

1-1-2018

La gestión documental como modelo de negocio

Juan Pablo Alonso Verano
Universidad de La Salle

Follow this and additional works at: https://ciencia.lasalle.edu.co/maest_gestion_documental

Citación recomendada

Alonso Verano, J. P. (2018). La gestión documental como modelo de negocio. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/maest_gestion_documental/49

This Tesis de maestría is brought to you for free and open access by the Departamento de Estudios de Información at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Maestría en Gestión Documental y Administración de Archivos by an authorized administrator of Ciencia Unisalle. For more information, please contact ciencia@lasalle.edu.co.

LA GESTIÓN DOCUMENTAL COMO MODELO DE NEGOCIO.

JUAN PABLO ALONSO VERANO.

UNIVERSIDAD DE LA SALLE

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

MAESTRÍA EN GESTIÓN DOCUMENTAL Y ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS

BOGOTÁ

2018

LA GESTIÓN DOCUMENTAL COMO MODELO DE NEGOCIO.

Trabajo de investigación presentado como requisito para optar el título de

Magíster en Gestión Documental y Administración de Archivos

Tutor: Luis Fernando Sierra Escobar

UNIVERSIDAD DE LA SALLE

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

MAESTRÍA EN GESTIÓN DOCUMENTAL Y ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS

BOGOTÁ

2018

Contenido

1	Resumen.....	5
2	Descripción Del Problema De Investigación.....	6
2.1	Planteamiento Del Problema Y Justificación.....	7
2.1.1	Planteamiento del Problema.	8
2.1.2	Justificación.	11
2.2	Objetivo.....	14
2.2.1	Objetivo general.....	14
2.2.2	Objetivos Específicos.....	14
2.3	Antecedentes De Investigación Y Contexto Teórico.....	15
2.3.1	Antecedentes.....	15
2.3.2	Contexto Teórico.....	33
3	Metodología Del Estudio.....	40
3.1	Diseño De Investigación.....	40
3.1.1	Método.....	40
3.1.2	Tipo de Estudio.....	40
3.1.3	Técnica de Investigación.....	41
3.1.4	Entrevista Semi estructurada.....	43
3.2	Población.....	43
3.3	Técnica De Análisis De Información.....	49
4	Resultados.....	52
4.1	Concepto de la Gestión Documental como Modelo de Negocio.....	53
4.1.1	Definiciones Conceptuales.....	55
4.1.2	La Gestión Documental en la Práctica.....	59
4.2	Rol de la Gestión Documental como Modelo de Negocio.....	64
4.2.1	Rol en el mercado.....	66
4.2.2	Rol en las empresas.....	71
4.3	Procedimientos de la Gestión Documental como Modelo de Negocio.....	76

4.3.1	Instrumentos al servicio de la Gestión Documental.	80
4.3.2	Mediciones y Evaluaciones al respecto.	85
5	Discusión Y Conclusiones	90
5.1	Discusión.	90
5.2	Conclusiones desde lo Metodológico.	91
5.3	Conclusiones desde lo Teórico.	92
5.4	Conclusiones desde los Resultados.	94
6	Servicios del Modelo de Negocio	98
6.1	Modelo PHVA	98
7	Canales de Distribución	104
8	Clientes Potenciales	105
9	Modelo de Negocio.....	106
9.1	Estrategia	106
9.2	Financiero	106
9.3	Legal	106
9.4	Operativo	106
10	Recomendaciones.....	107
11	Conclusiones	110
12	Anexos.....	111
13	Bibliografía.....	112

1 Resumen

La Gestión Documental o Gestión de Documentos es el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar los documentos de todo tipo, recibidos y creados en una organización, es una directriz profesional de racionalización y economía que facilita la recuperación de información, y su alcance conceptual y administrativo permite determinar: elementos como creación, trazabilidad, tiempo de conservación y su conservación documental hacia el futuro.

La Gestión Documental en las organizaciones ha sido de dominio exclusivo de *Administradores*, quienes se han apoyado en herramientas manuales básicas, que han servido, de forma parcial, en referenciar y describir los documentos con técnicas de recuperación de información.

Ahora bien, al ser un ejercicio que durante siglos ha sido practicado por personas no idóneas, sin preparación y poco estudio en el medio archivístico, las consecuencias son advertidas, dando como resultado la inoperancia en la Gestión Documental, generando un crecimiento desmedido y sin control de documentos en las organizaciones, produciendo caos y fondos acumulados.

Los grandes volúmenes de información y la falta de conocimiento y experticia en el tema, generan como consecuencia dificultades en la administración de información, produciendo riesgos en la Gestión Documental del día a día en las organizaciones.

Es así, la escases de profesionales en el campo de la archivística y el creciente surgimiento de emprendimientos sintéticos, que ofertan un sin número de productos y servicios asociados, pero no relacionados unos con otros, traduce en contrataciones inconclusas o sin enfoque, lo que al final representa re-procesos y/o nuevas contrataciones.

Una vez diagnosticado el mercado de la Gestión Documental, nace la necesidad de contar con un mecanismo integral de servicios y/o productos que cubran la ausencia de soluciones a las organizaciones y del mismo modo genere retribuciones al ofertante.

De acuerdo a la presente investigación, construiremos un modelo de negocio, conocido mundialmente como: *la herramienta que permite definir con claridad qué ofrecer al mercado, cómo hacerlo, a quién venderlo, cómo venderlo y de qué forma generar ingresos.*

2 Descripción Del Problema De Investigación

Sin duda alguna la Administración de Información, en ocasiones la sentimos como un problema que nos inquieta, pero quizá la mayor parte del tiempo, sentimos que dominamos la situación y que los riesgos que podrían presentarse los tendríamos dominados, aun cuando muchos de ellos los desconocemos.

Las pérdidas o demoras en la consulta o recuperación de información, son hechos anómalos que nos llaman la atención, generando caos que nos impulsen en la planificación de actividades preventivas y/o correctivas en materia de *Administración Documental*.

El origen del problema en la administración de la información radica en la falta de conocimiento y experticia del personal a cargo dentro de las organizaciones. Es por esto, que nace nuestro interés profesional en buscar la posible solución a esta problemática teórico/práctica.

Es de conocimiento público la escases de profesionales en la materia, hecho que produce un efecto conocido en la economía como “*mucha demanda*”, esta poca oferta de profesionales obedece a la transformación digital y repercute en la baja demanda de perfiles competitivos e idóneos para cubrir determinados puestos de trabajo; este fenómeno de falta genera la imposibilidad de contratar profesionales con experticia en la materia, debido al alto costo, difícil consecución, variables que dan como resultado la inestabilidad pragmática de la Gestión Documental en los diversos sectores del mercado del campo archivístico.

2.1 Planteamiento Del Problema Y Justificación

La incertidumbre que ha rodeado el significado y el verdadero valor de los archivos para las organizaciones, hace de la archivística un proceso evolutivo. Conocida como disciplina en 1928, transformada de práctica a ciencia en 1951, evolucionando del “período pre-archivístico” a “período de desarrollo archivístico” en 1973 y finalmente evolucionada de práctica a teórica/científica en los tiempos modernos; hacen de la Gestión de Documentos la mejor y única alternativa, científica, profesional y contundente en la implementación de un modelo de negocio, el cual ayudará a entender: el comportamiento del mercado, la innovación, la competencia, la estrategia y la ventaja competitiva que todo empresario busca tener en su negocio.

De acuerdo al débil análisis de los diferentes factores (internos y externos) en materia de Archivos como estrategia de negocios partiendo de lo empresarial; un modelo de negocio en Gestión Documental es la solución que permitirá conocer: los clientes, los proveedores y el entorno de la industria archivística.

Sin embargo, es preciso construir un modelo de negocio que sea balanceado entre lo tradicional, en donde se busque crear valor exclusivamente para los clientes y la empresa, a su sostenibilidad; donde se genere valor tanto económico, social, al igual que el medioambiental, para todos los involucrados o denominados: Stakeholders.

Este modelo de negocio se construirá en base al intercambio de información, la conectividad de las soluciones y el mejoramiento continuo de los procesos, contando con tiempos eficientes y

recursos que facilitan el cumplimiento de los objetivos y metas concibiendo el éxito del modelo de negocio.

2.1.1 Planteamiento del Problema.

El sostenimiento en el tiempo y el crecimiento exponencial de las organizaciones actuales, da como resultado la producción no controlada de grandes volúmenes de documentos, que necesitan mantenerse controlados y consultados constantemente, por lo que se tiende a tener problemas cuando se desea recuperar información o documentos; teniendo como principal enemigo el “tiempo”.

En este sentido las organizaciones carecen de información completa respecto a los sistemas de administración y operación de archivos en los diversos niveles del mercado.

Por ello e incitados por los clientes, el modelo de negocio debe facilitar y hacer más cómodo el acceso a la información para adaptarse mejor a las necesidades de los usuarios.

Es así como el mercado que refleja los cambios y las nuevas economías, hacen de los sistemas de gestión herramientas imprescindibles en los acelerados ascensos hacia la modernización y tecnificación de los procesos.

Es evidente que el modelo de negocio debe ser dinámico en el sentido de adaptación a los cambios del entorno, las nuevas tecnologías, las necesidades de los consumidores y otros muchos elementos que hacen que sea complicado pensar que el modelo de negocio inicial se mantenga. Por lo tanto, el modelo de negocio deberá estar relacionado con el entorno y la estrategia de la empresa (MARTINEZ, 2014).

En razón a lo anteriormente expuesto, concluimos que el estudio del comportamiento de los flujos de información, permitirán conocer las necesidades y la forma de priorizarlas, adoptando modelos de negocio específicos y enfocados a la medida de las organizaciones.

Es necesario tomar acciones encaminadas a la reducción de costos y tiempos, que arrojan como resultado eficiencias y mejoramientos continuos. Así podemos inducir al usuario a percibirnos como parte de su equipo y aliados estratégicos que proveen soluciones en materia documental.

El año 2002 fue conocido como el año del despertar mundial de las empresas y sus directivos, esto por cuanto se ilustro la importancia de la Gestión Documental, entendida como la estructura dentro de las organizaciones que involucra la administración de la información no estructurada entendida como documentos, faxes, archivos electrónicos, reportes en computador, carpetas, entre otros, e información estructurada contenida en su mayoría en bases de datos.

A pesar de esto, es difícil establecer con propiedad que exista un modelo de negocio o portafolio de servicios de Gestión Documental en Colombia, que resuelva la necesidad de forma integral. No obstante, encontramos en el mercado nacional, *Modelos* que ofertan procesos atomizados, con gran variedad de servicios, además, se especializan y se enfocan en archivos *off site* y digitalización (RAMOS, D., 2015).

Citando ejemplos, orientados a este tipo de competencia, podemos documentar un sin número de estrategias utilizadas en el mercado para persuadir negociaciones y eliminar cualquier tipo de competencia; Aun, soportados en la representación de documentos, como información, un

modelo de negocio integral podría suplir el vacío conceptual que refiere la actualidad y proveer una solución a nuestro planteamiento del problema de investigación.

Si bien, es cierto que dilucidamos un problema, también vale la pena estudiar los elementos que lo generan. La memoria pasada, presente y futura de las instituciones que va en ascenso y que debe considerarse como el activo más valioso, también deberá ser el insumo primordial a la hora de resolver esta disyuntiva.

De acuerdo al Profesor Aguilar, J. Y Ramírez, en el aparte del documento “Gestión de Portafolios de Inversión y Valoración de Empresas” Publicado por la Universidad EAN y la Facultad de Postgrados. “Los archivos, se han convertido en más cuartos, más bodegas, más estantes, más repisas, más archivadores, más “espacio”, en el orden de quienes contaron con los espacios para hacerlo, pero caso contrario a quienes tuvieron que alquilar, rentar o prestar espacios para albergar los documentos que en el ejercicio de sus funciones producían”. (AGUILAR J. Y.).

En cierta medida, la inexistencia de modelos de negocio enfocados en ofertar servicios integrales con total cobertura de las necesidades actuales, dentro del marco de la Gestión Documental en Colombia presenta una interesante e importante oportunidad, sobre el diseño a través de modelos de negocio cíclicos con enfoque en mercado, la cual sería gratamente recibida por las organizaciones que administran y controlan sus archivos, generándose la cultura de las “buenas prácticas” de las organizaciones. Los servicios de Gestión Documental tercerizados, asumiendo el rol real del negocio, permitiéndole a las empresas especializadas asuman la tarea de archivo y Gestión Documental en general.

Teniendo en cuenta este análisis simplificado de la situación actual, surge el interrogante, a su vez, nuestra pregunta de investigación ¿Cómo diseñar un modelo de negocio integral para la Gestión Documental en Colombia?

2.1.2 Justificación.

Cuando se analiza en que consiste el mercado de la Gestión Documental, es común asociarla como la gestión de apoyo a la función archivística, donde es una constante determinar sin juicio alguno que ésta gestión puede esperar, e incluso, puede parecer un aspecto sin trascendencia o importancia para la organización, ignorando por completo los beneficios, ventajas y aportes de controlar, centralizar y administrar de forma correcta la documentación; el usuario descarta sin siquiera estudiar las posibilidades.

Ahora bien, si analizamos quienes son sus actores, el sólo concepto refiere la coherencia entre el modelo de negocio de la empresa con sus objetivos perseguidos. En cierta medida, son sus actores y en el marco de sus funciones, lo que simboliza y define el objeto y la demanda que se requiere.

Por lo tanto, los tipos de clientes van de la mano del tipo de negocio que en consecuencia tiene relación con el mercado; definiendo así la caracterización de nuestro segmento a abordar, y el esquema de modelo de negocio a proponer.

Teniendo claro el tipo de cliente, de acuerdo al objeto del negocio y su relevante actuación en el *Mercado*, es imprescindible tener claramente definidos los canales de distribución, donde la apuesta se remonta hacia cuál es la mejor forma de abordar el potencial demandante, hasta tener y captar en todo momento su atención.

El principal recurso a la hora de definir el canal de distribución será acorde al tipo de negocio, debiendo utilizar el medio en el cual esta organización fluye e interactúa habitualmente, como el vehículo hacia el modelo de negocio que lo atraerá y provocará su necesidad sin que esta se haya despertado aún.

Identificados los mercados, los negocios u organizaciones, los clientes, los canales de distribución y los o el principal recurso, tendremos el camino en orden para resolver cual es el potencial mercado al que debemos enfocar todos los esfuerzos, generando promoción y publicidad con énfasis en un objetivo claramente identificado, con ello evitar desgastes y mala utilización de recursos hacia quienes por defecto, no requieren del servicio.

Las oportunidades que ofrece la Gestión Documental a las organizaciones son múltiples, la principal sin duda alguna es la mejora continua de su productividad en el ejercicio de sus funciones y en el servicio hacia sus clientes.

Por ello, la organización de documentos es una oportunidad de optimizar actividades y recursos, reduciendo costos, agilizando procesos y controlando gastos.

En consecuencia, la presente investigación es importante para las organizaciones del sector de la Gestión Documental y los clientes, pues permite visualizar la importancia de los servicios ofertados, que en su dimensión sean integrales, que permitan la apertura y cierre del ciclo de la administración de la información, que sean la respuesta a la necesidad del consumidor, que ofrezcan la posibilidad de conocer su memoria corporativa, basada en el pasado, presente y futuro y que logren gestionar el conocimiento desde la gestión de sus documentos.

De esta manera la relación con el cliente será de beneficio mutuo, su demanda de bienes y servicios será evolutiva, pues en el mediano plazo, el *Modelo de Negocio* debe cubrir la expectativa que de acuerdo a las necesidades y deseo del consumidor se irán presentando.

Al investigador en archivística le permite visualizar la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos, identificando nuevas estrategias de negocio y de servicios complementarios en temas de Gestión Documental, para ser ofrecidos a las partes interesadas.

A otros investigadores, les permite identificar un tema de investigación sobre el cual, bien se puede profundizar a un más, generando aportes que contribuyan a la implementación propiamente dicha del *Modelo de Negocio* propuesto, al ser un reto, la generación de un modelo completo y articulado que le brinde a las organizaciones la debida gestión en sus archivos.

2.2 Objetivo

2.2.1 Objetivo general.

1. Diseñar un modelo de negocio integral con énfasis en Gestión Documental.

2.2.2 Objetivos Específicos.

1. Identificar los servicios a tener en cuenta en el modelo de negocio, de acuerdo a las necesidades actuales del mercado.
2. Establecer los canales de distribución para dar a conocer el modelo de negocio.
3. Definir los clientes potenciales para enfocar y segmentar el mercado.

2.3 Antecedentes De Investigación Y Contexto Teórico

2.3.1 Antecedentes

La presente investigación busca estrategias que permitan sintetizar la Gestión Documental como un modelo o mecanismo de negocio, a través del cual se establezca y configure una solución de control, administración, distribución y custodia de información, que signifique ahorro y beneficios a las organizaciones.

De acuerdo al Dr. Bauer G, en su texto *“La configuración y la división de la materia”*, La buena periodización debe regirse en al menos a tres principios:

1. Cada período debe ser deducido de su objeto, basado en los hechos históricos o en el contexto y circunstancia que abarca.
2. Todo período debe reunir unas características propias que le delimiten y configuren, distinguiéndose claramente del que le precede y del que le sucede, sin por ello caer en posiciones rupturistas inapropiadas y, a todas luces, inexactas.
3. Los criterios de análisis para la distinción de los períodos deben ser de naturaleza uniforme, dado que de diferentes criterios es factible distintas periodizaciones complementarias.

Por ello, analizaremos la teoría de la Gestión Documental como definición a fin o asociada a la archivística moderna.

Es conveniente dejar claro desde el principio que existe una evidente disparidad entre la disciplina que nos ocupa – la Archivística- y su objeto de atención – los archivos. Si estos últimos tienen una existencia que se remonta a mediados del cuarto milenio a. de C., cuando tuvieron lugar los primeros orígenes de la escritura con las antiguas civilizaciones, la ciencia y disciplina que se

ocupa de ellos es relativamente reciente, dado que surge con la formulación teórica y explícita de sus principios fundamentales, a mediados del s. XIX (BAUER, 2012).

En su texto “La Articulación de la Archivística en Periodos Históricos” de Adolf Brenneke, se considera la existencia de tres grandes etapas:

1. Comprendida entre los siglos XVI y XVII, cuya característica fundamental es el carácter técnico y experimental de la archivística – basado en la obra de Hans Kaiser.
2. Centrada en el s. XVIII, cuya propiedad sustancial, dado el contexto racional e ilustrado, sería el sistema de clasificación archivística de carácter deductivo y basado en un corpus teórico confeccionado.
3. La que se corresponde al s. XIX, etapa en la que tiene lugar la mayor revolución de la teoría archivística, basada en la consolidación de los principios teóricos como nueva forma de clasificación y organización archivística -que son explicados mediante la disputa ideológica de la teoría archivística prusiana entre H.A. Erhard, L. F. Hoefler y F.L. Von Medem (ADOLF BRENNKE, 1953).

Por otra parte, Robert Henri Bautier considera que la periodización para la historia de la archivística se describe en tres momentos:

1. Edad Antigua, o lo que denomina Archivos de Palacio, Edad Media o Tesoros Documentales (de chartes). Esta primera nos acerca a una concepción del archivo eminentemente patrimonial y administrativo.

2. Edad Moderna o los Archivos como arsenal de la autoridad. Durante los siglos XVI y XVII nacen los archivos de Estado, y surgen de forma gradual cada uno de los principios de la archivística que más tarde acabarán por darle forma. En este momento, los archivos son concebidos como un instrumento puesto a disposición del poder.
3. Edad Contemporánea o *Archivos como laboratorios de la Historia*. Los depósitos de los Archivos dejan de ser considerados como un arsenal de armas jurídicas y políticas y pasan a convertirse en laboratorios de investigaciones históricas.

En definitiva, el poder político y las transformaciones sociales como elementos decisivos de la evolución archivística (BAUTIER, 2012).

Ahora bien, Leopoldo Sandri y Elio Lodolini, ilustran tres grandes períodos en el desarrollo de la Archivística, tres grandes épocas que determinan a su vez tres importantes y diferenciados conceptos de *Archivo*, que se van superponiendo en los acontecimientos.

1. El primero abarcaría desde la antigüedad a principios del s. XVIII, caracterizado por un predominio del concepto patrimonial administrativo del archivo y por la importancia del valor jurídico de los documentos.
2. El segundo periodo ocuparía el s. XVIII y la primera mitad del s. XIX, prevaleciendo, en esta ocasión, un concepto historicista del archivo y un marcado predominio del valor histórico de los documentos.
3. El tercer periodo, que englobaría los años finales del s. XIX y buena parte del s. XX, donde el crecimiento de competencias por parte de la administración y el consecuente aumento

del volumen documental, propicia un concepto integrador de las dos concepciones anteriores: *El Administrativo e Histórico* (SANDRI, 2006).

En definitiva, frente a Bautier, estos autores se fijan más en el orden interno y conceptual de la archivística que en el orden externo contextual e histórico.

Por ello, consideramos que ambas periodizaciones no se contraponen, sino, pueden superponerse en el análisis profundo, dado que reflejan diferentes percepciones de la evolución archivística.

Más tarde, Concepción Mendo Carmona, introduciría la teoría de las cuatro fases:

1. Archivística empírica.
2. Archivística como doctrina jurídica.
3. Archivística como disciplina historiográfica.
4. Archivística actual” (MENDO CARMONA, 2004).

Tiempo seguido surgiría el análisis de Cruz Mundet, quien relata en dos períodos, lo que eventualmente sería la Gestión Documental:

1. El pre-archivístico, durante el cual el tratamiento de los fondos se ha caracterizado por la indefinición de sus presupuestos e incluso por la sumisión a los principios de otras disciplinas.

2. El periodo de desarrollo archivístico “durante el cual tanto en la teoría como en el tratamiento de los fondos documentales se ha logrado unos niveles suficientes de autonomía como para poder hablar propiamente de archivística.

Así mismo deduce, a la archivística como integral en la sociedad de la información e influenciada por doble tradición:

1. La europea.

Que a través de la consolidación del estado moderno y las ideologías políticas surgidas en el s. XIX, nos vincula más al derecho y a la historia.

2. La norteamericana.

Que a través del desarrollo capitalista e industrial nos acerca más a las organizaciones privadas y la gestión administrativa” (CRUZ MUNDET, 1993).

Dicho de otro modo, Romero Tallafigo, segmenta la historia de los archivos en dos grandes períodos:

1. El Antiguo Régimen.
2. El del Nuevo Régimen, que se implanta paulatinamente tras la Revolución francesa. (ROMERO TALLAFIGO, 1998).

A modo de conclusión, Agustín Vivas Moreno expuso lo siguiente:

1. En primer lugar, que el s. XIX supuso una fase crucial en el desarrollo archivístico, dado

que es en este momento cuando se establecen las bases teóricas y principios fundamentales de la Archivística.

2. En segundo lugar, que el objeto archivístico circula entre una concepción empírica, funcional y jurídico administrativa y una concepción deductiva e historicista.
3. Por último, los grandes cambios históricos socioculturales y administrativos influyen de forma decidida en el desarrollo de los archivos.

Estamos en definitiva ante la praxis de los archivos y documentos que se operan, ya sea para la propia administración, para la historia, o como procedimiento de dominio y control. Dicho esto, a pesar del desarrollo de los últimos años, son notorias algunas de las carencias con las que nos hemos topado a la hora de realizar su análisis:

1. Falta de obras generales interdisciplinares y estudios sintéticos:
 - ✓ Su ausencia se debe en gran medida a la necesidad de equipos interdisciplinares con investigadores altamente especializados para cada una de las etapas históricas.
 - ✓ Pues únicamente contamos con un número limitado de ponencias yuxtapuestas, con contenidos en unos casos repetitivos y en otros ausentes.
2. Falta de obras que interrelacionen la historia de los archivos y de la archivística con su contexto histórico:
 - ✓ Hacen falta investigaciones que analicen la interdependencia entre procesos socio-políticos y archivística.

- ✓ Así como estudios del factor social, pues se considera un elemento imprescindible para explicar la realidad archivística.
3. Falta de repertorios de fuentes.
- ✓ Faltan, en este sentido, repertorios bibliográficos exhaustivos, e incluso unos Cuadernos Bibliográficos de Historia de los Archivos y de la Archivística, que permitieran la recuperación de la información mediante, nombres, lugares, entidades o materias.
4. Falta de ediciones de texto.
- ✓ La archivística es, sin duda alguna, uno de los sectores más fundamentales, aunque desafortunadamente menos elaborado de la bibliografía del último medio siglo.
5. Falta de determinados estudios monográficos.
- ✓ Evidentemente no se cuenta con investigaciones en aspectos vinculados a la documentación de la época moderna.
 - ✓ O a trabajos que analizaran el personal científico y técnico de los archivos que durante largo tiempo se han responsabilizado del cuidado de los documentos (VIVAS MORENO, 2011).

Por consiguiente y de acuerdo con Duchein, M, la Gestión Documental en el ámbito de las *Ciencias de la Información y Documentación*, induce al archivero, el bibliotecario y el

documentalista hacia su propia finalidad y método; la oposición tradicional entre ellos va diluyéndose de manera paulatina con el paso del tiempo (DUCHEIN, 1989).

Alrededor del tema citado se han realizado algunas investigaciones, la teórica Cristina Hernández en el año 2010, publico en su trabajo, una propuesta para la implementación de un modelo de negocio que desarrollará de forma eficaz la captura y transformación de información a nuevo conocimiento e innovación, esto como metodología que permita a la organización valorar verdaderamente la información que produce, involucrando a todas las partes interesadas, generando un enfoque hacia la participación activa y la cultura organizacional en el cuidado, responsabilidad e importancia del negocio, fundamentada en la gestión de su información (HERNANDEZ, MUÑOZ MUJICA, 2010).

Por otra parte, el docente López Yepes, exhibe su criterio deduciendo que la metodología de todos se engloba en el denominado proceso informativo-documental inmerso en el contexto de las Ciencias de la Información determinando la Archivística como disciplina que no debe quedar al margen de la caracterización de la Documentación como ciencia para la ciencia y como ciencia informativa (LÓPEZ YEPES, 1978).

De allí que tengamos tan claro que la decisión en el momento correcto, constituye el éxito de la Gestión Empresarial, que nos es más que el conocimiento de la organización y el sentido en la toma de decisiones acertadas y en tiempos ideales.

Por las definiciones anteriormente expuestas, analizaremos en contexto lo que refiere a un modelo de negocio desde la teoría e incluso en la práctica, como lo debemos ejecutar.

En 1954 Peter Drucker, exteriorizo las tres cuestiones básicas que un negocio debía responder para tener éxito:

1. ¿Quién es el Cliente?
2. ¿Cuál es la percepción de valor por parte del Cliente?
3. ¿Cuál es la lógica económica subyacente que explica cómo se puede entregar dicho valor al cliente a un costo adecuado? (DRUCKER, 1954)

Es por esto que nuestros objetivos específicos 1 y 3, refieren la importancia de definir los clientes potenciales para enfocar y segmentar el mercado, bien lo decía Adrian Slywotzky, en el año 1999; *“Un modelo de negocio es la totalidad de la forma en que una empresa selecciona a sus clientes, define y diferencia su oferta, define las tareas que desempeñará y aquellas que se externalizarán, configura sus recursos, va al mercado, crea utilidad para los clientes y capta beneficios”* (SLYWOTZKY, 1999).

Años más adelante Joan Magretta, nos regalaría una síntesis del mundo moderno, así como la Gestión Documental fue evolutiva, los modelos de negocio también hacían lo suyo.

Un modelo de negocios es como una historia. Para que la historia sea buena, debe superar dos test, el primero es un test de narrativa, es decir, si es que la historia tiene sentido, y el segundo es el test de los números, es decir, si la historia genera utilidad (MAGRETTA, 2002).

Toda esta síntesis nos conlleva a revisar, y dar respuestas a nuestros objetivos general y específicos, bien lo decía Rajala y Westerlund, en el 2005 *“La manera de crear valor para los clientes y la manera en que el negocio convierte las oportunidades de mercado en beneficio, se*

darán a través de los grupos de actores, actividades y colaboraciones entre aliados” (WESTERLUND., 2005).

Ese concepto, daría lugar a la *virtuosidad* que simboliza la presencia de círculos virtuosos, que consisten en que cuando ciertos factores o agentes son exitosos o satisfactorios, impulsan a que los siguientes aspectos tengan éxito de una forma más sencilla. Casadesus - Masanell y Ricart, 2007 (RICART., 2007).

1. En este sentido los Modelos de Negocio se deberían componer de cuatro elementos entrelazados, que en su conjunto, crean y entregan valor. (JOHNSON C. , 2008).
2. Crear valor para el cliente.
3. Formular los posibles beneficios.
4. Formular los posibles recursos.
5. Formular los procesos clave.

Compuesto nuestro modelo de negocio, debemos avanzar hacia su evaluación Ricart 2009.

- **Alineación con los objetivos.**

- ✓ Cuando se tiene como objetivo la creación y la captura de valor.
- ✓ Cuando los objetivos no giran en torno al concepto de creación de valor, sino se direccionan con la mejora continúa.

Por tanto, dicho concepto se refiere a la coherencia entre el modelo de negocio de la empresa con sus objetivos perseguidos (RICART, 2009).

El sector de la Gestión Documental está creciendo cada día con decenas de empresas cada vez más locales y próximas al cliente, que desarrollan estos trabajos, acercando a las pymes con las tecnologías, facilitando el ahorro de costos y el aumento de la competitividad en sus sectores de actividad, facilitando la realización de ofertas a los mercados (BLANCH, 2010).

Somos conscientes del arduo trabajo, durante décadas en materia archivística, dándonos un lugar hoy por hoy visible en los mercados, sin embargo, basta con analizar los modelos de negocio de las empresas líderes en el sector a nivel nacional, para entender que hace falta un modelo integral, que contenga la estrategia definida, que realmente cree valor a las organizaciones y que beneficie a todos los actores involucrados.

Osterwalder y Pigneur, en el año 2010, acercaban el concepto de modelo de negocio, hacia un guion de la estrategia de la empresa y su implementación, en el cual se recogían los siguientes elementos:

1. Selección de clientes.
2. Definición y diferenciación de sus productos y/o servicios.
3. Creación de utilidad para sus clientes.
4. Conseguir y conservar a los clientes.
5. Cómo mostrarse ante el mercado.
6. Definición de las tareas que se llevarán a cabo.
7. Cómo conseguirá el beneficio y cómo lo distribuirá.

Por tanto, el modelo de negocio de una empresa determina la forma por la cual un negocio crea, proporciona y captura valor.

Estamos hablando de una descripción que nos permite reflexionar acerca de nuestro funcionamiento y encontrar alternativas innovadoras para poder diferenciarnos de nuestros posibles competidores.

Ahora bien citaremos las Cuatro áreas que “Osterwalder y Pigneur” propusieron:

1. Los clientes.
2. La oferta.
3. La infraestructura.
4. La viabilidad financiera.

Y los nueve bloques asociados a la estrategia:

1. Segmentos de clientes.
2. Propuesta de valor.
3. Canales de distribución.
4. Relación con los clientes.
5. Recursos clave.
6. Actividades clave.
7. Socios clave.
8. Fuentes de ingresos.
9. Estructura de costes,” (OSTERWALDER, 2010).

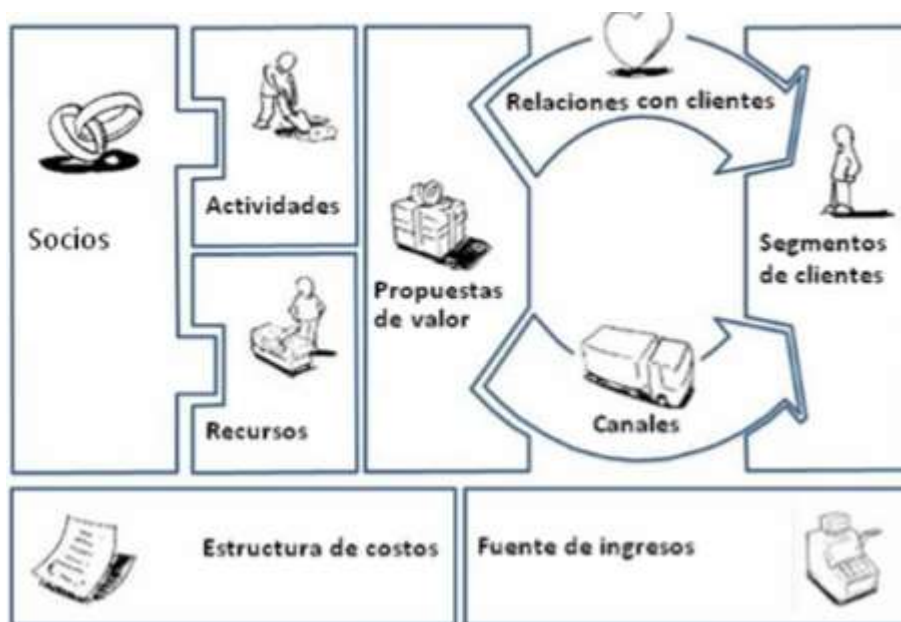


Ilustración 1 Modelo de Negocio – Osterwalder.

Así mismo es primordial para todas aquellas organizaciones que quieren conseguir el éxito, desarrollar nuevos proyectos empresariales, partiendo de la identificación de una idea, seguido de una serie de metas, objetivos y diferentes estrategias para su consecución y puesta en marcha de la empresa (FREEMAN, 2010).

Dicho lo anterior, nacerían 2 conceptos el refuerzo citado por Israel Griol-Barres, en el año 2011, el cual se refiere a la redundancia y conexión interna de los diferentes elementos del modelo y el concepto de Robustez, citado por Luis Enrique, en el año 2011, el cual indica que un modelo será menos robusto cuando no responda con efectividad a las amenazas (GRIOL-BARRES, 2011).

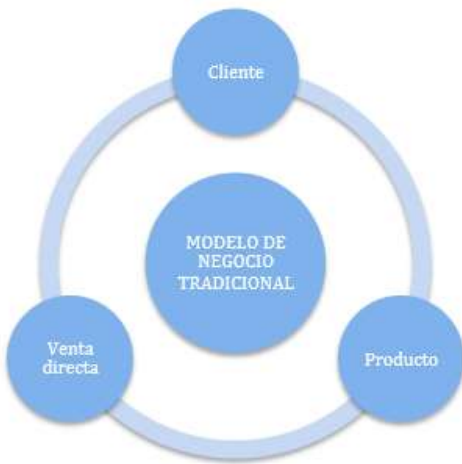


Ilustración 2 Modelo de Negocio Tradicional.

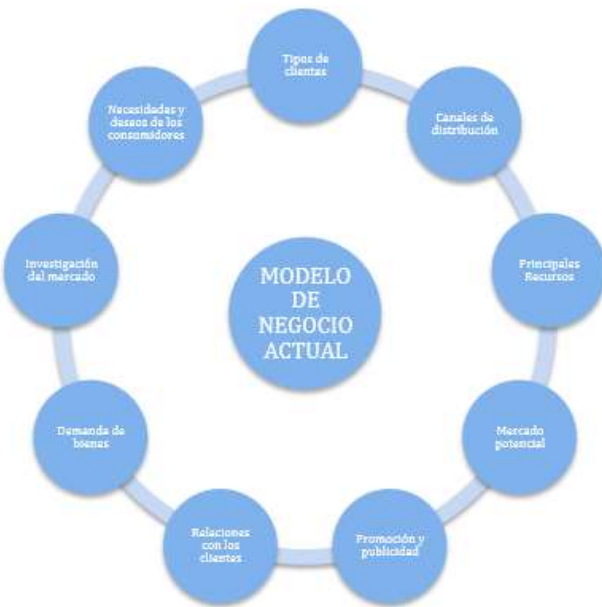


Ilustración 3 Modelo de Negocio Actual.

Del Castillo y Mena en el año 2011, describían cómo a través de los últimos siglos, habiendo pasado por las dos revoluciones industriales, se han fomentado las bases para una tercera revolución, aquella que refiere la era de las tecnologías de la información y de las comunicaciones.

En este sentido mencionan como a lo largo de la historia, las organizaciones han vivido una serie de cambios y exigencias del entorno, que hacen que se diversifiquen los documentos que van creando y las necesidades frente al control, administración y gestión; hecho que preocupa la operatividad de la organización.

Finalmente, expresan motivados por el entorno que, el *documento archivístico* es el medio o instrumento a través del cual se ejecutan los actos en las organizaciones, y que la necesidad de las organizaciones es desarrollar sus actividades a través de ellos, hecho que hace que se regulen en sí mismos (MENA, 2011).

Para este mismo año, Miguel Ángel Fernández en su artículo “*Organización del archivo de una empresa*”, da especial importancia a lo valioso que es contar con una buena organización de los documentos; refiriendo que hace falta una actitud positiva: querer organizar verdaderamente y dedicar el tiempo necesario, para que se consigan los objetivos. (MARTINEZ, 2014)

El tiempo que no se dedique a archivar, se debe emplear en buscar papeles allá donde se encuentran. La labor de archivar, organizar y gestionar un archivo, debe ser llevada a cabo por un profesional en la materia. Archivar no va a ser mañana más sencillo que hoy pero cada día que pasa puede hacerlo más difícil. Los resultados de tener un sistema de archivos que funciona son siempre positivos y duraderos y merecen ese esfuerzo para tenerlo organizado y sus documentos

localizados; de ahí la importancia de que esta labor sea desarrollada por un profesional (FERNÁNDEZ, 2011).

Para el año 2012 el teórico J. Moreno, hace mención en su artículo “Cómo montar una empresa de gestión documental de lo siguiente”: *“El brindar servicios complementarios a las empresas en temas netamente dichos de la gestión de los documentos, sugiere la consultoría como una metodología de acompañamiento a través de la cual se enseñe a las entidades una mejor forma de archivar sus documentos, a través de flujos de trabajo bien definidos y controlados; y con el acompañamiento de expertos en temas de documentación y archivística”* (MORENO, 2012).

Ante estos fenómenos de crecimiento no controlado, debemos estudiar la forma de llevar los archivos de manera adecuada, para evitar un crecimiento igual de incidentes con pérdidas de información.

Es así como debemos convivir en las organizaciones y en donde debemos establecer medidas que permitan subsanar estos problemas. De allí la importancia de centrarse no solo en la corrección y prevención de las situaciones no deseadas, sino en la planeación como mecanismo facilitador de políticas claras, que den garantía de la adecuada gestión de la información.

Para el año 2012, Aguilar y Ramírez, proponían un plan de negocio de gestión documental para las Pymes en Colombia, allí dan cuenta de la importancia de brindar servicios con valor agregado a las entidades que requieren la gestión de sus documentos por parte de terceros, entendiéndolo como una necesidad imperante, que con el paso del tiempo se ha convertido en un problema para las organizaciones, significando gastos de todo tipo, legal, administrativo, incremento de tiempos, pérdida de recursos y de información (AGUILAR J. Y.).

Por su parte Amaya en el año 2012, discute en su artículo, sobre la importancia de la gestión documental al interior de las empresas, y el enorme valor que tiene la información; Lo cual hace que sea necesaria una estrategia de gestión de documentos que se adecúe al tipo y al tamaño del negocio y que además sea confiable, eficiente y que desde luego tenga un costo razonable. Así mismo, hace hincapié en reconocer el valor que debe tener para cualquier tipo de organización sus documentos y la administración de los mismos, al mismo tiempo que analiza los recursos que han de ser dispuestos por la alta dirección para lograr que la planificación y ejecución de un sistema lógico y coherente, que tenga verdaderos resultados (AMAYA, 2012).

Concluimos este análisis de antecedentes de investigación y contexto teórico, citando a la Dr. María del Valle Palma quien en el año 2014, se refirió al gran volumen documental que ha desbordado la capacidad de las organizaciones. *“Elevando las expectativas de los clientes, socios, proveedores y partes interesadas, exigiendo servicios rápidos, eficientes y con resultados efectivos”*.

Los siguientes cuestionamientos del día a día en las organizaciones, permiten inferir la necesidad de diseñar un modelo de negocio integral en materia de Gestión Documental.

1. Los directivos no disponen de la información adecuada para tomar decisiones y establecer las estrategias más adecuadas de negocio.
2. El personal se encuentra con problemas cada vez más acuciantes para localizar la información que necesita en el momento oportuno.
3. No se consigue reunir toda la información sobre un cliente o un socio.
4. No se consigue soportar un hecho con documentos.

La organización que no sea capaz de enfrentarse al reto de gestionar toda esta información en el futuro, perderá productividad y no logrará ser competitiva en un mercado global. La responsabilidad del diseño e implantación de un sistema de gestión de activos de información y evidencias digitales no debería recaer exclusivamente en los departamentos de tecnologías de la información y comunicación, por supuesto que la tecnología es básica para automatizar la gestión de los activos digitales pero no es suficiente. La Alta Dirección tendría que liderar el sistema y sería necesario que intervinieran de una forma transversal algunos de los siguientes departamentos: jurídico, calidad, administración, gestión documental, recursos humanos, gestión financiera, etc. así como los responsables y una representación de los usuarios de todos los departamentos involucrados y las partes interesadas” (PALMA, 2014 y 2015.).

Modelo de Negocio		Gestión Documental	
Año	Autor	Año	Autor
1998	Paul Timmers	1953	Adolf Brenneke
1999	Adrian Slywotzky	1980	Pilar Sierra
2000	Linder & Cantrell	1986	Pescador M
2001	Chesbrough & Rosenbloom	1987	Antonia Heredia
2002	Joan Magretta	1989	Duchein M
2005	Rajala & Westerland	1991	Joaquin San Juan
2006	Anderson Etal	1993	Cruz Mundet
2008	Johnson Christensen	1997	Martin J.
2009	Ricart.	2001	Dogle Murielle
2010	Osterwalder & Pigneur	2007	Luis Fernando Sierra
2011	George & Bock	2009	Patricia Russo
2012	Casadesus Masanell & Ricart	2013	Elisa Garcia

Ilustración 4 Paralelo de Autores – Paralelo de Autores.

2.3.2 Contexto Teórico

Se construye el marco teórico teniendo en cuenta las tres categorías definidas en la presente investigación: Planeación, estrategias y ventajas competitivas.

En la primera categoría se consulta al autor Idalberto Chiavenato, quien en su obra “Planeación estratégica, fundamentos y aplicaciones”, refiere la planeación como el *“proceso que sirve para formular y ejecutar las estrategias de la organización con la finalidad de insertarla, según en su misión, en el contexto en el que se encuentra”*. (CHIAVENATO, 2010).

Este autor hace mención a 3 niveles de planeación: estratégico, táctico y operativo.

1. Planeación estratégica: Es la más amplia y abarca a la organización entera. Sus características son:

Horizonte de tiempo: Proyección a largo plazo, incluyendo consecuencias y efectos que duran varios años.

Alcance: Comprende la organización como un todo, todos sus recursos y áreas de actividad, y se preocupa por alcanzar los objetivos de nivel organizacional.

Contenido: Está en manos de la alta gerencia de la organización (en el nivel institucional) y corresponde al plan mayor, al que se subordinan todos los demás planes.

2. Planeación táctica: Es la que abarca a cada departamento o área de la organización. Sus características son:

Horizonte de tiempo: Proyección a mediano plazo, por lo general es anual.

Alcance: Abarca a cada departamento, con sus recursos específicos, y se preocupa por alcanzar los objetivos del mismo.

Contenido: Es menos genérico y más detallado que el de la planeación estratégica.

Definición: Está en manos del nivel intermedio correspondiente a cada departamento de la organización.

- 3. Planeación operativa:** Es la que abarca cada tarea o actividad específica. Sus principales características son:

Horizonte de tiempo: Proyección a corto plazo, es inmediata.

Alcance: Abarca cada tarea o actividad de forma aislada y se preocupa por alcanzar metas específicas.

Contenido: Detallado, específico y analítico.

Definición: Está en manos del nivel operativo y se concentra en cada tarea o actividad.

“La planeación estratégica se refiere a los objetivos de la organización que afectan su viabilidad y evolución (...). En el proceso de la planeación estratégica es preciso formular de forma integrada y articulada todos los planes tácticos y operativos” (Chiavenato, 2010, p.26).

El autor José Ramón Cruz Mundet hace mención, definiendo que *“haciendo que los distintos componentes funcionen al unísono, así como de integrarlo con los sistemas de gestión corporativa”*. (MUNDET, 2012).

Dicha planificación se materializa sobre un organismo en funcionamiento, dinámico, cambiante, por lo que los componentes del sistema archivístico deben integrarse con y adaptarse al ritmo de los sistemas de gestión corporativos.

Se trata de un sistema de gestión de documentos y archivo cuya efectividad será sometida a seguimiento y evaluación, y permita corregir las disfunciones y anticipar los cambios”. (MUNDET, 2012)

Para la segunda categoría, se consulta al autor Humberto Serna Gómez, en su obra “Gerencia Estratégica”, describe la estrategia, como un *“concepto que surgió con posterioridad al uso del proceso de planeación de la década de 1950 a 1960, es entonces cuando las organizaciones inician el uso del concepto de estrategia, como respuesta a los cambios del entorno.”* (GÓMEZ, 2012).

Chiavenato, explica que *“La estrategia, es básicamente, el curso de acción que la organización elige, a partir de la premisa de que una posición futura diferente le proporcionará ganancias y ventajas en relación con su situación actual. Al mismo tiempo, la estrategia es un arte y una ciencia; es reflexión y acción, o bien es pensar en actuar y no tan solo pensar antes de actuar”*. *“En esencia la estrategia es una elección que involucra a toda la organización y que consiste, por una parte, en tomar las decisiones con base en esa elección. El cálculo de las pérdidas y ganancias está siempre presente en las consideraciones del estratega. Aun cuando recurra a los sentimientos y a las emociones para encontrar los caminos más adecuados en un entorno que se caracteriza por la incertidumbre y la suerte, el estratega siempre actúa con la convicción de que razona y decide en un marco de racionalidad* (Chiavenato, 2010, p.4).

Autores como Patricia Russo (2009), ligan la ejecución de estrategias en la gestión de los documentos en las organizaciones, con implementación del sistema de gestión documental, identificando ventajas como:

- ✓ Reducción en la necesidad de manipular, almacenar y recuperar la documentación en papel.
- ✓ Reducción del coste del proceso de creación, almacenamiento y conservación de los documentos.
- ✓ Agiliza los procesos de trabajo y así mejora la productividad.
- ✓ Acelera el flujo de información, dando más oportunidades de respuesta al servicio de los clientes.
- ✓ Ofrece apoyo en la toma de decisiones.
- ✓ Documenta las actualizaciones de la empresa.
- ✓ Asegura la preservación histórica (RUSSO, 2009).

Para la tercera categoría se consulta a Chiavenato, autor que identifica las ventajas competitivas como modelos dinámicos de competencia y cooperación, *“el mundo de los negocios es dinámico y complejo. Nada permanece quieto, nada es estático (...)*. Es un campo amplio y complejo, en el que las organizaciones quieren ocupar sus espacios y alcanzar sus objetivos, considerando que muchas veces, los principales competidores, clientes o proveedores defienden los mismos intereses”. (Chiavenato, 2010).

Chiavenato define como parte esencial de las ventajas competitivas, la identificación y evaluación de los competidores, “*la dinámica de la competencia se caracteriza por la dependencia que hay entre las organizaciones, o sea que los movimientos de las unas afectan a las otras, que deben reaccionar en función de esa nueva situación*”. (Chiavenato, 2010, p. 180)



Ilustración 5 Los círculos concéntricos del análisis de la competencia.

Benchmarking es una de las estrategias utilizadas para el seguimiento a los competidores, Chiavenato lo identifica como “el proceso de medir y comparar las estrategias y las operaciones de una organización con los de otras organizaciones de punta en sus actividades, dentro o fuera de su sector. El objetivo es identificar las mejores prácticas ajenas a fin de adoptarlas, adaptarlas o mejorarlas para impulsar su desempeño”. (Chiavenato, 2010)

Este autor menciona otras estrategias como:

- ✓ Inteligencia Competitiva, en donde se emplean mecanismos integrados para localizar, buscar y capturar información y datos necesarios frente a los objetivos, estrategias, supuestos y recursos del competidor.
- ✓ Juegos Competitivos, esta estrategia implica combinar movimientos de ataque y defensa con la intención de crear una posición más fuerte en el sector escogido. Dentro de las estrategias que hacen parte de este modelo se encuentran:



Ilustración 6 Estrategias – Juegos Competitivos.

Otro autor consultado en la tercera categoría es Díaz de Santos, el responde la pregunta, ¿Qué significa ser competitivos y en su análisis cita al Dr. Santiago Echeverría, quien define tres aspectos claves en esta temática? (SANTOS, 1997):

1. Racionalidad económica: para que los recursos y potenciales de la empresa se gestionen bajo criterios económicos, con el fin de alcanzar altos niveles de productividad.
2. Capacidad de coordinación y adecuación con el entorno: ya que si la empresa no responde de manera rápida y flexible a sus mercados, corre el riesgo de ser desplazada del mercado por competidores más agresivos, o los costes de coordinación externos y los costes de transacción son muy altos, lo que coloca a la empresa en desventaja competitiva.
3. “Capacidad de dirección y organización: que eleve los niveles de eficiencia en los aspectos relacionados con la dirección y gestión de los recursos” (De Santos, 1997).

Se consulta la autora Elisa García en su obra, “Gestión de documentos en la e-administración”, en donde integra claramente la estrategia y la planificación, en el contexto de la gestión documental en la organización, explicando cómo los estándares para la gestión documental han evolucionado hacia un modelo sistémico, alineado a los nuevos conceptos de la gestión y el management. (GARCÍA, 2013).

Cada organización debería construir su estrategia de documentos electrónicos sobre la base de su situación de partida y atendiendo no solo a la tecnología, sino también al impacto que ello va a causar en las reglas y los métodos empleados en los procesos de trabajo y en la cultura de las personas. La gestión documental se concibe así como un conjunto de actividades y elementos

interrelacionados, planificados y controlados que se orientan a la consecución de una finalidad alineada con los objetivos de la e-administración (García, 2013).

3 Metodología Del Estudio

3.1 Diseño De Investigación

3.1.1 Método.

Este proyecto de investigación se realizó bajo la estructura de estudio de caso, basado en el enfoque de investigación mixta, toma la perspectiva analítica de la problemática archivística en lo cualitativo se refiere, la importancia de la Gestión Documental y le ofrece características de lo cuantitativo debido a los resultados en términos de producción, análisis de proyecciones y de datos que dan luz sobre la implementación del Modelo de Negocio. (JOHNSON & ONWUEGBUZIE, 2004)

En cuanto a la investigación mixta se logró evidenciar el diseño de un modelo o mecanismo de negocio que permitirá definir, establecer y configurar un portafolio de servicios enmarcados dentro del Área de Gestión Documental, que a su vez busque ingresos y beneficios al ofertante y servicios integrales al oferente, enmarcados en los conceptos de estrategia e implementación, en Bogotá, identificado a través de las fases V, VI, VII del estudio de caso planteado por Stake; recoger y validar datos, analizarlos y facilitarlos al público.

Tipo de Estudio.

El tipo de estudio utilizado, es el estudio de caso mixto, abarcando 2 sectores relevantes dentro del marco de la Gestión Documental en la Ciudad, con el objeto de evidenciar que la numeración y el reconocimiento de la diferencia de cantidad ocupan un lugar destacado y que no existe una única fuente de la investigación cualitativa. Su historia es variada y parte de la evolución de la curiosidad humana a lo largo de los siglos.

Este caso mixto coadyuvara y permitirá desarrollar formulaciones, recoger y conocer información sobre la temática; aportara en la construcción y lograra profundizar sobre un tema en específico, que es la Gestión Documental en las organizaciones en Bogotá, dentro de su mercado en particular, basado en 2 sectores relevantes, las organizaciones públicas y las organizaciones privadas; este estudio representa una oportunidad en el ejercicio de Oferta que se viene adelantando en la Ciudad, con respecto al mercado, y permitirá a las organizaciones aclarar y resolver el paradigma sobre la integralidad de los procesos de Archivo dentro de las instituciones a través de la recolección, el análisis y la validación para finalmente la presentación amigable, detallada y estructurada de la información.

3.1.2 Técnica de Investigación.

El proceso de modelo de investigación mixta consta de seis pasos, a saber:

1. Determinación de la pregunta de investigación.
2. Recopilación de datos pertinentes al método cualitativo y cuantitativo.
3. Análisis de Datos.
4. Interpretación de Datos.
5. Elaboración de *Conclusiones* que muestren la trascendencia de cada método investigativo escogido.
6. Elaboración de informe o prueba de investigación.

Es importante señalar en la técnica de investigación el uso de la triangulación de variables. (JOHNSON & ONWUEGBUZIE, 2004)

1. Análisis del fenómeno y su necesidad de implementación en: como es demostrado en la investigación, la necesidad de demostrar la utilidad del Modelo de Negocio Propuesto.
2. La complementariedad: En la búsqueda de mejoras en la concertación empresarial de la Gestión Documental y el escenario de la Administración de Empresas Archivísticas.
3. Descubrimiento de las singularidades: Son las denominadas búsquedas de soluciones entre el fenómeno archivístico y la complejidad del mundo de los negocios.
4. Oportunidad de expansión: se postula un análisis archivístico desde la perspectiva de la ciencia económica y la administración empresarial.

En el caso particular de este proyecto de investigación se utilizara como técnica de investigación cualitativa, el estudio de caso que esboza una variedad de técnicas para recolectar información, de las cuales se utilizara la entrevista, como enfoque para la revisión documental del análisis propuesto.

Dos de las utilidades principales del estudio de casos son las descripciones y las interpretaciones que se obtienen de otras personas. No todos verán el caso de la misma forma. Los investigadores cualitativos se enorgullecen de descubrir y reflejar las múltiples visiones del caso.

La entrevista es el cauce principal para llegar a las realidades múltiples.

Como ocurre con la recogida de datos de observación, el entrevistador necesita tener un plan previo bien detallado. Es extremadamente fácil no ser capaces de hacer las preguntas adecuadas, y terriblemente difícil dirigir a los entrevistados a informar acerca de los temas elegidos, pues ellos tienen los suyos.

A mucha gente le gusta que le escuchen y aunque conseguir entrevistas es quizá lo más fácil del estudio de casos. Conseguir una buena entrevista no lo es tanto.

3.1.3 Entrevista Semi estructurada

La selección de los participantes se realiza a través de la técnica precisa del muestreo no probabilístico por conveniencia, en el cual se determina la muestra fundamentada en escoger de forma intencional y por su nivel de conocimiento y participación en el tema, a los individuos.

3.2 Población

La selección de la población objeto de estudio, a la cual se le realizara la encuesta, se fundamentó en la definición de muestra, en donde se selecciona una muestra particular representativa para la investigación, en donde estos realizan su participación siendo conocedores del tema por el cual se les cuestiona.

Los conocimientos que estas personas muestren en el ejercicio de la encuesta, permitirán estructurar las bases de un portafolio dentro de la Gestión Documental, como ese mecanismo o modelo que defina el ejercicio vital e íntegro para un mercado.

Considerando que la muestra debe ser representativa y que el muestreo no probabilístico, no permite generalizar sus resultados a toda la población, tomaremos como parte del ejercicio el "Muestreo con Fines Especiales", el cual pretende llegar a grupos muy específicos, tal es el caso, de personas con preferencias y/o gustos similares, por ejemplo, los que estudian la Gestión

Documental, o los que trabajan en el área de archivo de una organización, pues es fácil abordarlos, todos ellos se pueden abordar en un congreso para tal fin, entendiendo que estos cortes son muy útiles para estudios exploratorios y en general para estudios de corte cualitativo.

Así es como realizamos la elección, pues el procedimiento depende fundamentalmente de los objetivos del estudio, que a su vez nos conduce a 2 grupos, de la siguiente manera:

SECTOR			
PUBLICO		PRIVADO	
CARGO	ENTIDAD	CARGO	ENTIDAD
Gerente de Proyecto	ESE Luis Carlos Galán. (Seguro Social)	Gerente de Proyecto	Súper Intendencia de Industria y Comercio.(SIC)
Sub Gerente de Proyecto	Familias en Acción. (Ministerio del Interior)	Sub Gerente de Proyecto	Federación Nacional de Cafeteros de Colombia.
Director de Proyecto	Banco Agrario.	Director de Proyecto	Prodesa & Cia SA.
Supervisor de Proyecto	INCODER.	Supervisor de Proyecto	CSS Constructores S.A.
Auxiliar de Proyecto	Policía Nacional.	Auxiliar de Proyecto	IPS CMPS.

La muestra total seleccionada, corresponde a 10 personas. Todos Integrantes de la Organización Tecno – File S.AS., organización líder en Gestión Documental con (22) años de experiencia en el mercado.

Es importante denotar elementos que definan la categorización a través de encuestas o generación de preguntas, que nosotros como investigadores definimos previas a la construcción de los escenarios posibles en el mercado.

La información que resulta de las tablas Ámbito Temático y Sub-categorías adquiere un significado para la investigación, y es parte fundamental en la identificación de resultados y la definición de tópicos.

A través de los tópicos, definidos en categorías e incluso subcategorías, se organiza la información; información que puede haberse recogido antes del proceso de encuestas, como apertura al debate sobre el modelo de negocio dentro de la Gestión Documental.

Ámbito Temático	Problema de Investigación	Pregunta de Investigación	Objetivo General	Objetivos Específicos	Categorías	Sub categorías
La Gestión Documental como Modelo de Negocio.	El estudio y la concepción de un modelo de negocio en gestión documental, podría constituirse, como la solución para el mercado de portafolios, el entorno y la industria.	¿Existe un modelo o mecanismo de negocio que permita definir, establecer y configurar un portafolio de servicios enmarcados dentro del Área de Gestión Documental, que a su vez busque ingresos y beneficios al ofertante y servicios integrales al oferente?	Diseñar un modelo de negocio integral con énfasis en Gestión Documental.	Identificar los servicios a tener en cuenta en el modelo de negocio, de acuerdo a las necesidades actuales del mercado.	Concepto de la Gestión Documental como Modelo de Negocio.	<ul style="list-style-type: none"> • Definiciones Conceptuales. • La gestión Documental en la Práctica.
				Establecer los canales de distribución para dar a conocer el modelo de negocio.	Rol de La Gestión Documental como Modelo de Negocio.	<ul style="list-style-type: none"> • Rol en el mercado. • Rol en las empresas.
				Definir los clientes potenciales para enfocar y segmentar el mercado.	Procedimientos de La Gestión Documental como Modelo de Negocio.	<ul style="list-style-type: none"> • Instrumentos al servicio de la Gestión Documental. • Mediciones y evaluaciones al respecto.

Ilustración 7 Triangulación.

Los tópicos una vez estructurados en categorías y subcategorías, se clasifican para definirse como emergentes, si surgen como efecto del levantamiento de la información o como apriorísticos si surgen como definiciones previas al levantamiento de la misma.

En el caso de las categorías o subcategorías para esta investigación, se remonta a conceptos sobre el objetivo del mercado de la gestión documental o sobre el ambiente que rodea el mercado sobre conceptos diferenciadores unos de otros.

En conclusión los tópicos se materializan dependiendo el diseño de la investigación, en donde se describen orientando el método de la misma, generando los instrumentos que se convierten en objeto de estudio dentro de la materia que se quiere investigar.

El problema depende en su totalidad de los objetos que se quieran estudiar, el foco de la investigación se debe amarrar al significado de la investigación para el investigador.

Sub categorías	Preguntas a sujetos pertenecientes al Mercado de la Gestión Documental	Preguntas a sujetos pertenecientes a empresas de Gestión Documental	Preguntas a sujetos pertenecientes al sector usuarios del servicio de Gestión Documental
<ul style="list-style-type: none"> Definiciones Conceptuales. 	¿Cuáles son las definiciones conceptuales que fundamentan sus actividades dentro de la Gestión Documental?	¿Cuáles son para usted las prácticas que definen la Gestión Documental en las organizaciones?	¿Cuál es en su opinión la idea que tienen las empresas sobre la Gestión Documental?
<ul style="list-style-type: none"> La gestión Documental en la Práctica. 	¿Qué servicios en la práctica hacen parte de la Gestión Documental?	¿Para usted que define la Gestión Documental ofrecida entre una empresa y otra?	¿Está de acuerdo con los servicios que ofrecen las empresas de Gestión Documental?
<ul style="list-style-type: none"> Rol en el mercado 	¿Cuál es su rol dentro del mercado de la Gestión Documental?	¿Cree usted que el mercado en materia de Gestión Documental tiene claro el rol que desempeña frente a otros mercados?	¿Qué importancia cree usted que las empresas le dan a las herramientas generadas por el mercado?
<ul style="list-style-type: none"> Rol en las empresas. 	¿Cuál es el rol de las empresas en el mercado de la Gestión Documental?	¿Considera que las empresas tienen un rol dentro del mercado de la Gestión Documental? ¿Cuál es?	¿Por qué crees usted, que el mercado genere las herramientas que deben ofrecer las empresas en materia de Gestión Documental?
<ul style="list-style-type: none"> Instrumentos al servicio de la Gestión Documental. 	¿Cuáles son los instrumentos que habitualmente están al servicio de la Gestión Documental?	En su percepción ¿Cuáles son los instrumentos que se utilizan en la Gestión Documental?	¿Qué actividades realizan las empresas para evaluar que los usuarios utilicen las herramientas de Gestión Documental y les aporte valor en la gestión?
<ul style="list-style-type: none"> Mediciones y evaluaciones al respecto. 	¿Qué tipo de Mediciones y/o evaluaciones se generan como criterio de análisis y retroalimentación en la Gestión Documental?.	¿Sabe usted con qué frecuencia se evalúa la efectividad de las herramientas al servicio de la Gestión Documental?	¿Cree usted que la cantidad de mediciones en materia de Gestión Documental realizadas por las empresas son suficiente?

Ilustración 8 Triangulación.

3.3 Técnica De Análisis De Información

Primera Fase

Recoger y Validar Datos

Esta primera fase o etapa es desarrollada de la siguiente manera:

- Se realizaran, las observaciones, entrevistas, se rendirán cuentas a los informantes, se tomaran notas y se utilizaran las encuestas.
- Se registraran las disposiciones y las actividades de investigación.
- Se seleccionaran los borradores y los testimonios especiales como ejemplos.
- Se ordenaran los datos en sucio y se iniciaran las interpretaciones.
- Se redefinirán los temas, los límites del caso, se renegociaran las disposiciones con los anfitriones según sea necesario.
- Finalmente se recogerán datos adicionales, mediante la réplica y la triangulación, para validar las observaciones claves.

Segunda Fase

Análisis de los Datos

- Se revisaran los datos en borrador con diversas interpretaciones posibles.
- Se buscaran los modelos de datos (indicados o no por los temas).
- Se observaran posibles relaciones entre las disposiciones del programa, las actividades y los resultados.
- Se sacaran conclusiones provisionales, para organizarse de acuerdo con los temas y se estructurara el informe final.
- Finalmente se revisaran los datos, se recogerán datos nuevos y se intentara rebatir los descubrimientos a propósito.

Tercera Fase

Facilitar la Comprensión al Público.

- Se describirá con detalle el espacio en que se desarrolló la actividad.
- Se considerara el informe como una historia; que busca aquello que la hace incompleta.
- Se elaborara un informe en sucio y se harán copias del material para el uso del público
- Se contrastara con los miembros representativos de los diversos sectores del público.
- Se ayudara a que el lector distinga la tipicidad y la relevancia de la situación como base para la generalización.
- Finalmente se revisara y se propagaran los informes y los materiales, para hacer la sensibilización entre el grupo encuestado.

4 Resultados

Este proyecto de investigación se realizó bajo la estructura de estudio de caso, basado en el enfoque de investigación mixta, en la cual se evidencia el diseño de un modelo de negocio que permite definir, establecer y configurar un portafolio de servicios enmarcados dentro del Ámbito de la Gestión Documental, que a su vez busca ingresos y beneficios al ofertante y servicios integrales al oferente, enmarcados en los conceptos de estrategia e implementación. Este proyecto se llevó a cabo en la ciudad de Bogotá, y utilizo como estudio de caso, la estrategia planteada por Stake; Recoger y validar datos, analizarlos y facilitarlos al público; Así pues, teniendo en cuenta la información obtenida, se visualizó y analizo el resultado durante el proceso de formulación del modelo de negocio, generando un resumen de los datos allí recogidos. De esta misma manera se examinaron las respuestas individuales, se crearon y exportaron los gráficos dinámicos, para filtrar, comparar y mostrar el análisis visto o los segmentos específicos de algunos datos, generando las siguientes conclusiones:

- Al no ser suficiente un plan de negocio, es imprescindible construir el modelo de negocio.
- El plan de negocio es una necesidad, pero el modelo de negocio es una obligación.
- Definir el modelo de negocio es saber cuál es el ADN, cómo está hecho, cómo se puede modificar, cómo pulir, cómo cambiar y cómo moldear la gestión en las organizaciones.
- La Gestión Documental debe ser vista como una Propuesta eficiente, eficaz y oportuna para las organizaciones que están iniciando sus actividades, o para aquellas que durante años han venido en un crecimiento disparado.

- La Gestión Documental es la respuesta a la estructuración de políticas documentales que son transversales a toda la organización.
- La Gestión Documental permite lograr la consecución de muchos proyectos que como ella misma, son de vanguardia y retos del modernismo.
- Después de haber realizado las encuestas y de haber recolectado, analizado, tabulado y estructurado la información, se logró identificar la necesidad de un modelo de negocio integral y fuerte en el ámbito de la Gestión Documental que le permita a las organizaciones contratar servicios integrales en la ejecución de proyectos.

Finalmente y como conclusión, podemos definir el modelo de negocio como una herramienta de análisis que permite saber, datos relevantes como quién es, cómo lo hace, a qué coste, con qué medios y qué fuentes de ingresos vas a tener en la oferta de servicios y productos en el ámbito de la Gestión Documental.

4.1 Concepto de la Gestión Documental como Modelo de Negocio.

Definiciones Conceptuales.

La gestión Documental en la Práctica.

Análisis General

La gestión documental es el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, permitir la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los

que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía.

Es una actividad casi tan antigua como la escritura, que nació debido a la necesidad de documentar o fijar actos administrativos y transacciones legales y comerciales por escrito para dar fe de los hechos. Este tipo de documentos se plasmaron sucesivamente en tablillas de arcilla, hojas de papiro, pergaminos y papel, cuya gestión se fue haciendo cada vez más compleja a medida que crecía el tamaño de los fondos documentales.

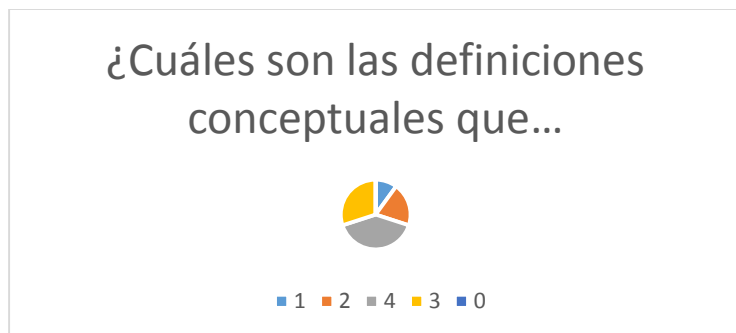
Concepto

Durante siglos, la gestión documental en las organizaciones fue de dominio exclusivo de administradores archiveros y bibliotecarios, cuyas herramientas manuales básicas eran los libros de registro, las carpetas, archivadores, cajas y estanterías en que se guardan los documentos de papel (y más tarde los audiovisuales y los documentos en soportes magnéticos u ópticos), los ficheros o kardex que permiten hacer referencias cruzadas y una larga lista de técnicas de recuperación de información mediante sistemas de codificación y clasificación.

Más recientemente se fueron sumando a ellos los informáticos, que son cada vez más necesarios debido a la complejidad y nivel de sofisticación que van alcanzando los sistemas computacionales de apoyo de la actividad administrativa. Aunque los informáticos benefician sustancialmente la gestión documental, Son los profesionales en sistemas de información los expertos en flujos de documentos y procesos de los mismos en el soporte, en el que se respalden.

4.1.1 Definiciones Conceptuales.

Grafico

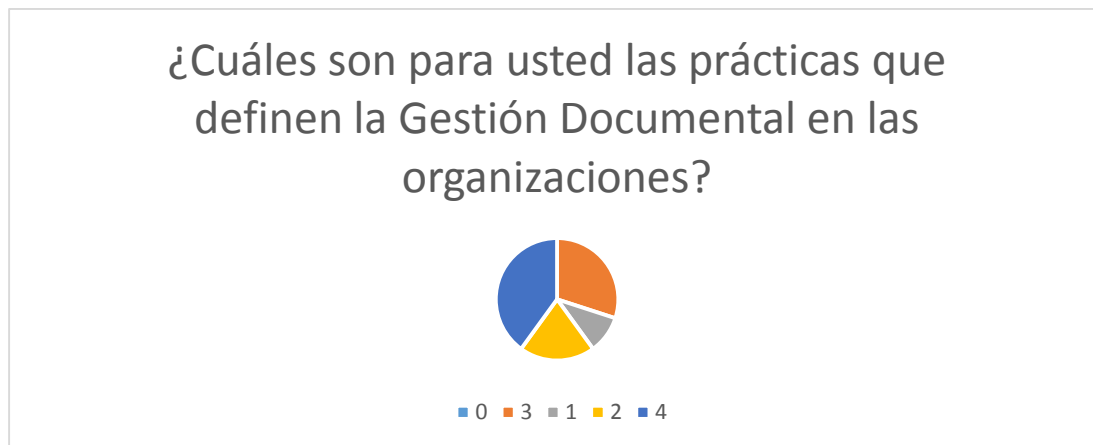


1. Conjunto de normas técnicas. (1)
2. Practicas usadas para administrar el flujo de documentos. (2)
3. Determinación del tiempo en el que los documentos deben guardarse y Eliminación de documentos que pierden valor. (4)
4. Asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos.(3)
5. Aplicación de principios de racionalización y economía.(0)

Análisis

El análisis que podemos obtener de esta pregunta después de interpretar los resultados es un poco convencional; durante años se ha tenido la idea que los documentos una vez son utilizados, deben ser enviados a una Bodega, donde se almacenan sin ningún criterio, simplemente en razón de utilizar mejor los espacios, de lo cual podemos concluir que no es correcto lo que se ha venido haciendo, pues los documentos tienen un valor, dependiendo el tipo de documento; En este mismo sentido los documentos tienen términos dentro de dichos valores, es decir el tiempo que deben ser administrados y custodiados para luego ser albergados en lugares que también según sus valores son los adecuados.

Grafico.

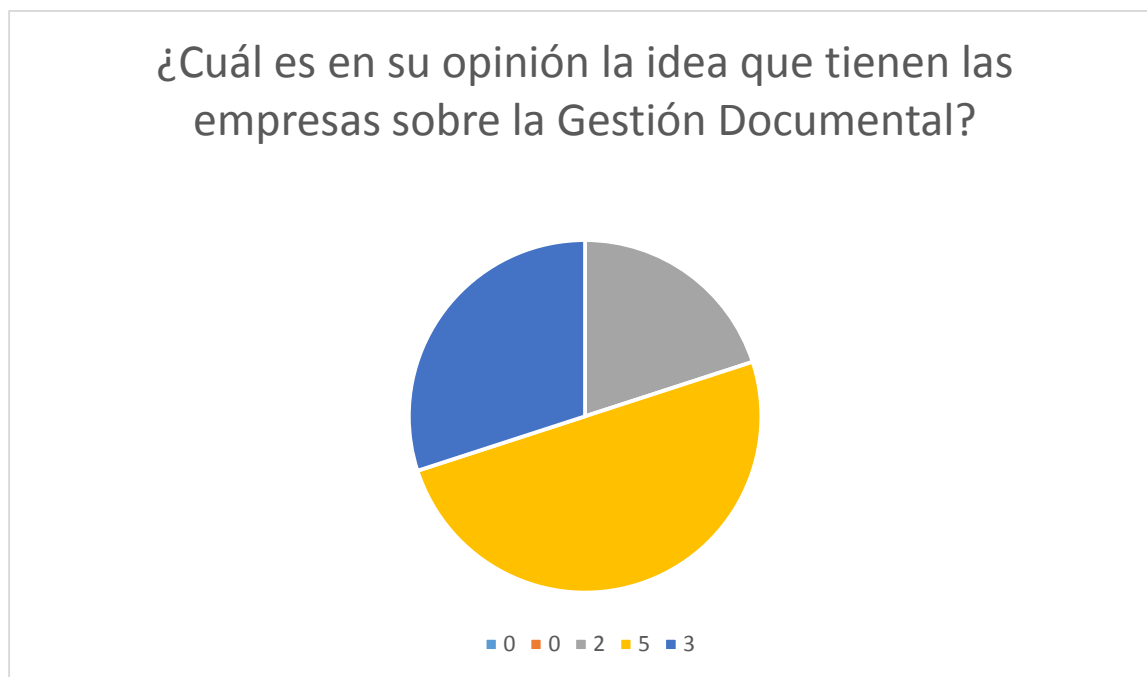


1. Reducción de costos operacionales. (0)
2. Efectividad en la toma de decisiones. (3)
3. Respaldo ante acciones legales y Recuperación y cuidado de la memoria histórica. (1)
4. Optimización de procesos. (2)
5. Recuperación de espacio de trabajo. (4)

Análisis

El análisis que podemos obtener de esta pregunta después de verificar los resultados, se basa en el ejercicio de trabajo diario de las personas encuestadas. A diario, nos enfrentamos con retos y situaciones en el ejercicio de nuestras funciones, es allí donde encontramos las dificultades, y en donde pensamos y nos preguntamos una y otra vez, porque no tenemos organizados nuestros archivos, que en cadena definen los archivos de las organizaciones.

Por esto cuando los colaboradores identifican el volumen actual de los acervos y la dificultad de su administración y consulta, generan la necesidad de implementar prácticas de buen manejo y eficiencia en administración documental.

Grafico

1. Los archivos no aportan valor para la organización. (0)
2. No vale la pena invertir en esta gestión documental. (0)
3. Cualquier persona, sin importar el nivel de estudio puede administrar el acervo de las organizaciones. (2)
4. Esta gestión puede esperar, hay gestiones más importantes. (5)
5. No es obligatorio el cumplimiento con la gestión documental. (3)

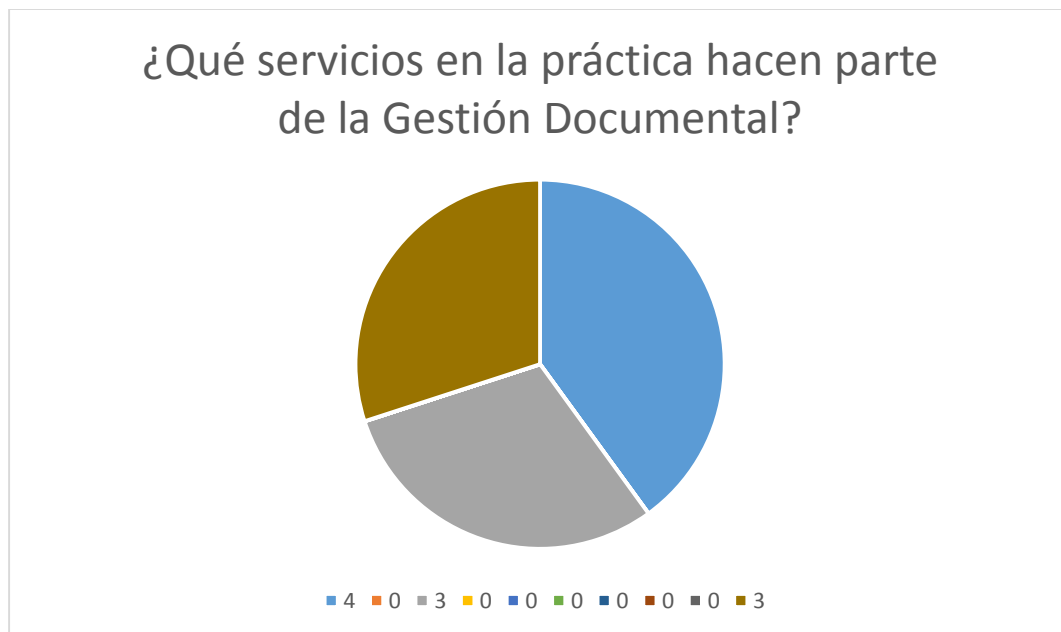
Análisis

El análisis que podemos obtener de esta pregunta después de revisar los resultados, es un claro ejemplo de como las organizaciones pierden dinero sin notarlo, aquella frase que dice “time is money” “money makes money”, es una sabia contestación al problema que enfrentan las organizaciones. Estudios realizados a organizaciones que en promedio se comprenden de 10 dependencias, 100 empleados, 100 procesos, reflejan que al día por lo menos 4 de sus colaboradores tienen que levantarse de sus lugares de trabajo para buscar documentos en pro del desarrollo de sus funciones, que además en promedio por cada documento tarda 15 minutos en su búsqueda que a su vez son en promedio 4 las búsquedas a diario, sumando 120 minutos diarios, 2 horas de trabajo pagadas, sin realizar actividades propias de su oficio.

Si esto ocurre con 1 colaborador y hablamos del promedio de 4 al día, nos estamos enfrentando a la pérdida de 180 minutos que resultan siendo 8 horas de trabajo; es decir que se pierde 1 persona al día por el inoficioso tema de búsqueda dentro de los archivos; claro está, si es encontrado lo que se busca; todo esto reflejo de la falta de atención por parte de las organizaciones hacia la Gestión Documental.

4.1.2 La Gestión Documental en la Práctica.

Grafico



1. Elaboración de tablas de retención, manuales de archivo y Programas de gestión documental. (4)
2. Organización Física de Archivos de Gestión. (0)
3. Diagnóstico de fondos documentales y Levantamientos de inventarios. (3)
4. Transferencias documentales. (0)
5. Descarte, expurgo y eliminación documental. (0)
6. Administración y organización de sistemas de Archivo y Correspondencia. (0)
7. Capacitación en técnicas archivísticas. (0)
8. Digitalización de Documentos. (0)

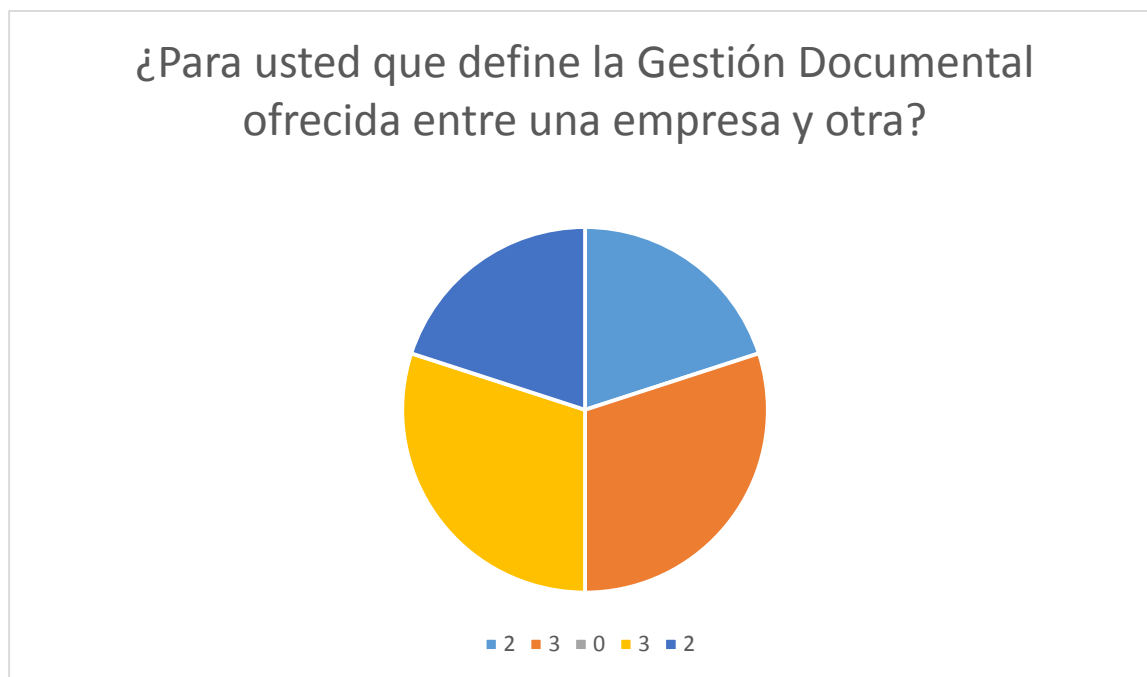
9. Digitación de información. (0)

10. Almacenamiento y custodia de documentos. (3)

Análisis

El análisis que podemos obtener, después de realizar nuestra encuesta, consiste en que la gran mayoría de personas, aun teniendo una ventaja sobre la población en general en temas de Gestión Documental, desconoce las herramientas tecnológicas en el mercado al servicio de la Gestión de Documentos, que por cierto existen en gran número y va en ascenso, convirtiendo cada día más eficiente y oportuna la labor en estos ambientes, ahora bien, encontramos que definen como herramienta a cualquier estrategia que guarde o administre información sin ninguna estructura y sin ningún criterio, que en muchos casos son administrados por terceros, creando un vacío entre las organizaciones y sus documentos que son el activo donde se rescata la memoria pasada, presente y futura de la organización.

Grafico



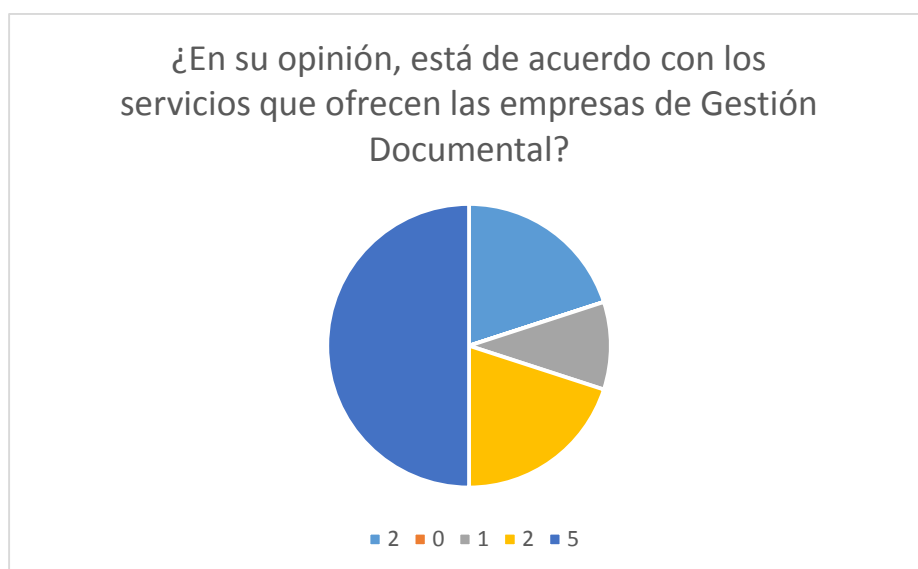
1. Calidad del servicio. (2)
2. Respuesta y cumplimiento de objetos y tiempos contractuales. (3)
3. Alcance y responsabilidad previa y posterior a lo contratado. (0)
4. Atención de postventas o administración de requerimientos. (3)
5. Precio. (2)

Análisis

El análisis que podemos obtener de esta pregunta, después de la estructuración de las respuestas obtenidas en la encuesta, nos permite leer lo que para nuestras organizaciones es la organización documental; más allá de si está bien o mal hecho, podemos visualizar que en la gran mayoría de los casos, los encuestados revelan que no conocen las clases de servicios existentes y que además les parece que no es necesario conocerlos, pues sustentan que las organizaciones que

prestan estos servicios son quienes deberían velar por ello, en muchas ocasiones se contrata y no se tiene claro cómo debe medirse o auditarse los procesos contratados, que de manejarse alguno, debería ser según lo indique el proveedor, tal y como lo hacen a la fecha, esto indica que aun desconociendo lo que han contratado, utilizan alternativas que ayuden en la administración de los mismos.

Grafico



1. De acuerdo. (2)
2. En desacuerdo. (0)
3. Considero que pueden mejorar los portafolios de servicios. (1)
4. Ofrecen servicios que no aportan valor a las organizaciones. (2)
5. Hace falta un portafolio que ofrezca todos los servicios necesarios. (5)

Análisis

Después de analizar las respuestas en el estudio de los servicios que se ofrecen en la Gestión Documental, podemos inferir que, los encuestados sugieren e identifican que debe existir y primar una estructura que esta direccionada a la Gestión Documental como parámetro en la oferta de servicios dentro del mercado de la Gestión de Documentos.

Ahora bien una estructura no en todos los casos está bien parametrizada, porque quienes la construyen no conocen la normatividad colombiana en materia de Archivística, y en otros casos porque se dictan unos parámetros que no son los indicados, o si lo son, no están solidos con una estructura teórica bien fundamentada.

Por ello es fundamental que el órgano director de la Gestión de Documentos a nivel nacional, genere la directriz, la cual esboce todo y cada uno de los lineamientos que deben ser tenidos en cuenta al momento de ofrecer servicios para mitigar los escenarios posibles en la Práctica de Archivística.

Análisis Totales Categoría

La Gestión Documental, es en síntesis una actividad antigua, necesaria y esencial para las organizaciones y en si para el mercado, que se dio gracias a la necesidad de respaldar las acciones, los actos y las relaciones en el entorno de las organizaciones para dar fe de los hechos.

El desempeño de la gestión documental, fue creciendo y su importancia de igual manera se fue asociando al reflejo de la gestión al interior de las organizaciones; En este sentido a medida que aumentaban los fondos documentales, se evidenciaba la carencia y la falta de gestión de la actividad que en síntesis respaldaba la vida pasada, presente y futura de las empresas.

Es por ello que analizando el pasado, estudiando el presente y preparando el futuro, se construirá un modelo de negocio en una campo que hoy lo necesita y que finalmente se entiende como área que genera actividades y responsabilidades y que debe asociarse a un procedimiento para ser llevado a cabo por personal con procesos y funciones previamente estudiados y establecidos.

4.2 Rol de la Gestión Documental como Modelo de Negocio.

- Rol en el mercado
- Rol en las empresas

Análisis General

La gestión documental cumple un rol tanto en el mercado como en las empresas.

Es una fuerza de gestión en el ámbito de la gestión de documentos, en donde a través de metodologías y estrategias enfocamos esfuerzos hacia actividades y posiciones que debemos tomar dentro del entorno correspondiente.

El rol de la gestión documental en un modelo de negocio, gira en torno a la planificación que realizan las empresas, respecto a los ingresos y beneficios que intenta obtener, en la gestión de documentos.

Rol

En un modelo de negocio se establecen las pautas a seguir para atraer clientes, definir ofertas de productos e implementar estrategias publicitarias, entre muchas otras cuestiones vinculadas a la configuración de los recursos de la compañía.

A la hora de establecer el modelo de negocio en materia de gestión documental es importante que la empresa quien oferta el portafolio analice en profundidad la empresa y de respuesta a una serie de preguntas pues en base a las respuestas podrá poner en marcha uno u otro tipo de modelo de negocio.

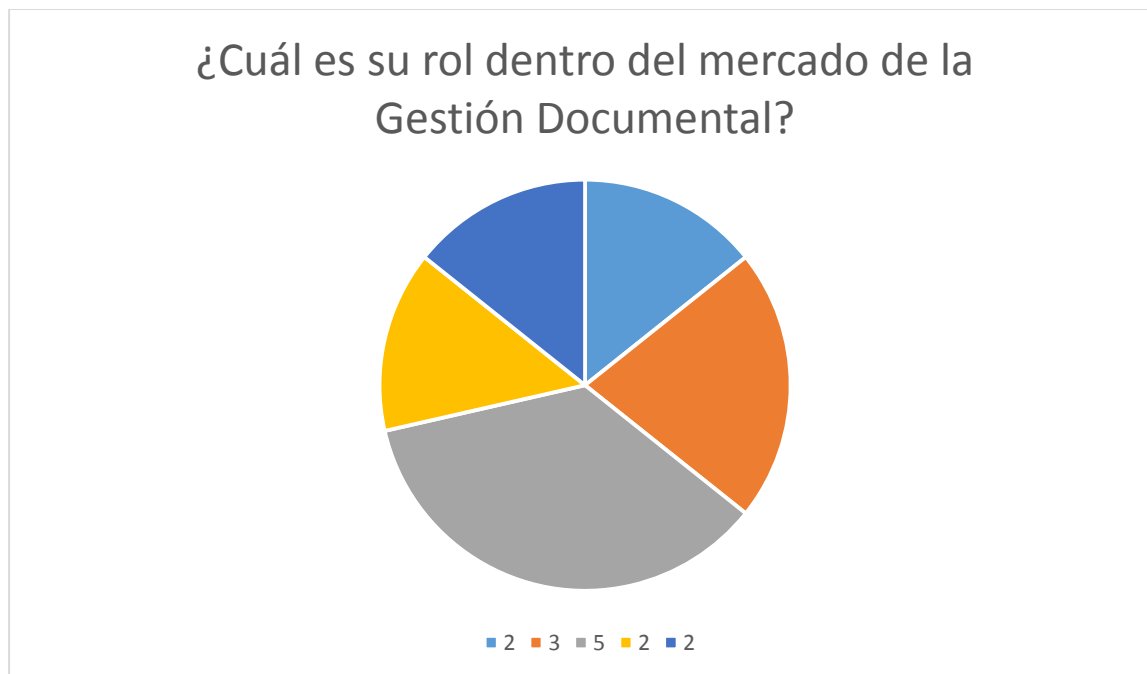
En gestión documental es importante que se establezca si se tiene competencia o no en el servicio o producto que se está ofertando, que es lo que lo hace diferente del reto de rivales empresariales, como se van a conseguir los clientes, como se producirá el crecimiento y como se va a ganar dinero.

El modelo que generamos a través del presente trabajo de investigación, consiste en instalar un negocio en el lugar donde deberían encontrarse los clientes potenciales, y allí desplegar la oferta de productos y servicios.

El propósito a través de este método es salir adelante con la organización, establecer y llevar a cabo nuevas ideas para con ellas revolucionar el mercado.

4.2.1 Rol en el mercado.

Grafico



1. Innovar en el mercado. (2)
2. Establecer políticas que regulen las mismas actividades dentro del mercado. (3)
3. Competir con modernismo e innovación. (5)
4. Sobrevivir del mercado. (2)
5. Dinamizar o entorpecer el mercado. (2)

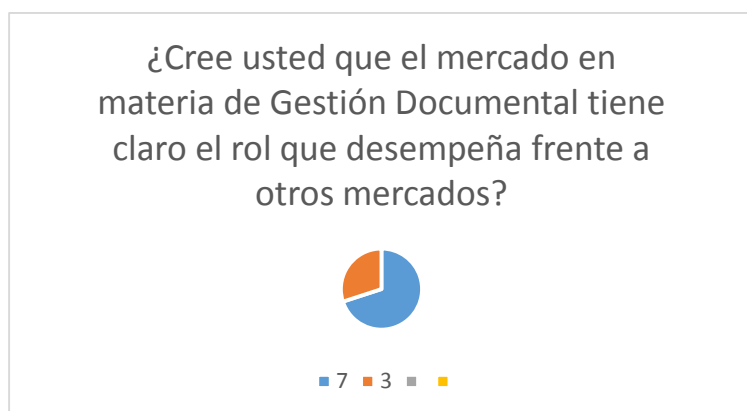
Análisis

En este cuestionamiento en particular, descubrimos que para muchos competir con modernismo e innovación es la clave dentro de la Gestión Documental, asocian la evolución del entorno, como la clave de la Gestión en General.

Hoy por hoy muchas organizaciones tienen voluntad de Gestión, pues visualizan los beneficios que la Gestión conlleva a las organizaciones, en ocasiones vemos como lamentablemente en muchas organizaciones las inversiones y los esfuerzos que sobre esta gestión son destinados son un desperdicio del recurso y un gasto. Porque infortunadamente desde la misma forma de ofrecer los servicios hasta como pedirlos es la indebida.

El almacenamiento y la administración de los acervos, no cuenta con ninguna estructura y su recuperación se vuelve casi imposible, es algo así como tener esos archivos o cuartos viejos repletos de papeles en donde no se logra identificar nada, por ello si las empresas que ofrecen estos servicios compiten con innovación y modernismo, con seguridad las organizaciones serán las más beneficiadas.

Grafico



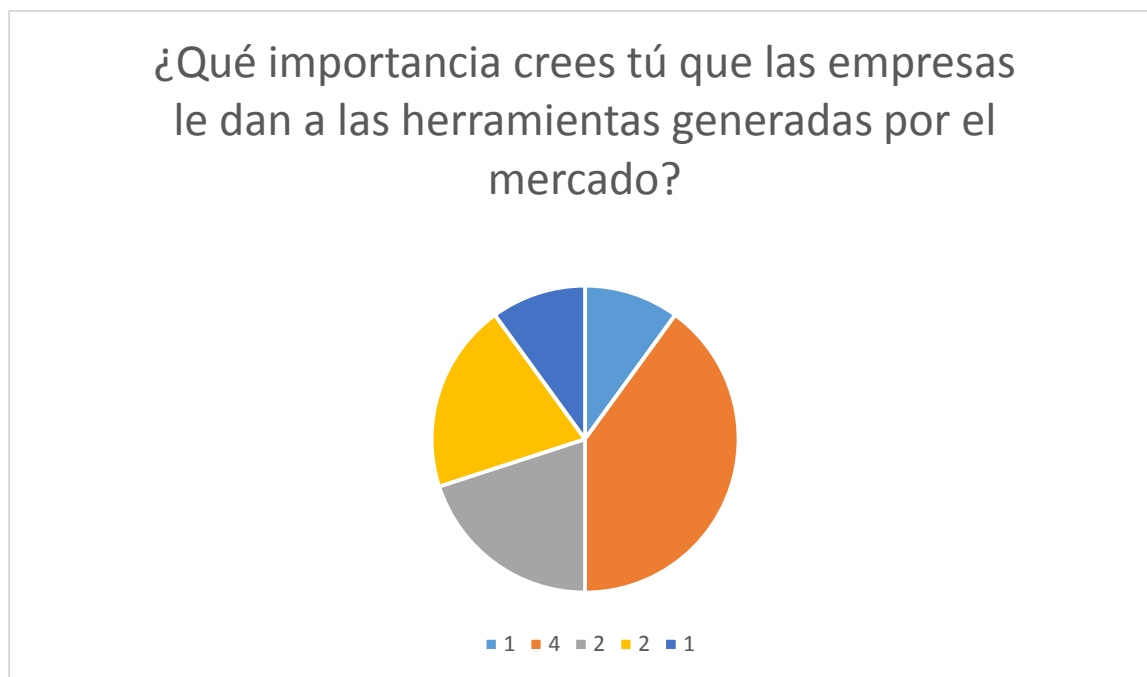
1. Lo tiene claro. (7)
2. Se confunde con otros mercados. (3)

Análisis

Una vez más queda en evidencia que las organizaciones no tienen interés, en recibir herramientas solidas que ofrezcan la integralidad del ejercicio archivístico, necesario para resolver el quehacer diario de los oficios laborales. Es evidente que no teniendo claro la posición de las organizaciones en el mercado, los usuarios difícilmente la tengan.

Por ello el modelo de negocio ofrecerá servicios que se complementen entre sí, en este caso puntual, una estructura documental fuerte que sus bases sigan los lineamientos de las políticas del Archivo General de la Nación, para que realmente se sienta una posición frente a los mercados.

Grafico



1. Toda la importancia, pues es el norte sobre los servicios a ofrecer. (1)
2. No le dan importancia, pues no hay definido un portafolio claro a ofrecer. (4)
3. Algunas empresas le dan importancia y otras no. (2)
4. Por ser herramientas únicamente sancionatorias por no cumplimiento para las entidades públicas, las empresas no le dan mucha importancia. (2)
5. Son los usuarios, quienes obligan a las empresas a darle la importancia a las herramientas, en sentido a los servicios que solicitan. (1)

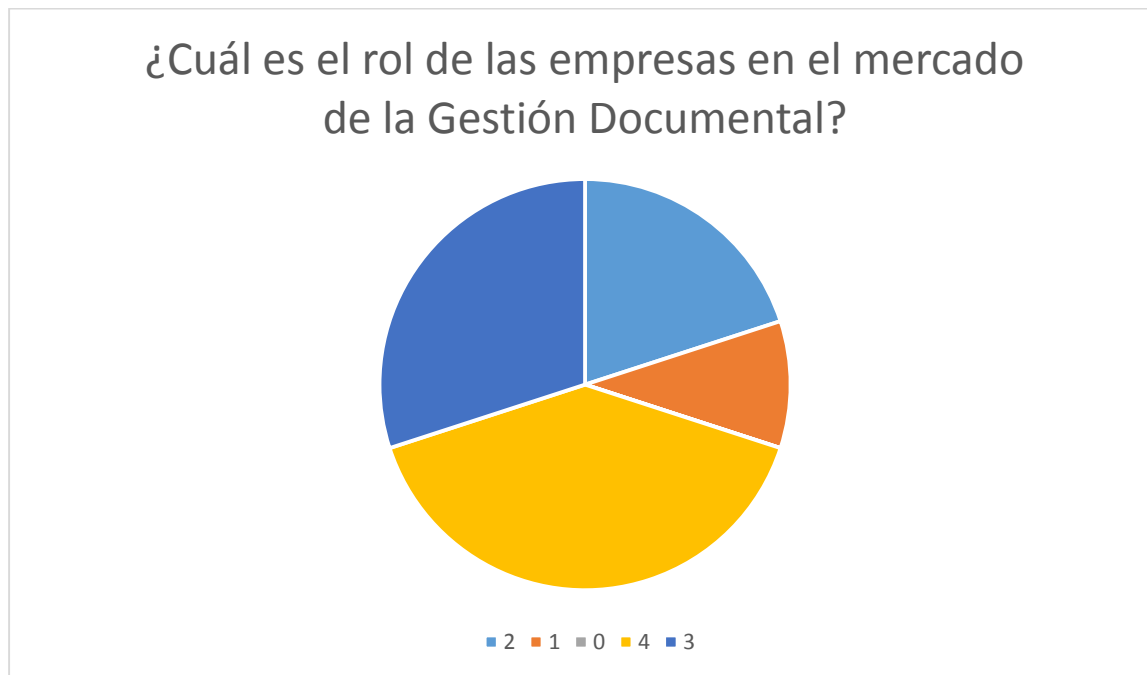
Análisis

El análisis que podemos obtener de esta pregunta después de interpretar los resultados, revela la necesidad de servicios integrales hasta hoy faltantes dentro del mercado de Gestión Documental; Ese recurso que permite generar políticas claras de retención documental, donde la organización, genere la trazabilidad de los documentos, para después de cumplir el ciclo de vida de los mismos, verificar y estudiar la pérdida de sus valores, y realizar las respectivas transferencias, para finalmente generar su disposición final, si debe conservarse en su totalidad, si debe eliminarse, si debe microfilmarse o digitalizarse, o si debe seleccionarse una muestra significativa de la serie, la subserie y sus tipologías.

Es vital la construcción de este portafolio que permita realmente establecer que herramientas existen, su sentido, objetivo y valor para las organizaciones, su enfoque para el mercado y su estrategia para cada tipo de organización.

4.2.2 Rol en las empresas.

Gráfico



1. Generar nuevas estrategias de mercado. (2)
2. Generar nuevos servicios a ofrecer. (1)
3. Generar competencia perfecta. (0)
4. Generar empleo. (4)
5. No existe un rol definido. (3)

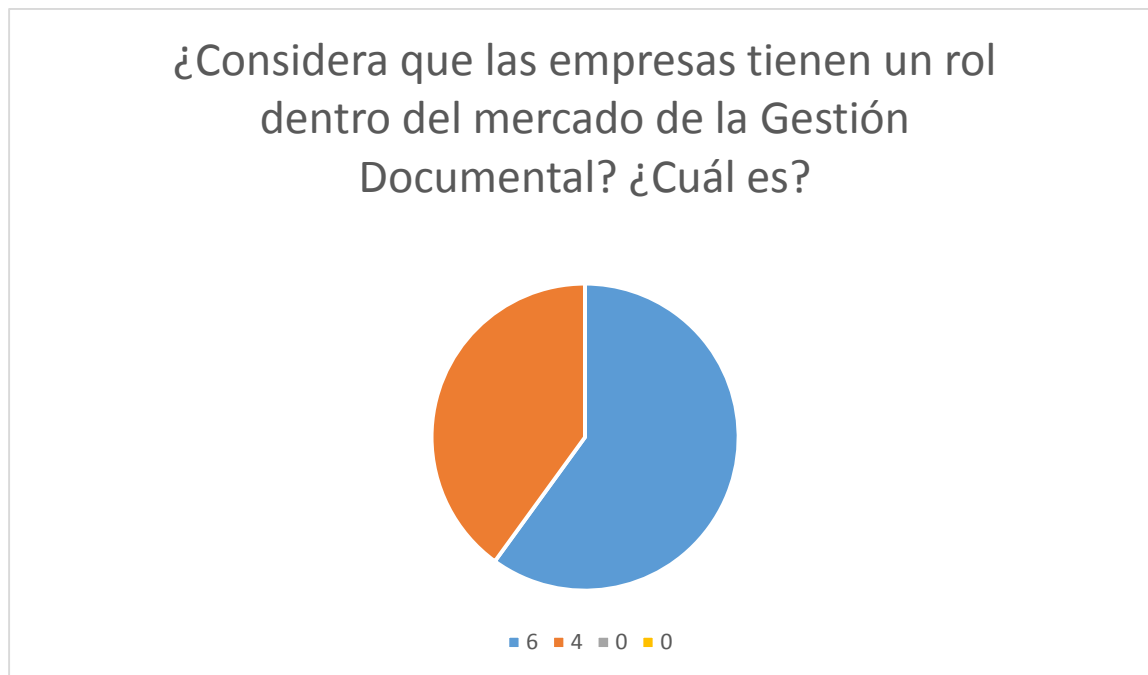
Análisis

El rol de las empresas comprende aspectos de origen, creación y diseño de estructuras, conforme al desarrollo de las funciones propias de cada entidad. Las dependencias y la normalización de la producción documental, debe obedecer a políticas claras, que a su vez permitan generar las bases de organización, misión, visión, procesos y procedimientos, dependencias, cargos y políticas.

El resultado que vemos a través de la encuesta nos muestra, que es erróneo el rol que los usuarios ven como estructura de las empresas dentro del mercado. Es claro que un beneficio dentro del rol de las organizaciones es generar empleo, pero no es la razón de ser de este tipo de organizaciones.

Las organizaciones con buenas bases, lineamientos y criterios sólidos e integrales, dominan el camino del éxito, siempre que se vigile, controle y administre eficientemente las políticas creadas. La generación de empleo vendrá como resultado del buen ejercicio del rol de las organizaciones en el mercado.

Gráfico



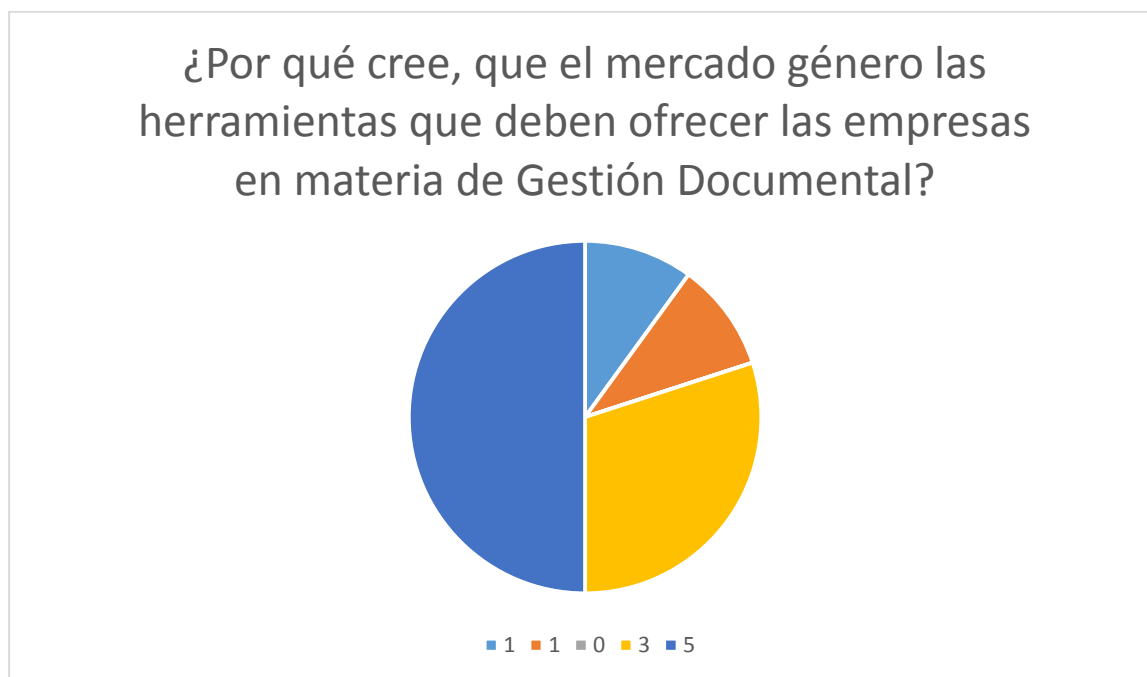
1. Si, Competir. (6)
2. Si, Sobrevivir. (4)
3. No, cada organización es independiente y ofrece sus servicios sin estructura alguna. (0)
4. No, no existe una política definida para pensar en la existencia de un mercado. (0)

Análisis

En síntesis las encuestas nos revelan que algunos temas, que por una u otra razón son del entorno del mercado como la pregunta en particular, llevan implícita una respuesta de desinformación y en todos los casos, este tipo de respuestas nos permiten conocer el criterio y pensamiento de la sociedad cuando de Gestión Documental se trate.

Ahora bien, vale la pena sobresaltar que a través de las respuestas inferimos que los entrevistados, ven la Gestión Documental como una fuerza dentro de los mercados y así mismo como la ciencia que trasmite competencia a los mismos.

Gráfico



1. Para generar competencia igualitaria. (1)
2. Porque el mismo mercado lo fue pidiendo. (1)
3. No creo que el mercado haya generado las herramientas. (0)
4. La ley estructuro las herramientas necesarias para la materia, no el mercado. (3)
5. El gobierno en cabeza del archivo general de nación, pensaron en estructurar el mercado y generaron unas políticas definidas sobre unas herramientas a estructurar. (5)

Análisis

Es por esto que la encuesta en este análisis de resultados obtenido, nos permite, ratificar, que durante años a las organizaciones se les han venido ofreciendo pañitos de agua tibia como coloquialmente se dice, en resolución de problemáticas dentro de la Gestión Documental.

Es allí donde la construcción de un modelo de negocio integral que contenga todas las posibilidades dentro del mercado de la Gestión Documental es vital para las organizaciones.

Encontrar ese Proveedor que les brinde alternativas desde todos los frentes posibles en el marco Archivístico.

Análisis Totales Categoría

El rol de la gestión documental se resume en la planificación que realizan las empresas, la planeación, la estructuración y el diseño sobre el que hacer archivístico en las organizaciones.

El objetivo sobre el cual se estructura el concepto de gestionar documentos, el servicio o producto que se quiere encontrar, y el que se busca moldear.

La gestión documental debe hacerse diferente del resto de ciencias, del resto de oficios y del resto de actividades al interior de las organizaciones; Su sentido caracteriza el rol que desempeña como Gestor y sus características definen el alcance y objetivo que persigue.

4.3 Procedimientos de la Gestión Documental como Modelo de Negocio.

- Instrumentos al servicio de la Gestión Documental.
- Mediciones y evaluaciones al respecto

Análisis General

Son herramientas con propósitos específicos, que tienen por objeto apoyar el adecuado desarrollo e implementación de la gestión documental y la función archivística.

Uno de los retos más grandes de un Profesional de Ciencias de la Información, o un archivista es administrar adecuadamente la documentación contenida en un archivo, por tal razón se hace necesario establecer los procesos y los procedimientos que permitan una adecuada implementación y administración de la información teniendo en cuenta la normatividad vigente, guías e instructivos de buenas prácticas. Todo ello necesariamente acompañado de herramientas archivísticas al servicio de las organizaciones y usuarios.

Las evaluaciones y mediciones en la gestión documental, se empatan con la implementación de los sistemas de gestión de la calidad en las organizaciones y propiamente en los archivos, tal y como lo menciona el profesor Luis Fernando Sierra (SIERRA, 2012); “ha traído consigo, nuevos retos y nuevos desafíos en lo que a gestión de documentos y administración de archivos se refiere. Tal es así, que durante los últimos años los archivos han pensado en transformar sus estructuras de trabajo y funcionamiento, en el afán incansable del entendimiento y adopción de las normas ISO; y especialmente 15489 y recientemente 30300. Sin lugar a dudas, este salto transatlántico de una gestión pasiva, cotidiana y arrítmica en los archivos, por una gestión efectiva, eficiente y eficaz en sus labores cotidianas, requirió responderse interrogantes propios que trajó

consigo el mejoramiento continuo de labor archivística en la organización y cuya característica fundamental fue el indagar por: ¿Qué debe medir?, ¿Cómo lo puedo medir?, ¿Quién lo debe hacer?, ¿Cuándo se debe efectuar? Y ¿Con que criterios se debe aplicar?”

Actualmente los instrumentos que están al servicio de la gestión documental son.

Instrumentos Archivísticos (Decreto 1080 de 2015 – Capítulo V) (NACIÓN, 2015).

Cuadro de Clasificación Documental – CCD.

Esquema que refleja la jerarquización dada a la documentación producida por una institución y en el que se registran las secciones y subsecciones y las series y subseries documentales.

(Acuerdo 027 de 2006 del Archivo General de la Nación) (NACION, 2006).

Tablas de Retención Documental – TRD.

Listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

(Acuerdo 027 de 2006 del Archivo General de la Nación) (NACION, 2006).

Programa de Gestión Documental – PGD.

En desarrollo de la Ley 1712 de 2014 se entenderá por Programa de Gestión Documental el plan elaborado por cada sujeto obligado para facilitar la identificación, gestión, clasificación, organización, conservación y disposición de la información pública, desde su creación hasta su disposición final, con fines de conservación permanente o eliminación.

(Decreto 1080 de 2015) (NACIÓN, 2015).

Plan Institucional de Archivos – PINAR.

Es un instrumento para la planeación de la función archivística, el cual se articula con los demás planes y proyectos estratégicos previstos por la entidad.

(<http://www.archivogeneral.gov.co/pinar>) (AGN, 2018).

Inventario Documental.

Instrumento de recuperación de información que describe de manera exacta y precisa las series o asuntos de un fondo documental.

(Acuerdo 027 de 2006 del Archivo General de la Nación) (NACION, 2006).

Modelo de Requisitos para la Gestión de Documentos Electrónicos.

Es un instrumento de planeación, el cual formula los requisitos funcionales y no funcionales de la gestión de documentos electrónicos de las entidades.

(<http://www.archivogeneral.gov.co/modelo-de-requisitos>) (AGN, 2018).

Banco terminológico de tipos, series y subseries documentales

Instrumento Archivístico que permite la normalización de las series, subseries y tipos documentales a través de lenguajes controlados y estructuras terminológicas.

(<http://www.archivogeneral.gov.co/bancos-terminologicos>) (AGN, 2018).

Mapas de procesos, flujos documentales y descripción de las funciones.

Herramientas utilizadas para la descripción de las relaciones entre las funciones y los procesos, ofrece una visión general del sistema de gestión.

(<http://www.archivogeneral.gov.co/mapas-de-procesos>) (AGN, 2018).

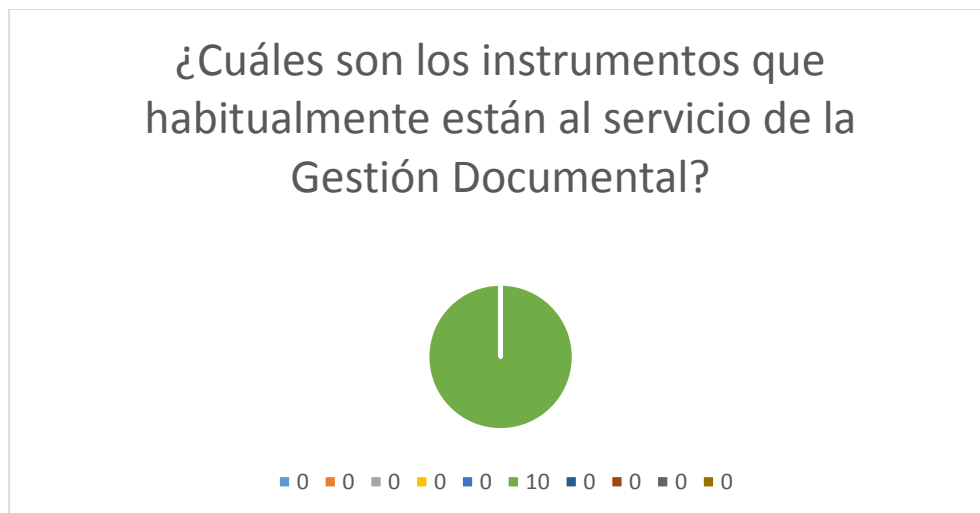
Tablas de Control de Acceso para el establecimiento de categorías adecuadas de derechos y restricciones de acceso y seguridad aplicables a los documentos.

Instrumento para la identificación de las condiciones de acceso y restricciones que aplican a los documentos.

(<http://www.archivogeneral.gov.co/tablas-de-control-de-acceso>) (AGN, 2018).

4.3.1 Instrumentos al servicio de la Gestión Documental.

Gráfico



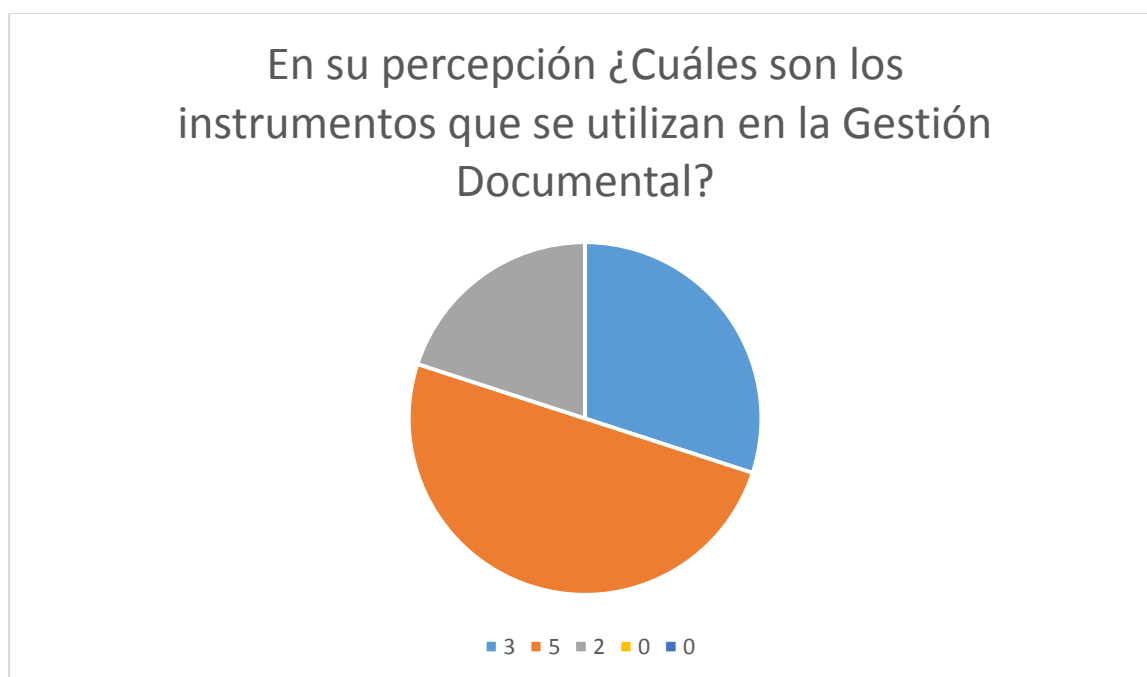
1. Tablas de Retención Documental. (0)
2. Cuadros de Clasificación. (0)
3. Programa de Gestión Documental. (0)
4. Reglamento Interno de Archivo. (0)
5. Tablas de Valoración Documental. (0)
6. Todos los anteriores. (10)
7. Tablas de Retención Documental y Cuadros de Clasificación Documental. (0)
8. Tablas de Retención Documental y Programa de Gestión Documental. (0)
9. Reglamento Interno de Archivo y Programa de Gestión Documental. (0)

10. Tablas de Retención Documental y Reglamento Interno de Archivo. (0)

Análisis

En este orden de ideas, el 100% de los encuestados está de acuerdo con las políticas generadas desde la ley general de archivos y desde los diferentes acuerdos y resoluciones que en este mismo sentido infieren una generosa cantidad de herramientas al servicio de la Gestión de Documentos para las organizaciones.

Gráfico



1. Inventarios. (3)
2. Tablas de Retención Documental. (5)
3. Los Requeridos por la Ley General de Archivos. (2)

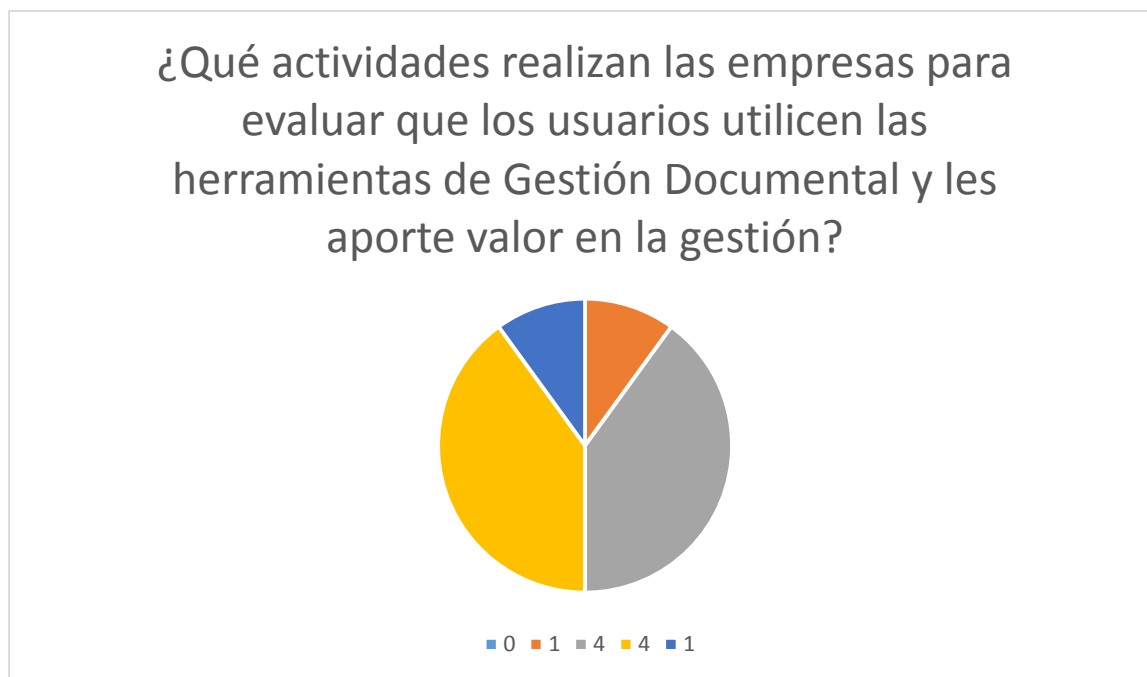
4. Los Manuales de Archivo. (0)
5. Los Cronogramas y Formatos de Transferencia. (0)

Análisis

Después de este abrebocas es de aclarar que Las Tablas de Retención Documental es una herramienta, que ayuda a la producción, control, intervención, administración, custodia y posterior retención y/o eliminación documental dentro de las organizaciones, que se basa en una estructura o una política de retención documental, definida con criterios solidos sobre el adecuado manejo de los documentos en las organizaciones.

Es importante rescatar que existen valores primarios y secundarios que definen el tiempo en que deben ser custodiados y trasferidos los archivos, desde un archivo de gestión, hasta un archivo central e histórico en su orden correspondiente. Y que es la Tabla de Retención Documental la que nos permite definir el que hacer documental en las organizaciones.

Gráfico



1. Ninguna. (0)
2. Seguimiento sobre el uso de las mismas. (1)
3. Actualización y Verificación de su estado actual. (4)
4. Auditorias sobre los Sistemas de Gestión. (4)
5. Acompañamientos y Capacitaciones sobre el uso. (1)

Análisis

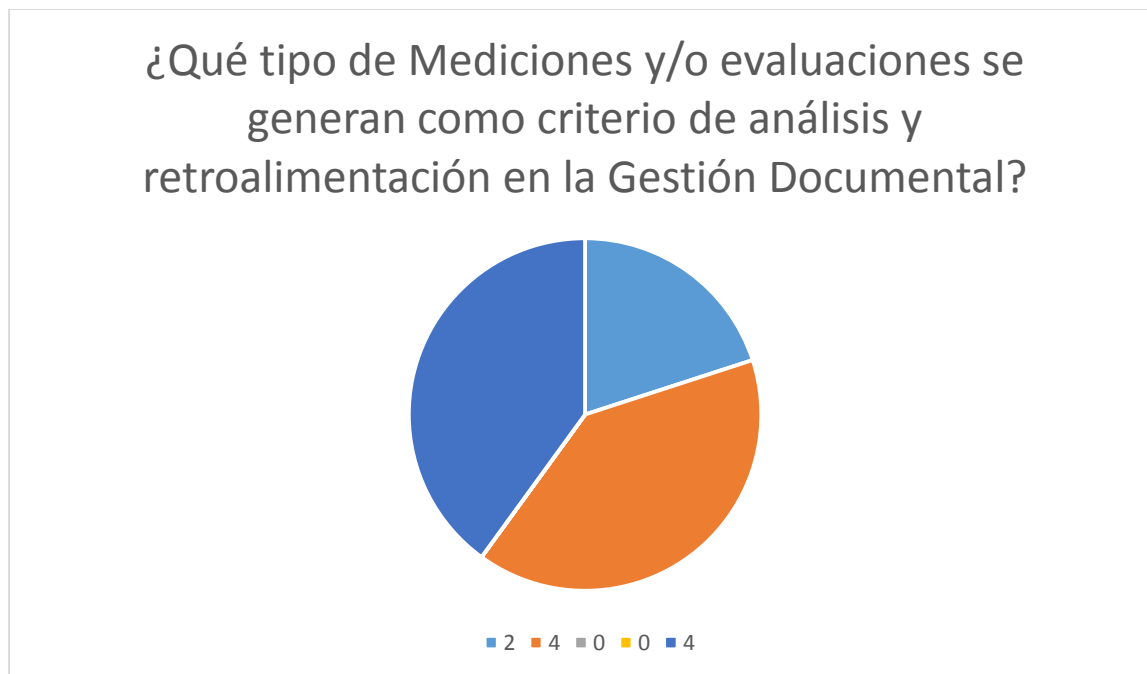
La gestión documental fue siempre una necesidad y un problema para las organizaciones, representando gastos en locales y almacenes, infraestructuras para garantizar el estado de conservación, tiempo dedicado a la organización y búsqueda de documentos, duplicaciones, gastos de fotocopias, fax, etc.

La mayoría de las organizaciones necesitan acceder y consultar de forma frecuente la información archivada. En otros escenarios es la importancia de los documentos o el volumen de información lo que estimula a buscar nuevas soluciones innovadoras que ofrezcan ventajas y valor agregado sobre los sistemas tradicionales de archivo y almacenamiento.

Es por esto que si las organizaciones invierten recurso en sistemas de Gestión Documental, deben vincular a sus estrategias sistemas de vigilancia y seguimiento a las estructuras implementadas.

4.3.2 Mediciones y Evaluaciones al respecto.

Grafico

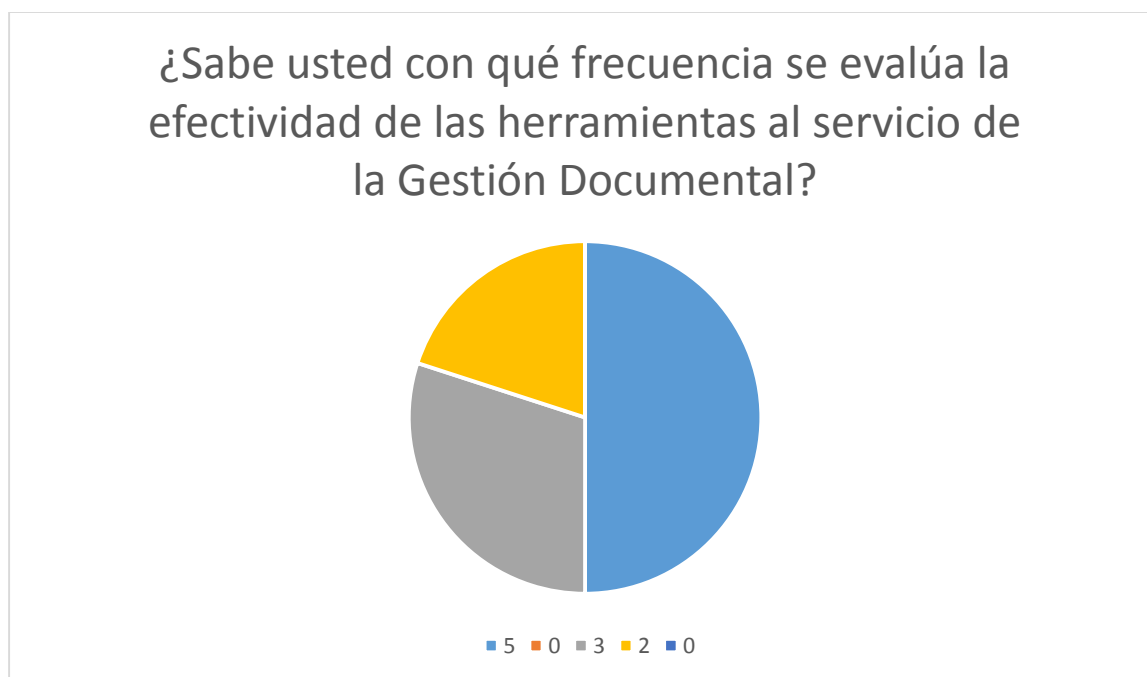


1. Que busca el mercado. (2)
2. Evolución de la tecnología. (4)
3. Cantidad de empresas enfocadas en el mercado. (0)
4. Cantidad de empresas que se mantienen dentro del mercado. (0)
5. Evolución en los servicios. (4)

Análisis

En la práctica, la gestión documental produce resultados en materia de gestión y control efectivo, sencillez y ahorro. Las organizaciones pueden tener acceso instantáneo a toda la documentación necesaria para su actividad de negocio, con las ventajas añadidas de la eliminación de desplazamientos, reducción de tiempo de consultas y tareas de archivo, ahorro de espacio físico, resolución del problema de localización de documentos... entre otros.

Grafico



1. No sabe. (5)
2. No se evalúa. (0)
3. Cada año. (3)
4. Depende de la herramienta y el servicio que esta ofrece dentro del mercado. (2)

5. Depende de la evolución en las tecnologías de la información. (0)

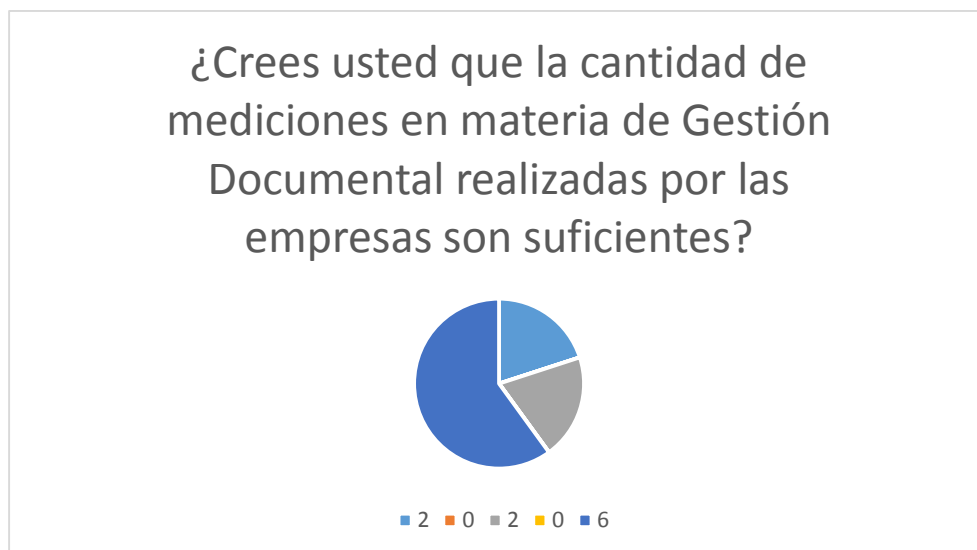
Análisis

La gestión documental facilita que la información se comparta y se aproveche de forma más eficiente y como un recurso colectivo. Como consecuencia, se reducen drásticamente situaciones como la duplicidad de documentos archivados, fotocopias innecesarias, dobles grabaciones de datos, etc.

Una gestión documental, además de ahorro de costes, genera una productividad y valor añadido adicionales, originados por el rápido acceso a la información dentro de la organización y su posterior distribución, sin necesidad de trasladar los documentos.

Por ello las respuestas sobre la pregunta, genera un descontento en las organizaciones que realizan esfuerzos en disponer recursos y adoptar sistemas para mejorar la gestión al interior de las organizaciones.

Grafico



1. No creo que se hagan mediciones. (2)
2. Si son suficientes. (0)
3. Depende de las necesidades de cada organización. (2)
4. No son suficientes. (0)
5. No sabe, no responde. (6)

Análisis

La seguridad y fiabilidad de información, documentos, etc. De gran valor para la organización pueden custodiarse, garantizando su perfecto estado de conservación; sin embargo este fundamento se queda sin peso, cuando no se conoce el procedimiento de medición sobre la gestión.

Cabe resaltar que la Gestión Documental debe ser tomada como un área que tiene la misma importancia de las otras tantas que hacen parte de una organización, y que debe ser vista como un aporte a las organizaciones y estas a los mercados nacionales.

Análisis Totales Categoría

Como lo definimos previamente es un reto para las Ciencias de la Información y de Gestión Documental, administrar adecuadamente la información de las empresas; Es por esto que son necesarias las herramientas o instrumentos que a su servicio se han construido, porque enmarcan directrices y actividades necesarias para el correcto funcionamiento y administración de la información respaldada en documentos.

En este mismo sentido las mediciones y evaluaciones que dentro de esta ciencia se dan, deben corresponder a la ley y normatividad asociada; Su objeto deberá hacer parte de la implementación y administración de la información y su resultado tendrá que obedecer a prácticas estructuradas y definidas del ámbito en cuestión.

5 Discusión Y Conclusiones

5.1 Discusión.

La principal discusión en función del archivo y la gestión de documentos consiste en la conservación de los documentos, en virtud, a que la ley y la normativa hoy existente obliga a esto, estableciendo unos tiempos y unos plazos mínimos de conservación, durante los cuales esta puede ser requerida por su valor y presentación.

Cuando los documentos deben ser guardados y administrados, estos deben conservarse de una forma ordenada y clasificada, porque esto proporcionara la información necesaria sobre el funcionamiento y los asuntos tratados por la organización. Los documentos en su forma de Archivo, solo será eficaz cuando se encuentren rápidamente, es decir, que su administración sea eficiente y se encuentre en un porcentaje equivalente al 100% todo lo que se busque.

Los archivos deben ser considerados centros activos de información, pues permiten relacionar los nuevos documentos con los ya existentes en su calidad de archivados, además son conocidos por su servicio o medio de consulta, esto cuando se pretenda indagar en las actuaciones del pasado.

Los archivos también funcionan como elementos probatorios, cuando el organismo o la entidad pretenden demostrar la realización de un acto o la forma de hacerlo.

Son incontables los servicios que en tecnología se pueden ofrecer en gestión documental, porque estos promueven la filosofía de crecer de la mano de las organizaciones, adaptando los medios y los recursos a las necesidades. El sentido de cero papeles, a diario se convierte en una tendencia que impulsa la necesidad de contar con sistemas eficientes de Gestión de Documentos.

Beneficios como la utilización de internet como acceso al control de flujos documentales, generando trazabilidad sobre los documentos y los registros allí consignados, suministrando la administración de Tablas de Retención, enmarcadas dentro de políticas claras de manejo eficiente de documentación, que a su vez se ayuden de herramientas de reprografía acordes con la demanda de los nuevos mercados, como la digitalización de documentos y posterior disponibilidad de los

mismos utilizando las imágenes como base; hoy por hoy las organizaciones deben contar con centros de redes que cuenten con los más altos estándares de calidad enmarcados dentro de la normatividad vigente para medir estos niveles, que además estén diseñados para suministrar servicios especializados en Gestión de Documentos, orientados en las metodologías de las mejores prácticas y basados en la normatividad colombiana al respecto. Permitiendo a los clientes lograr enfocarse en su *Core* de negocio.

La discusión debe centrarse en diseñar un modelo de negocio, para actuar desde las nuevas herramientas de la tecnología, aprovechando como los mercados se transforman en saciar la necesidad de su entorno. El internet o la intranet son ejemplo de ello, pues funcionan como enlaces o accesos entre los servicios y las tecnologías.

Finalmente estos modelos de negocio que se buscan establecer deben como consecuencia lograr reducciones en los costos de las organizaciones, optimización de procesos, mejora en la atención y oportunidad en la búsqueda a través de la consulta, para finalmente suplir las necesidades que el entorno de la gestión de documentos se genere.

5.2 Conclusiones desde lo Metodológico.

Los mayores beneficios que pueden recibir las organizaciones que hagan uso de un modelo de negocio integral dentro de la Gestión Documental pueden medirse desde las siguientes perspectivas:

- La dedicación exclusiva sobre la razón social de su negocio, generando valor al mismo.
- Reducción de tiempos de acceso a la información.
- Incorporación de soluciones de manejo electrónico de documentos y de tecnología workflow.

- Control del costo y riesgo limitado.
- Actualización tecnológica acorde con las tendencias del mercado.
- Cumplimiento con la normatividad exigida.
- Rendimiento y Administración de grandes volúmenes de información y ejecución de proyectos de alta producción.
- Flexibilidad en el desarrollo de nuevos e innovadores servicios, adaptándolos fácilmente a los lineamientos y cambios del negocio.

5.3 Conclusiones desde lo Teórico.

La Gestión Documental con los años en Colombia ha sufrido cambios, ha tomado fuerza y ha encontrado del país un mercado en crecimiento, las organizaciones cada día más entienden la importancia de los documentos dentro del ejercicio de sus funciones, en crecimiento vemos como se interesan e invierten en el desarrollo de políticas claras sobre retención documental, políticas encaminadas a las buenas prácticas y enfocadas a la construcción y el desarrollo de Programas de Gestión Documental, como herramienta que coadyuvara en la producción, tramite, custodia, administración, conservación, preservación y consulta de los documentos que finalmente son el activo más importante y más valioso de las organizaciones.

La importancia de un Sistema de Gestión Documental se basa, entre otras en las siguientes premisas, sencillez, rapidez y ahorro. De una forma sencilla, se evita la pérdida de documentos, ya que están todos seguros en un servidor documental central evitando la pérdida de tiempo. (HERNÁNDEZ, 2010), en su trabajo propone la implementación de un modelo de gestión que desarrollará de forma eficaz la captura y transformación de información a nuevo conocimiento e

innovación, esto como metodología que permita a la organización valorar verdaderamente la información que produce.

Tal y como cite, el año 2002 fue conocido como el año del despertar mundial de las empresas y sus directivos, esto por cuanto se generó y comenzó a verse la importancia de la Gestión Documental. (RAMOS, 2015)

La información representada en documentos, son la memoria pasada, presente y futura de las instituciones. (AGUILAR J. Y.)

La importancia de centrarse no solo en la corrección y prevención de las situaciones no deseadas, sino en la planeación como mecanismo facilitador de políticas claras, que den garantía de la adecuada gestión de la información (DÍAZ, 2012).

Brindar servicios complementarios a las empresas en temas netamente dichos de la gestión de los documentos, sugiere la consultoría como una metodología de acompañamiento a través de la cual se enseñe a las entidades una mejor forma de archivar sus documentos (MORENO, 2012).

Como referencia, en 1999 se generaron aproximadamente 1,5 exabytes de información a nivel mundial, esto es equivalente a 1.500 millones de gigabytes. Lo que quiere decir que a cada hombre, mujer, niño o niña del mundo le corresponden 250 megabytes de datos nuevos, según estudio de la Universidad de Berkeley.

Conforme a la investigación estas cifras tienden a duplicarse en los próximos cinco años, incluso sin considerar la duplicación que gran parte de la información produce y que una de las características de la información es la redundancia.

Finalmente y como conclusiones podemos extraer un aparte de un par de Expertos en la materia; (AMAYA, 2012), menciona: “El enorme valor que tiene la información comercial de una empresa, hace que sea necesaria una estrategia de gestión de documentos”. Para su gestión y administración, en otras palabras, Del Castillo y Mena (2011), afirma que “El documento archivístico es el medio o instrumento a través del cual se ejecutan los actos en las organizaciones”, lo cual traduce en castellano, que los archivos son la memoria pasada, presente y futura, que a su vez se denomina como el activo más representativo al interior de una organización (MENA., 2011).

5.4 Conclusiones desde los Resultados.

Si bien es cierto que una de las desventajas más comunes que tiene la aplicación de una nueva tecnología es el factor económico y más estas denominadas TI (Tecnologías de Información), dentro de un Sistema de Gestión Documental tenemos como soportar los costos que las nuevas tecnologías impliquen. Time is Money, Money Makes Money.

Esto en síntesis nos permite abrir un poco el panorama sobre la necesidad de estructurar un modelo de negocio sólido e integral que abarque todas las necesidades del mercado.

El objetivo se traduce en proveer la totalidad de las soluciones, basado en las herramientas existentes, permitiendo a las organizaciones crecer enfocados en su CORE de negocio y no en actividades que si bien son convergentes al mismo no deberían ser un problema para las mismas.

Es así como el modelo de negocio genera beneficios que consisten en la reducción de costos y la disminución de tiempos en los procesos sobre el negocio; también visto a través del

Outsourcing de documentos, que en síntesis se convierte en, la generación de valor, mediante la disponibilidad de información en el lugar apropiado, para la persona adecuada, en el momento correcto para su interpretación.

Categoría 1.

Concepto de la Gestión Documental como Modelo de Negocio.

- Definiciones Conceptuales.
- La Gestión Documental en la Práctica.

En una actividad casi tan antigua como la escritura, que nació debido a la necesidad de documentar o fijar actos administrativos y transacciones legales y comerciales por escrito para dar fe de los hechos, es imprescindible contar con herramientas que permitan citar los servicios y la oferta sobre la mitigación a las necesidades en las organizaciones.

Hoy por hoy el activo más importante dentro de las organizaciones es la información, la cual se ha multiplicado en los últimos años y su crecimiento ha sido continuo de forma exponencial.

De esta manera encontramos que la información se encuentra almacenada en documentos no estructurados en un 80% y el restante 20% de forma estructurada; bajo este contexto podemos evidenciar que la Gestión Documental se ha convertido en un proceso crítico, que soporta todos los procesos de una organización y que requiere un alto grado de especialización y estudios.

Categoría 2.

Rol de la Gestión Documental como Modelo de Negocio.

- Rol en el mercado
- Rol en las empresas

Las organizaciones están exigiendo al mercado soluciones y proveedores integrales. La interpretación, y disponibilidad en el momento preciso para la persona correcta, crea valor para la información crítica del negocio, además de la generación de valor, son los 3 fundamentos que entrega y hace necesario un Modelo de Negocio en el marco de la Gestión Documental.

El concepto que se busca implementar es el de la conservación de la Memoria Corporativa de las organizaciones, que se basa en tres premisas básicas: confidencialidad, integridad y disponibilidad.

Categoría 3.

Procedimientos de la Gestión Documental como Modelo de Negocio.

- Instrumentos al servicio de la Gestión Documental.
- Mediciones y evaluaciones al respecto

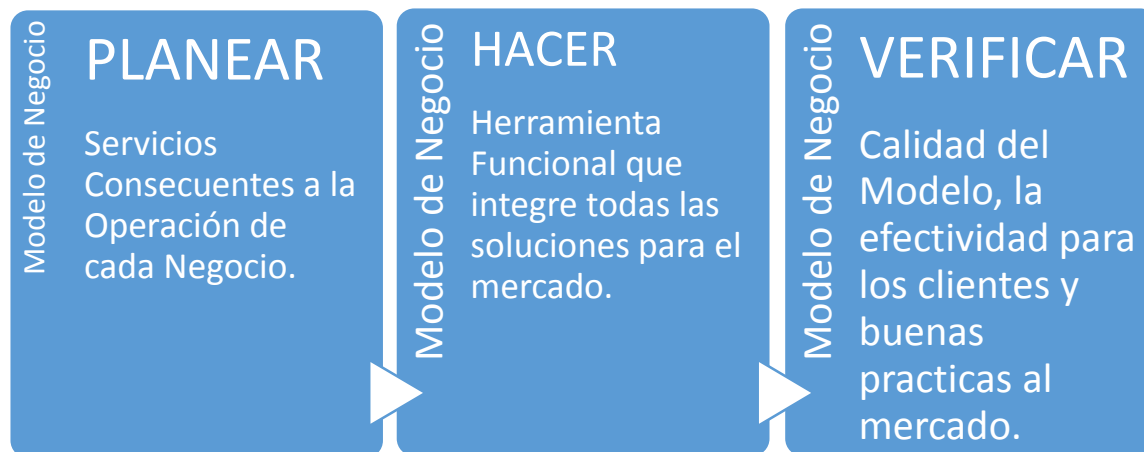
Administrar adecuadamente la documentación contenida en un archivo, hace necesario establecer los procesos y los procedimientos que permitan una adecuada implementación y administración de la información teniendo en cuenta la normatividad vigente, con propósitos específicos, que tienen por objeto apoyar el adecuado desarrollo e implementación de la gestión documental y la función archivística.

Desde este escenario se construyeron herramientas, guías e instructivos de buenas prácticas. Que funcionan como soporte y servicio de las organizaciones y usuarios.

En esencia tal y como lo menciona el Profesor (SIERRA, 2012) Luis Fernando Sierra, este salto transatlántico de una gestión pasiva, cotidiana y arrítmica en los archivos, por una gestión efectiva, eficiente y eficaz en sus labores cotidianas, responde a interrogantes en búsqueda del mejoramiento continuo de la labor archivística en las organizaciones.

6 Servicios del Modelo de Negocio

6.1 Modelo PHVA



ACTUAR

- En el mercado Nacional

ACTUAR

- Como Ejemplo para los emprendedores.

Modelo de Negocio integral con énfasis en Gestión Documental.

Servicios

- Diagnóstico de Fondos Documentales.
- Formulación e Implementación de Tablas de Retención y - o Valoración Documental.
- Inventarios documentales (Aplicación de FUID).
- Procesamiento Técnico Archivístico.

- Expurgo y Eliminación Documental.
- Organización de Mesas de Correspondencia.
- Diseño y Aplicación de Flujos Documentales.
- Capacitación en Técnicas de Archivo.
- Digitalización de Documentos de Archivo y Correspondencia.
- Auditoria de Procesos Archivísticos en Evolución.
- Implementación de Software de Gestión Documental.

Especialidades

Coordinación de los Servicios de Correspondencia

- Coordinación y supervisión de actividades.
- Interacción directa con el cliente.
- Elaboración de estudios e informes de gestión.
- Elaboración de registros estadísticos.
- Elaboración y constatación de indicadores de gestión y calidad del servicio.
- Control y seguimiento de las guías de despacho.
- Interacción directa con las empresas de correo.
- Resolución de problemas de despacho.

Recepción de Documentos y Facturas

- Atención en ventanilla.
- Sellado y fechado de guías de entrega según empresa destinataria.
- Revisión de sobres y paquetes según protocolo de seguridad.
- Revisión de las facturas según requisitos y tiempos de presentación.
- Apertura de sobres.
- Selección de facturas y correspondencia.
- Clasificación de la correspondencia por empresas destinatarias.
- Clasificación de la correspondencia oficial o personal.

Radicación de la Correspondencia Oficial y Facturas.

- Referenciamiento y digitación de datos relevantes.
- Direccionamiento de los documentos electrónicos al asignador quién a su vez y según el protocolo acordado distribuye y/o responde.
- Registro del consecutivo en las piezas documentales.

Digitalización de las Tipologías Documentales Recibidas.

- Preparación del documento.
- Verificación de la calidad de la imagen.
- Verificación de características sobre las imágenes.
- Indexación sobre referencias de consulta.

Distribución Interna de la Correspondencia, Facturas y Periódicos

- Clasificación de los documentos radicados según destinatarios.
- Registro en las planillas de distribución de la mensajería.
- Distribución y entrega en los puestos de trabajo y en el Archivo central.
- Distribución de correspondencia interna entre dependencias.

Despacho de Correspondencia

- Recolección.
- Acopio.
- Preparación.
- Traslado.
- Despacho, Interdependencias diarios.
- Registro de despacho en el Software de gestión Documental.
- Digitalización del consecutivo de despacho.
- Elaboración de guías de despacho.
- Embalaje de paquetes con documentos, Mercancías y equipos.
- Rotulación con dirección de destino.
- Atención a las empresas de mensajería especializada.
- Entrega de correspondencia a la mano.

Mensajería.

- Mensajería sin valores.
- Mensajería motorizada.
- Diligencias personales.

Archivo y Administración Documental

Coordinación de los Servicios de Archivo

- Coordinación y supervisión de las actividades.
- Interacción directa con el cliente.
- Elaboración de informes de gestión.
- Elaboración de registros estadísticos.
- Elaboración y constatación de indicadores de gestión y calidad del servicio.

Recepción y Procesamiento de Documentos.

- Acuse de recibo en las planillas de la mensajería interna.
- Aceptación de los documentos en el Software de Gestión Documental.
- Clasificación de los documentos por empresas.
- Clasificación de los documentos por dependencias destinatarias.
- Clasificación por series documentales.
- Creación de carpetas.
- Ordenamiento y enlegajado de documentos.
- Embalaje de unidades documentales.
- Disposición física de los contenedores de archivo en las estanterías.
- Referenciamiento topográfico de las unidades documentales.

Atención de Consultas y Requerimientos.

Registro de solicitudes escritas.

- Registro de solicitudes telefónicas.
- Registro de solicitudes personales.
- Recuperación de la información en los inventarios de archivos y bases de datos.
- Solicitud de los documentos depositados en archivos centrales.
- Retiro de los documentos de las colecciones y elaboración de controles de préstamo.
- Entrega de los documentos en los puestos de trabajo.
- Recolección de los documentos devueltos.
- Descargue de la devolución del documento en el registro de control.

Expurgo Documental

- Aplicación de la Tabla de retención Documental.
- Análisis de la información contenida en los inventarios de archivo.
- Elaboración de actas de destrucción documental.
- Presentación de actas al Comité de archivo para aprobación.
- Selección y retiro de documentos para eliminar.
- Ajuste físico y en inventarios de los documentos a conservar.

Otros Servicios y/o Adicionales

- Fotocopiado.
- Digitalización.
- Administración Bibliotecas y Publicaciones.
- Asesoría en la Elaboración de Herramientas Archivísticas.

Procesos

Organización

- Clasificación de fondos documentales
- Ordenamiento de los mismos.
- Descripción de contenidos.
- Levantamiento de inventarios de piezas documentales. (aplicación del FUID).
- Embalaje en contenedores especializados.
- Disposición de archivos físicos en estanterías.
- Referenciamiento de signaturas topográficas en sistemas computarizados
- Administración de fondos documentales y bodegas.

Digitación

- Extracción de la información contenida en los documentos.
- Uso de plantillas especializadas.
- Almacenamiento en bases de datos relacionales.
- Procesos de doble digitación.
- Validación exhaustiva posterior.
- Corrección de errores de grabación.
- Utilización de sistemas computarizados para búsqueda y recuperación de información.

Reprografía

- Utilización de tecnología de imágenes digitales.
- Creación de archivos de respaldo en medio magnético.
- Búsqueda y recuperación de imágenes digitales mediante sistemas computarizados.
- Consulta a través de redes locales, internet o intranet.
- Conformación del archivo digital y disposición en repositorios especializados.

Aplicaciones

- Archivos de Garantías Admisibles o Inadmisibles.
- Archivos de historias clínicas.
- Registro de Admisiones y Calificaciones.
- Archivos Hojas de vida y Seguridad Social.
- Archivos Contables.
- Series Documentales con Valor Histórico.
- Archivos de Software y Licencias.

7 Canales de Distribución

Canales de distribución

- **Digital**
Compra de Bases de Datos
Correos Electrónicos
- **Telefónico**
Acercamientos en Frio
- **Redes Sociales**
Pautas e Informenciarles
Marketing Digital
- **Medios Publicitarios**
Pautas
Anuncios Comerciales
- **Mercadeo (Caliente)**
Visitas
Acompañamientos
Reuniones
Voz a Voz

8 Clientes Potenciales

Un cliente potencial es, toda organización que dentro de sus oficios tenga clara la razón de ser de la gestión documental; porque cuando no se tiene claro y aun generando volúmenes de información incontenibles, es prácticamente inoficioso proponer alternativas.

Ahora bien si analizamos y contextualizamos un posible mercado, podemos deducir de acuerdo a la normativa actual vigente, que las siguientes organizaciones pueden ser potenciales.

Clientes potenciales

- Bancos.
- Corporaciones
- Entidades Financieras.
- EPS.
- IPS.
- Clínicas
- Hospitales.
- Instituciones de Educación Superior.
- Entidades Comerciales y de Negocios.(Privadas)
- Entidades del Estado.

9 Modelo de Negocio

9.1 Estrategia

El modelo de negocio debe cumplir su objetivo, definir con claridad qué ofrecer al mercado, cómo hacerlo, a quién venderlo, cómo venderlo y de qué forma generar ingresos.

9.2 Financiero

El modelo de negocio debe satisfacer la razón por la cual fue concebido, es decir generar ingresos a quien lo diseñó, y representar económica a quienes lo perciban como una solución a su necesidad.

9.3 Legal

El modelo de negocio, debe ser claro, desde una orilla contractual, en donde se asegure la calidad e integralidad de los servicios y/o productos ofertados.

9.4 Operativo

Operativo en donde el cliente no tenga necesidad de contratar los mismos servicios con reprocesos, y donde contratar servicios asociados sea, una estrategia de seguir avanzando en la gestión documental y no buscando alternativas para resolver procesos previamente contratados.

10 Recomendaciones

Necesidades actuales del mercado

Según estudios sobre el coste de la conservación del papel por Andersen Consulting y Gartner Group, se tiene lo siguiente:

- Al día se pierden 50 minutos buscando documentos que se archivan en medio físico (Papel).
- En el año un empleado desperdicia 10.000 hojas.
- De un mismo documento se generan 19 copias.

En una semana un trabajador puede invertir:

- 11 horas creando y administrando documentos.
- 6 horas aprobando y firmando documentos.
- 35 horas organizando documentación.
- 5 horas buscando información.

Según el IDC (Organización líder en el mundo en análisis e inteligencia de mercados), se estima que:

- Una empresa con 1.000 trabajadores gasta entre 20 y 29 millones de euros al año buscando información que no existe, no encontrando información existente o volviendo a crear información que no se puede encontrar.
- Los profesionales dedican hasta un 50% de su tiempo a la búsqueda de información y entre un 5% y un 15% del tiempo a la lectura de dicha información.
- 43% de empresas nunca se recuperan de una pérdida de datos o de información.

Así entonces las necesidades las podemos calificar de la siguiente manera:

Procesos:

Imposibilidad a la hora de disponer de documentos e información útil de manera fácil, oportuna y organizada, generando eficiencia en los procesos de la organización.

Normativos:

No cumplir con la normatividad en materia archivística a nivel nacional.

Espacios Físicos:

Imposibilidad de reducir en gran medida, el exceso de documentos que generalmente se conservan en las organizaciones y que no son importantes para la misma.

Imposibilidad de recuperación de espacios de trabajo.

Con el cliente:

Como resultado en la ineficiencia de los procesos, se afecta la atención y percepción del cliente interno y externo en la atención de sus solicitudes.

Con el Capital Humano:

Como resultado de la imposibilidad de reducción de tiempos en los procesos, no se agrega valor, lo que resulta la insatisfacción de los usuarios internos.

Históricos:

No conservación de la memoria histórica, por medio de la protección del valioso documento original.

Seguridad:

Riesgo en la protección de acceso a la informacional organizacional.

Ambientales:

Uso desmedido y no protección de los recursos y riquezas naturales de la Nación.

Económicos:

Imposibilidad en la reducción de costos en el ahorro de papel, gastos de envío y almacenamiento físico.

Riesgos, con los posibles y eventuales requerimientos judiciales o demandas legales.

Tecnológicos:

Imposibilidad de adoptar herramientas tecnológicas

11 Conclusiones

De acuerdo a las recomendaciones y al mismo análisis del documento en general, es oportuno identificar una oportunidad en la generación del modelo negocio presentado previamente, pues no solo el cliente final podría beneficiarse de su construcción, sino el mercado, los emprendedores y todos aquellos que estudiemos la materia y veamos como una filosofía de vida esta ciencia.

Son escasos los emprendimientos con enfoques sólidos y plenamente definidos, pues en su contexto se refleja, la construcción de ideas y planes con intereses netamente monetarios y que no benefician al mercado ni al emprendedor.

Debe ser claro para todas las organizaciones, la importancia de la gestión de documentos desde un inicio y no como resultado a la problemática actual de volúmenes de información incontrolables, debe ser claro que esta ciencia como muchas otras necesitan personas calificadas que gestionen procesos precisos y que formulen instrumentos, soluciones o herramientas adecuadas y pertinentes de acuerdo a la razón del negocio.

12 Anexos

Ilustración 1 Modelo de Negocio – Osterwalder.	27
Ilustración 2 Modelo de Negocio Tradicional.....	28
Ilustración 3 Modelo de Negocio Actual.	28
Ilustración 4 Paralelo de Autores – Un Contexto Teorico.	32
Ilustración 5 Los círculos concéntricos del análisis de la competencia.	37
Ilustración 6 Estrategias – Juegos Competitivos.....	38
Ilustración 7 Triangulación.	46
Ilustración 8 Trinagulación.	48

13 Bibliografía

- ADOLF BRENNEKE, W. L. (1953). *Apuntes tomados por Wolfgang Leesch de las lecciones impartidas por A. Brenneke en la Universidad. (Archivística con tributo a la teoría de la Historia Archivística Europea. EUROPA.*
- AGN. (13 de Junio de 2018). *Archivo General de la Nación.* Obtenido de <http://www.archivogeneral.gov.co/pinar>
- AGUILAR, J. Y. (s.f.). *Gestión de Portafolios de Inversión y Valoración de Empresas.* Universidad EAN - Facultad de Postgrados.
- AGUILAR, J. Y. (s.f.). *Gestión de Portafolios de Inversión y Valoración de Empresas. . Universidad EAN - Facultad de Postgrados.*
- AMAYA. (2012). *La importancia de la gestión documental al interior de las empresas.*
- BAUER, G. (2012). *La configuración y la división de la materia.*
- BAUTIER, R. H. (2012). *Vid. fundamentalmente “La phase cruciale de l’histoire des archives: la constitution des dépôts d’archives et la naissance de l’archivistique (XVIème-XIXème siècle).*
- BLANCH, A. (2010). *Artículo de la gestión documental digital.*
- CHIAVENATO. (2010). *Planeación estratégica, fundamentos y aplicaciones.*
- CRUZ MUNDET, J. (1993). *Evolución histórica de la Archivística.* Bilduma.
- CRUZ MUNDET, J. (1993). *La ampliación del dominio archivístico.*
- DÍAZ. (2012). *Importancias de los Mercados.*
- DRUCKER, P. (1954). *La Gerencia de Empresas.*

- DUCHEIN, M. (1989). *El archivero en la era de la comunicación: especificidad y expansión de la archivística*. Irargi - Revista de Archivística.
- ENRIQUE, L. (2011). *Como hacer un modelo de negocio exitoso e innovador*.
- FERNÁNDEZ, M. Á. (2011). *Organización del archivo de una empresa*.
- FREEMAN, R. E. (2010). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Business & Economics - Cambridge University.
- GARCÍA, E. (2013). *Gestión de Documentos en la e-Administración*.
- GÓMEZ, H. S. (2012). *Gerencia Estratégica*.
- GRIOL-BARRES, I. (2011). *Medida de Objetivos de Competitividad*.
- HERNÁNDEZ. (2010). *Implementación de un modelo de gestión que desarrollará la captura y transformación de información a nuevo conocimiento*. .
- HERNANDEZ, MUÑOZ MUJICA, C. (2010). *Gestión de la información /Modelos de Negocios*.
- JOHNSON, C. (2008). *Business Model Generation*. .
- JOHNSON, R., & ONWUEGBUZIE, A. (2004). *Mixed methods research: A resesearch paradigm whose time has come*. Educational Researcher.
- La configuración y la división de la materia*". (s.f.).
- LÓPEZ YEPES, J. (1978). *Teoría de la Documentación*. . Pamplona: EUNSA.
- MAGRETTA, J. (2002). *Why Business Models Matter, Por qué los modelos de negocio importan*.
- MARTINEZ, E. (2014). *El Modelo de Negocio Como Base del Exito Empresarial*. España: Universidad de Almeria.
- MENA, D. C. (2011). *Bases para una tercera revolución: la de la era de las tecnologías de la información y de las comunicaciones*. .

- MENA., D. C. (2011). “El documento archivístico es el medio o instrumento a través del cual se ejecutan los actos en las organizaciones”.
- MENDO CARMONA, C. (2004). *El largo camino de la archivística: de práctica a ciencia*.
- MORENO. (2012). *Cómo montar una empresa de gestión documental*.
- MUNDET, J. R. (2012). La planeación frente al sistema de gestión de documentos.
- MUNDET, J. R. (s.f.). La planeación frente al sistema de gestión de documentos.
- NACION, A. G. (2006). Acuerdo 027 .
- NACIÓN, A. G. (2015). Instrumentos Archivísticos . *Decreto 1080* . Capítulo V.
- OSTERWALDER, A. &. (2010). *Business Model Generation*. Ed: Wiley. 1ª Edición.
- PALMA, M. D. (2014 y 2015.). *Optimización de la gestión documental*.
- RAMÍREZ, J. O. (2012). *Plan de negocio de gestión documental para las Pymes en Colombia*.
- RAMOS, D. (2015). *Liderazgo Colombiano en Administración Documental*.
- RAMOS, D. (2015). *Liderazgo Colombiano en la Gestión Documental*. Obtenido de http://www.eempleo.com/colombia/noticias_laborales/
- RICART. (2009). *El eslabón perdido en la dirección estratégica*. . *Universia Business Review*, núm. 23. .
- RICART., C.-M. Y. (2007). *Innovación en modelos de negocio*. . *Universia Business Review*.
- ROMERO TALLAFIGO, M. (1998). *La historia de los Archivos “*. *En Archivística y Archivos*.
- RUSSO, P. (2009). Ejecución de estrategias en la gestión de los documentos e implementación del sistema de gestión documental.

SANDRI, L. Y. (2006). *La storia degli archivi* "Lineamenti di storia dell'archivistica italiana. Dalle origini alla metà del secolo XX. SIGLO 20. Italia.

SANTOS, D. D. (1997). Que Significa ser Competitivos.

SIERRA, L. F. (2012). Gestión Documental - Gestión de Calidad.

SLYWOTZKY, A. (1999). *El arte de hacer rentable una empresa*.

VIVAS MORENO, A. (2011). *Lecturas y documentos históricos en Archivos*. Salamanca. Badajoz: Universidad de Extremadura.

WESTERLUND., R. Y. (2005). *El modelo del Éxito como base del éxito*.