos que dispone la entidad.

7.4.3 Conclusiones desde la subcategoría almacenamiento

Abusar de este recurso mostró la realidad, sobre una labor que se ha convertido en la tónica de la mayoría de entidades, y ésta no fue la excepción, lo cual trajo consigo consecuencias inmanejables de manejo y uso de espacios adecuados para aprovechar al máximo este elemento fundamental, para la conservación de documentos valiosos, y dejar aquellos de poco valor, que de una u otra forma afecta a la entidad.

Además, expuso la realidad sobre producción indiscriminada de trámites mediatos, reflejados en documentos que *no se requieren*, repercutiendo así en grandes volúmenes

excesivos, influyendo en gastos innecesario para el alquiler de depósitos y bodegas, que en última instancia perjudica directamente a la entidad, en términos financieros.

7.4.4 Conclusiones desde la subcategoría ahorro de costos

Este propósito es el que busca *toda* entidad, pues minimizar los gastos, contribuye a orientar los recursos económicos y financieros en *otros objetivos y propósitos* que requiere cualquier institución. Sin embargo, en este caso, la realidad encontrada fue otra, por consiguiente no reflejó servicios de calidad y sí evidencio el afecto negativo en gastos innecesarios, hecho que la perjudica excesivamente.

7.4.5 Conclusiones desde la subcategoría servicio y acceso

Finalmente, este apartado es un factor clave, pues los usuarios internos y externos son la razón de ser de toda unidad de información, y los archivos también cumplen esta función al interior de la entidad sin embargo, allí se evidencio otra realidad, puesto que no se cumplió con los criterios sobre el buen servicio y acceso que están orientados a brindar documentos, adecuados, en el momento adecuado, para una respuesta ágil y oportuna que contribuya a la toma decisiones.

7.5 RECOMENDACIONES

Como breves recomendaciones frente al panorama expuesto y concluyente del análisis adelantado, se considera que la gestión archivística documental debería estar enmarcada en principios de *eficacia, eficiencia y economía*, con respecto a la producción de documentos comunes, junto con los beneficios/efecto que estos pudieran ofrecer a la entidad, en términos de información, además de procesos de conservación, tratamiento y difusión, por tanto, se considera preciso dejar algunas apreciaciones que pudieran contribuir a aprovechar mejor los recursos que ofrecen las instituciones.

- En primer lugar, se sugiere que la producción, requiere un estudio serio, en el cual, se separe las dos categorías, (*sustantivos y facilitativos*) esto con el fin de detectar, cuales realmente se deberían imprimir e invertir todo el esfuerzo en términos de recurso humano, materiales, tratamiento documental y archivísticos, todo aquello que implique inversiones a mediano y largo plazo, por ende, ayudaría a optimizar los mismos.

- Ahora bien, del análisis de clases, en especial, los facilitativos se requiere igualmente otra observación e investigación, pues son éstos los que realmente exige echar un vistazo con detenimiento debido a que se puede determinar con precisión, cuáles de ellos no se deberían llevar en forma física, por lo menos hacia el interior de la entidad, puesto que frente al ciudadano, los trámites que involucre documentos comunes, se requiere que se generen en forma impresa.
- Como recomendación final, se recomienda la revisión de todas las funciones generales, procesos y procedimientos frente a la etapa de producción de documentos, en donde se involucre archivistas debido a que, se determinó que el mayor efecto que aqueja a la entidad, es el volumen de documentos comunes, puesto que ello favorecería en dos situaciones: contribuiría a aplicar el concepto de valoración documental inicial, en la primera etapa de producción, y ayudaría a orientar los esfuerzos de la entidad en términos de gestión documental a documentos esenciales.

BIBLIOGRAFÍA

- Ameigeiras, A. (2009). *El abordaje etnográfico en la investigación social*. En I. Vasilachis de Gialdino, *Estrategias de investigación cualitativa* (pp. 107-151). Barcelona: Gedisa.
- Ampudia, J. (1992). *Institucionalidad y gobierno: un ensayo sobre la dimensión archivística de la administración pública*. Bogotá: Archivo General de la Nación.
- Archivo General de la Nación. (2006). *Manual de archivística: Guía para la implementación de un programa de gestión documental*. Compilador: Jorge William Triana.
- Archivo General de la Nación. (2006). *Acuerdo 027*. Bogotá, Colombia.
- Archivo General de la Nación. (2013). *Acuerdo 05*. Bogotá, Colombia.
- Bonilla, E. & Rodríguez, PÁG. (1995). *La investigación en ciencias sociales: más allá del dilema de los métodos*. Bogotá: CEDE, Universidad de los Andes – Norma.
- Casas de Barragán, A., Griffin, A., Millar, L. Roper, M. (2003). *Gestión de documentos del sector público desde una perspectiva archivística II*. Uruguay: Universidad de la República, Archivo General, Consejo Internacional de Archivos, International Records Management Trust.
- Casellas, i L. (2009). *Gestión documental en las organizaciones: Diseño, planificación y ejecución*. Caracas: Universidad Simón Bolívar: Servicio de Gestión Documental, Archivos y Publicaciones.
- Cisterna, M. (2005). *Categorización y triangulación como procesos de evaluación de conocimiento en investigaciones cualitativas*. *Theoria*, 14(1), pp. 61-71.
- Correa, C. y Díaz, A. (1997). *Administración de documentos: procedimientos y base de datos*. México: McGraw-Hill.
- Cruz, J. (2001). *Manual de Archivística*. España: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- Cruz, J. (2006). *La gestión de documentos en las organizaciones*. Madrid: Pirámide.
- Cruz, J. (2012). *Archivística: Gestión de documentos y administración de Archivos*. España: Alianza Editorial.
- Fernández, P. (1999). *Manual de organización de archivos de gestión en las oficinas municipales*. España: CEMCI
- Fugueras, R. (2011). *Los requisitos ineludibles para la preservación de documentos electrónicos: un decálogo*. En *Jornadas Archivando: la preservación de los archivos, actas de las jornadas*: España: Fundación Sierra Pambley (León).

- Fugueras, R. (2013). *Archivos: entender el pasado, construir el futuro*. Barcelona. UOC
- Galeano, M. (2007). *Estrategias de investigación social cualitativa: el giro en la mirada*. Medellín: la carreta editores.
- Giraldo, J. (2003). *Normatividad de la historia laboral*. En Seminario Sistema Nacional de Archivos. Bogotá: Archivo General de la Nación.
- Gómez, S., Filiú, S., Ponjuán, G. (1995). *Visión panorámica de la metodología para la identificación de los recursos de información de una organización. Estudio de caso*. Ciencias de la información, 26(1), pp. 2-8.
- González, J. (2010). *Los archivos de empresas: un estudio comparativo*. España: Arch-e Revista Andaluza de archivos. N° 2.
- Guerrero, J., et al. (2006). *Calidad de vida y trabajo: algunas consideraciones útiles para el profesional de la información*. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_2_06/aci05206.htm Consultado 12 de agosto de 2014.
- Guinchat, C. y Menou, M. (1990). *Introducción general a las ciencias y técnicas de la información y documentación*. España: UNESCO-CINDOC.
- Hartland, R., McKemmis, S., Upward, F. (2007). *Documentos*. En: McKemmis, S., Piggott, M., Reed, B., Upward, F. (Eds.). *Archivos: gestión de registros en sociedad*. (pp. 117-149). Cartagena: Ayuntamiento concejalía de cultura 3000 informática.
- Heredia, A. (1993). *Archivística general: teoría y práctica*. España: Diputación provincial de Sevilla.
- Heredia, A. (2001). *Los procesos de evaluación documental: Cuestionarios, formularios*. Aabadom: Boletín de la Asociación Asturiana de Bibliotecarios, Archiveros, Documentalistas y Museólogos. 12(2), pp. 4-8-41.
- Heredia, A. (2007). *¿Qué es un archivo?:* España: Trea ediciones.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010a). *Metodología de la investigación*. 5ª ed. México: Mc-GrawHill.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010b). *Metodología de la investigación*. 5ª ed. [disco compacto] México: Mc-GrawHill.
- Hofman, H. (2007). *El archivo*. En: McKemmis, S., Piggott, M., Reed, B., Upward, F. (Eds.). *Archivos: gestión de registros en sociedad*. (pp. 191-226). Cartagena: Ayuntamiento concejalía de cultura 3000 informática.

- Jiménez M., y Trejos X. (2008). *La administración de archivos de gestión un ejemplo práctico: el departamento archivo notarial del Archivo Nacional de Costa Rica*. Revista del Archivo Nacional, 72, pp. 109-12.
- Kennedy, R, y McMullen, S. (2007). *Estados financieros: forma, análisis e interpretación*. México: Limusa
- Lancaster, F. (1996). *Evaluación de la biblioteca*. Madrid: ANABAD.
- León, A., Morales, A., Zaldivar, M., Morales, M. (1993). *Algunos criterios sobre evaluación del efecto socioeconómico de los servicios de información*. Ciencia de la información: nuevas perspectivas para la milenaria profesión de bibliotecarios, 25(4), pp. 182-190.
- Ley 594 de 2000 (14 de julio). Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones*. Colombia: Imprenta Nacional.
- Luján, M. y Ros, J. (2005). *La planificación documental en la gestión documental, el archivo de oficina*. Revista General de Información y Documentación, 15(2), pp. 79-101.
- Mastropierro, M. (2006). *Archivos privados: análisis y gestión*. Argentina: Alfagrama.
- Mayorga, F, y Flórez, P. (2011). *Guía metodológica para investigación de historias institucionales: modelo de orientación general*. Bogotá: Alcaldía Mayor de Bogotá, Colegio Mayor del Rosario.
- Mejía, C. (2011). *Pensamientos de Gerencia: de la imaginación a la realidad*. Colombia: Planning.
- Méndez, C. (2002). *Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación*. Colombia: McGraw-Hill.
- Molina, N. y Leiva, V. (1996). *Técnicas de archivo y tratamiento de la documentación administrativa*. Guadalajara: ANABAD Castilla-La Mancha.
- Moneda, M. (1995): *El archivo de empresa: un concepto integrado*, en Ruiz, A. (Ed.): *Manual de Archivística*, Madrid: Síntesis.
- Morrison, H. (2010). *El almacenamiento de información digital en la empresa*. Recuperado el 30 de octubre del 2013 de <http://www.audienciaelectronica.net/2010/08/14/el-almacenamiento-de-informacion-digital-en-la-empresa/>
- Neiman, G., & Quaranta, G. (2009). *Los estudios de caso en la investigación sociológica*. En I. Vasilachis de Gialdino, *Estrategias de investigación cualitativa* (pp. 213-237). Barcelona: Gedisa.

- Novelle, L. (2012). *Archivos de empresa: nociones básicas sobre historia, contenido y gestión*. e-Lis e-prints in library & information science. Recuperado el 3 de julio del 2013 de: <http://hdl.handle.net/10760/17327>
- Nualart, R. (2008). *iArxiu: un servicio de custodia y preservación a largo plazo de documentos electrónicos*. En Blasco, J. y Fabra, M. (Ed.). *El documento electrónico: aspectos, Jurídicos, tecnológicos y archivísticos*. (pp. 177-213). España: Universitat Jaume I. Serveis de Comunicació i Publicacions.
- Núñez, F. (1999). *Organización y gestión de archivos*. España: Trea Ediciones, S.L.
- Ortiz, H. (2011). *Análisis financiero aplicado y principios de la administración financiera*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Páramo, P. (2011). *La investigación en ciencias sociales: estrategias de investigación*. Colombia: Universidad piloto de Colombia.
- Pederson, A. (2007). *Profesar los archivos: una empresa muy humana*. En: McKemmis, S., Piggott, M., Reed, B., Upward, F. (Eds.). *Archivos: gestión de registros en sociedad*. (pp. 85-115). Cartagena: Ayuntamiento concejalía de cultura 3000 informática.
- Ponjuán, G. (2004). *Gestión de información: dimensiones e implementación para el éxito organización*. Argentina: nuevo paradigma.
- Pulido, N. (2012). *Elementos de instituciones y documentos*: Bogotá: Unisalle.
- Ramírez, J. (1996). *Los archivos como sistema*. ALA. Revista de la Asociación Latinoamericana de Archivos, 18, pp. 31-36.
- Red, B. (2007). *Registros*. En: McKemmis, S., Piggott, M., Reed, B., Upward, F. (Eds.). *Archivos: gestión de registros en sociedad*. (pp. 151-189). Cartagena: Ayuntamiento concejalía de cultura 3000 informática.
- Rhoads, J. (1983). *La función de la gestión de documentos y archivos los sistemas nacionales de información: Un Estudio del RAMP*. Paris: Programa General de Información y UNISIST. UNESCO. (PGI-83/WS/21)
- Rincón, C., y Villareal. (2009). *Costos: decisiones empresariales*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Ros, J. (1992). *Sistemas de información: tendencias, evoluciones y repercusiones económicas*. Ciencias de la información, 23(2), pp. 83-95.
- Rovira, A. (1982). *Expediente*. Barcelona: nueva enciclopedia Jurídica Española. IX, pp. 250-253.

- Ruiz, F. (s.f.). *Cómo elaborar una entrevista: guía de trabajo para el alumno – recursos*. Dpto. MIDE. Recuperado el 14 de junio del 2015 de www.ugr.es/~educamel/documentos/agua/entrevista.pdf
- Sanz, E. (1994). *Manual de estudio de usuarios*. España: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- Serra, J. (2008). *La gestión y conservación del documento electrónicos mediante el sistema baula*. En Blasco, J. y Fabra, M. (Eds.). *El documento electrónico: aspectos, Jurídicos, tecnológicos y archivísticos*. (pp. 260-290). España: Universidad Jaume I. Serveis de Comunicació i Publicacions.
- Siminiani, M. (1997). *Intranets: empresa y gestión documental*. España: McGraw-Hill.
- Stake, R. (2010). *Investigación con casos de estudio*. Madrid: Morata
- Tamames, R. y Gallego (1994). *Diccionario de economía y finanzas*. Salamanca: Alianza editorial.
- Tamayo, M. (2000). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa
- Tarrés, A. (2006). *Márquetin y archivos*. España: trea ediciones.
- Tejero, M. (2004). *Documentación clínica y archivo*. Díaz de Santos.
- Valero, J. (2008). *La gestión y conservación del documento administrativo electrónico*. En Blasco, J. y Fabra, M. (Ed.). *Documento electrónico: aspectos Jurídicos, tecnológicos y archivísticos*. (pp. 23-71). España: Universidad Jaume I. Serveis de Comunicació i Publicacions.
- Vargas, L. (2012). *Diseño de productos de información*. Bogotá: Universidad de la Salle.
- Vázquez, M. (1997). *Introducción a la archivología*. Colombia: Archivo General de La Nación.
- Vásquez, M. (2004). *Administración de documentos y archivos: planteos para el siglo XXI*. Argentina: alfagrama.
- Vásquez, M. (2006). *Cómo seleccionar documentos de archivo*. Argentina: alfagrama.
- Vázquez, M. (2006). *Administración de documentos de archivo: planteos para el siglo XXI*. Argentina: Alfagrama Ediciones.