

Universidad de La Salle

Ciencia Unisalle

Sistemas de Información, Bibliotecología y
Archivística

Escuela de Humanidades y Estudios Sociales

2019

La gestión documental en empresas multinacionales de Colombia

Jennipher Paola Sogamoso Gómez
Universidad de La Salle, Bogotá

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



Part of the [Archival Science Commons](#)

Citación recomendada

Sogamoso Gómez, J. P. (2019). La gestión documental en empresas multinacionales de Colombia. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/319

This Trabajo de grado - Pregrado is brought to you for free and open access by the Escuela de Humanidades y Estudios Sociales at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística by an authorized administrator of Ciencia Unisalle. For more information, please contact ciencia@lasalle.edu.co.

LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN EMPRESAS MULTINACIONALES DE COLOMBIA

JENNIPHER PAOLA SOGAMOSO GÓMEZ

UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
PROGRAMA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN
2019

LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN EMPRESAS MULTINACIONALES DE COLOMBIA

JENNIPHER PAOLA SOGAMOSO GÓMEZ

Trabajo presentado como requisito para optar al título de Profesional en
Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística

MARIA YANNETH ALVAREZ ALVAREZ
Bibliotecóloga y Archivista. Magister en Docencia
Directora del Trabajo de Grado

UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
PROGRAMA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN
2019

Firma del Director del Programa

Firma del Director de Trabajo de Grado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Bogotá, octubre 2019

DEDICATORIA

Primero a Dios por permitirme llegar hasta aquí, a mis padres por guiarme siempre por el mejor camino, por apoyarme y guiarme, pero en especial como homenaje a mi Padre que ya no está entre nosotros, pero si en nuestro corazón, hoy cumpla uno de sus sueños, también a mi esposo e hijo que son mi motivación más grande para seguir adelante.

AGRADECIMIENTOS

A mis profesores, a todos aquellos que pusieron una pequeña parte en este trabajo así fuera únicamente su entusiasmo e insistencia, principalmente a mi tutora María Janeth Álvarez, su paciencia, dedicación y disponibilidad para llevar a feliz término este trabajo.

Tabla de Contenido

RESUMEN.....	8
INTRODUCCIÓN.....	9
Capítulo I. Planteamiento del Problema	12
1.1 Problema de Investigación	12
1.2 Justificación.....	14
1.3 Antecedentes	15
1.4 Estado del arte	16
1.5 Objetivos.....	18
1.5.1 Objetivo General.....	18
1.5.2 Objetivos Específicos.....	18
Capítulo II. Marco Teórico.....	19
2.1 Multinacional	19
2.2. Gestión documental.....	22
2.2.1. Características.....	25
2.3 Lineamientos.....	27
Capítulo III. Metodología	28
3.1 Enfoque investigativo	28
3.2 Tipo de investigación	28
3.3 Método de investigación.....	29
3.4 Técnica de investigación	30
3.5 Instrumentos de investigación	32
3.6. Fases de la investigación	32
Capítulo IV. Análisis de la Información	34
4.1 Diagnóstico del estado actual de la gestión documental en las multinacionales seleccionadas. .34	34
4.2 Comparación de la gestión documental en las multinacionales de Colombia.	39
4.2.1 Hallazgos de la comparación.....	46
4.3 Lineamientos para la gestión documental en las multinacionales de Colombia.	48
4.3.1 Definición de los lineamientos.....	48
4.3.2 Alcance.....	48
4.3.3 Objetivo de los lineamientos	48
4.3.4 Estructura de los lineamientos	49
4.3.5 Lineamientos.....	49

CONCLUSIONES	54
RECOMENDACIONES.....	56
REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS.....	57
ANEXOS.....	62

RESUMEN

La gestión documental se ha convertido en un eje importante para la adecuada administración de la información, es así como las entidades han venido estableciendo los lineamientos señalados para la organización de los documentos que se originan en las entidades producto de sus actividades.

Las empresas multinacionales tienden a establecer sus propias reglas en cuanto a sus procesos o muchas veces tienen en cuenta las directrices de casa matriz teniendo en cuenta que éstas vienen de otro país, la excepción no es la gestión documental, por lo que su manejo no es estandarizado y tampoco es vigilado por una entidad específica, esta es la razón de este trabajo de investigación, haciendo un análisis en empresas multinacionales con el fin de tener un diagnóstico, una comparación de sus procesos y finalmente proponer unos lineamientos para este tipo de empresas, que se adapten a la gestión documental, la metodología que se usó fue el estudio de caso múltiple.

Este trabajo pretende de una forma fácil, el determinar algunos lineamientos para el desarrollo y puesta en marcha de instrucciones hacia el mejoramiento de la gestión documental, con lo cual se espera una contribución para garantizar que la información, los documentos, los registros y demás aspectos de las operaciones se conserven adecuadamente y perduren en el largo plazo como evidencia de la existencia de estas entidades en la historia del país.

PALABRAS CLAVES: *Gestión Documental, Empresas Multinacionales, Lineamientos.*

INTRODUCCIÓN

La dinámica determinada para el desarrollo del trabajo parte de la importancia que tiene la gestión documental en el contexto actual, es precisamente a partir de las normas e instrucciones legales que esta gestión se ha tomado como una función importante para la adecuada administración, almacenamiento y mantenimiento de los documentos que son productos de las operaciones que generan las entidades.

El Archivo General de la Nación y la Superintendencia de Industria y Comercio en los últimos veinte años han determinado una serie de pautas con el propósito de brindar normativas e instrucciones para que cualquier tipo de entidad asuma y establezca parámetros que garanticen que la información se encuentra registrada en los documentos producto de la actividad comercial que estas realizan.

Desde este aspecto las organizaciones que son empresas multinacionales no son la excepción, por el contrario, se ven obligadas a cumplir con este tipo de preceptos, dado que a pesar de que estas entidades no tienen un origen comercial colombiano si tienen mecanismos de autorización de su actividad comercial, aspecto que indudablemente se encuentra inmerso dentro de los parámetros de la gestión documental.

Es así como el trabajo se encuentra dividido por capítulos, en un primer capítulo se encuentra lo relacionado con el origen de la problemática de la gestión documental en las organizaciones multinacionales y cómo este aspecto origina la necesidad de realizar procesos investigativos como el que se presenta, para complementar este aspecto se incluye la justificación que corresponde a la necesidad de la ejecución del trabajo que se constituye en un documento nuevo dentro del área de la gestión documental, básicamente porque se tiene la concepción que este tipo de organizaciones no tienen la necesidad de desarrollar procesos documentales. De otra parte, se fijó como objetivo general del trabajo el analizar el estado de la gestión documental para este tipo de organizaciones.

Como segundo capítulo se establecen los aspectos teóricos o categorías que le otorgan al trabajo el sentido investigativo, en este orden de ideas, se hace indispensable el ubicar a la

gestión documental como eje central, para lo cual se analizan diferentes investigaciones y se relacionan teorías y expertos en el contexto.

Mientras que en el tercer capítulo se trabaja la parte metodológica, para lo cual se establecen las fases teniendo en cuenta el enfoque cualitativo de tipo descriptivo, dado que lo que se pretende es la ubicación de características básicas de la gestión documental en el contexto particular de las organizaciones multinacionales.

Para el cuarto capítulo, denominado análisis de la información se determinan los resultados, producto del resultado una vez aplicados los instrumentos de recopilación de información seleccionados para el caso, para lo cual se utilizaron como insumos básicos la técnica entrevista, aspectos con los cuales se desarrolló el lineamiento como un documento básico para que este tipo de organizaciones lo tomen en cuenta e implementen hacia el aseguramiento de la información y la documentación.

Capítulo I. Planteamiento del Problema

1.1 Problema de Investigación

En la actualidad las empresas tanto públicas como privadas han tenido la necesidad de organizar los documentos que generan producto de la gestión y los trámites que realizan, ya que con la cantidad y diversidad de tipos documentales se pierde el control de los mismos y por ende la toma de decisiones se torna un poco más difícil.

Es por eso que la gestión documental ha tomado fuerza a nivel empresarial, y la normativa se he estructurado de tal forma que la ley exige un proceso adecuado para la gestión de documentos. Para el caso de las empresas privadas la Superintendencia de Industria y Comercio determinó con la Resolución 8934 del 2014 la necesidad de “establecer que las instituciones privadas cumplan con la citada ley y demás normas reglamentarias en lo que tiene que ver con la adecuada organización y control de sus documentos de archivo” (Resolución 8934, 2014), a pesar de esta disposición, muchas de las empresas no se concientizan de la importancia de la gestión documental en sus procesos obviando así la normativa.

Las multinacionales de Colombia han implementado ciertos procesos, pero en varios casos la gestión documental no ha sido vigilada de cerca, estas compañías de igual forma requieren tener un control para la documentación que generan los trámites de sus compañías. Estas, se rigen por principios determinados por el Fondo Monetario Internacional en cuanto a la libertad de circulación de capital y específicamente este tipo de compañías se deben regir por las mismas leyes que les otorgan los mismos derechos que a una empresa local (Avenidaño Beltrán, 2011).

Sin embargo no han estandarizado la normatividad relacionada con la gestión documental señalada en Colombia para toda entidad, aspecto que le corresponde a las entidades el adoptar e implementar diferentes instrumentos que les permita certificar su organización, seguridad y preservación de la información y que además evidencie su actuación en el mundo comercial, aspecto que no se cumple porque se considera que la gestión documental le corresponde únicamente a entidades del sector público o con funciones estatales.

Uno de los instrumentos archivísticos que generó el Archivo General de la Nación (AGN), tablas de retención documental (TRD), tiene establecido para el ámbito nacional el trabajarla bajo el esquema de lo orgánico y funcional, según lo determinado (Circular 003, 2015), que señala que las “tablas de retención documental se conformarán siguiendo la estructura orgánico-funcional de la entidad” pero las entidades del contexto multinacional o extranjera no lo aplican dado que la representación es funcional o por procesos, en otras ocasiones se determina un orden a partir de lineamientos de la casa matriz de la entidad o por voluntad de los administrativos o jefes de áreas, donde además no hay verificación por la no existencia de un comité de archivo o de parámetros exclusivos.

A pesar de que estas multinacionales no están vigiladas directamente para el tema documental por el AGN, se genera la necesidad de implementar un programa de gestión documental porque tanto la información como la documentación son soporte de sus actividades, y evidencian los procesos llevados a cabo en el país, por lo cual necesitan ser guardadas y conservadas de forma adecuada, razón por la cual es necesario tener en cuenta las buenas prácticas.

Actualmente se evidencia cierta complejidad para posicionar la gestión documental en la mayoría de las compañías, sin embargo, es importante que la gestión de los documentos cumpla el papel para el cual fue creada.

En este contexto se establece como pregunta de investigación: ¿Cómo se ha venido desarrollando la gestión documental en las empresas multinacionales de Colombia?

1.2 Justificación

La gestión documental tiene inmersa una importancia para la adecuada administración de la información en las organizaciones, razón por la cual a partir de las directrices internacionales y nacionales en los últimos veinte años se inició un proceso de implementación, en un primer aspecto esta actividad se desarrolló en las entidades del sector público a fin de dar cumplimiento con la Ley de Archivos (Ley 594, 2000), pero en los últimos años su importancia se ha determinado también para las entidades del orden privado y básicamente con la divulgación de una instrucción para reglamentar y organización de los documentos de archivo (Resolución 8934, 2014).

Diversos estudios han determinado una serie de ventajas relacionadas con la implementación de los procesos y el significado de la gestión documental en las organizaciones, siendo importante señalar que la gestión documental no es una responsabilidad exclusiva de los archivistas, es una tarea conjunta de los integrantes de una compañía, tanto en lo que se refiere a la parte administrativa, jurídica, informática, de calidad con el área encargada de los documentos y archivos de una organización, entre otros aspectos (Cruz Mundet, 2006).

Para Antonia Heredia, haciendo relación a los procesos llevados a cabo en España, no existen documentos si estos no han sido diseñados previamente, no se puede hablar de

producción sin esta planeación anticipada y no sería posible reconocer funciones o actividades de las entidades sin la implementación y puesta en marcha de funciones archivísticas para garantizar la gestión de los documentos, lo que le otorga una razón de la necesidad de la integración de las funciones administrativas, archivísticas, tecnológicas entre otras para un adecuado manejo de la información y una aseguramiento de estas evidencias en el largo plazo (2008).

1.3 Antecedentes

La necesidad de gestionar una gran cantidad de documentos que se generan a diario en las organizaciones ha crecido de manera significativa, es por eso que Barrero (2015), en su investigación analiza la gestión documental en ciertas empresas Pyme del sector financiero, determinando para ello que la sensibilización del personal es esencial, una adecuada contratación idónea y pertinente asegura la gestión, convirtiéndose así en el primer paso del éxito en la implementación y ejecución de un sistema de gestión documental, con espacios apropiados para la manipulación documental, además de la generación de ventajas competitivas hacia un adecuado manejo de información (Barrero, 2015).

Teniendo en cuenta lo anterior, con respecto al personal idóneo, permite señalar que es una forma estandarizada para garantizar que los procesos de conservación de documentos van a tener un estándar, para facilitar el cumplimiento de instrucciones señaladas para los procesos de creación, mantenimiento y disposición final de los documentos, aspectos determinados por la investigación de Beltrán (2014) quien evidencia un proceso investigativo para la contratación electrónica en cinco entidades públicas, teniendo en cuenta el uso del programa de Gobierno en Línea, marcando como aspecto particular dificultades en lo que se refiere a la elaboración e implementación del programa de gestión documental debido a diversas situaciones relacionadas

con la falta de integración de las áreas dentro de la entidad, así como el desconocimiento de las instrucciones normativas determinadas por el ente rector, entre otros aspectos (Beltrán, 2014).

Problemas como el señalado anteriormente, se evidencian comúnmente en las organizaciones, debido a la falta de interés e importancia que le otorgan las empresas, sus directivos y los dueños de estas, con lo cual representa el continuar con las dinámicas que siempre se han mantenido en las organizaciones, donde el archivo no es un área relevante para éstas, por el contrario lo evidencian como el soporte que genera gastos y no produce elementos propios para su sostenimiento, elementos y hallazgos señalados por el trabajo de Rodríguez, para quien se evidencian aspectos del orden cultural, económico, tecnológico, de procesos entre otros para garantizar una adecuada gestión de los documentos y por lo tanto un aseguramiento del conocimiento propio de las organizaciones (2015).

1.4 Estado del arte

La gestión documental es uno de los conceptos más importantes utilizados actualmente para garantizar la conservación de la información, aún persisten inconvenientes para llevar a cabo una adecuada implementación, “hay un desconocimiento de la importancia que tiene ésta en las organizaciones para el correcto manejo de los documentos” (D’Alòs–Moner, 2006, p. 222). La autora también señala que uno de los beneficios que contribuye al mejoramiento de estas barreras le corresponde a los archivistas quienes son los directos responsables de la implementación e implantación de los procesos de gestión documental, donde es indispensable el demostrar el rendimiento y utilidad para la clasificación, ordenación, disposición de los documentos de archivo dentro de las organizaciones, que hoy con la integración de los medios electrónicos ubica el contexto en otra dimensión (D’Alos-Moner, 2006).

De esta forma, cualquier proyecto de gestión documental debe tener una visión global que no sólo tenga en cuenta la gestión de los documentos sino como anteriormente se mencionaba, un enfoque interno que incluya la dimensión de las políticas en cuanto a la información en la organización y la cultura corporativa que se maneja en su interior.

La gestión documental abarca un conjunto de operaciones, las cuales buscan la economía, eficacia en la producción, el mantenimiento, uso y destino final de los documentos, de acuerdo con el ciclo de vida de los mismos, teniendo en cuenta todo el proceso, desde el momento en que son creadas en las oficinas hasta que son transferidas al área de archivo (Ecured, s.f., párr. 1).

Ésta se enfoca a través de diferentes procesos en la revisión, almacenamiento y recuperación de los documentos, teniendo en cuenta la importancia que cada uno de los documentos de la empresa tiene, es por eso que se deben aplicar normas técnicas que faciliten tanto el manejo de documentos físicos como electrónicos (ATS, 2018, párr.1).

Por otra parte, para el enfoque hacia el usuario, en el trabajo desarrollado por un grupo de expertos de la Universidad de Sevilla, al realizar una serie de pruebas de aceptación, básicamente hacia la implementación de un software, en el cual los involucrados en este caso los usuarios revisaron una serie de estándares para la caracterización y puesta en marcha de este, evidenciándose una sucesión de aspectos entre los cuales se destacó la interacción constante (usuario y equipo a cargo del desarrollo), lográndose además una colaboración mutua que permitió entre otros aspectos obtener una respuesta eficiente y hábil de los usuarios frente al proyecto y a los requisitos del manejo de la información con la tecnología, que a su vez permitió

el concluir que la colaboración mutua es necesaria en las unidades de información (Ponce González, et. Al, 2014).

Este ejercicio evidenció la necesidad de un trabajo multidisciplinar conformado por expertos de diferentes áreas y usuarios, es indiscutible que con este estilo de trabajo se reduce el impacto de los procesos además del aporte y el conocimiento unido con la experiencia durante los procesos de ejecución (González, et. al. 2014).

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General.

Analizar el estado actual de la gestión documental en las multinacionales de Colombia.

1.5.2 Objetivos Específicos.

- Diagnosticar el estado actual de la gestión documental en las multinacionales seleccionadas.
- Comparar la gestión documental en las multinacionales de Colombia.
- Formular algunos lineamientos para la gestión documental en empresas multinacionales de Colombia.

Capítulo II. Marco Teórico

La investigación determinó la utilización de tres categorías de trabajo, multinacionales referida a las entidades objeto del proceso, la gestión documental y la implementación de esta, como eje central de la investigación, para lo cual se revisaron diferentes teóricos expertos en el tema con los cuales se determinaron las características, funciones elementales y básicas que le dan sentido a la indagación.

2.1 Multinacional

Estas empresas surgen inicialmente en diversos países, en Europa en: Alemania, Gran Bretaña, Francia y en América, Estados Unidos, confluyen durante un proceso de aceleración científico-tecnológico y de desarrollo de los sistemas de producción y comercialización, apareciendo con ello nuevos productos y nuevas demandas o necesidades de consumo, es evidente que la aparición de entidades como Bayer (empresa química, 1865), Singer (fábrica de máquinas de coser, 1867) como pioneras de este contexto, inician el proceso de creación de la definición de entidades del orden multinacional o extranjera, básicamente referida a procesos constituidos y trasladados entre los países y los continentes, rompiendo de esta manera las barreras determinadas en un comienzo y relacionadas con las dificultades de distancia, costos, idioma, productos, producción, entre otros (Calduch, 1991).

Para el mismo autor esta etapa de formación de las multinacionales vincula el capitalismo industrial y el capitalismo financiero, pero es realmente durante la primera guerra mundial que se logran modificaciones en el funcionamiento de la economía internacional y se fortalece y consolida el crecimiento de las multinacionales. Para la segunda guerra mundial después de todo un proceso “las empresas multinacionales aceleran su naturaleza universal o

intercontinental, de igual forma se consagra la hegemonía de las empresas multinacionales norteamericanas” (Calduch, 1991, p. 5).

En opinión de diversos autores, el término engloba un “heterogéneo grupo de actores económicos cuyas actividades, métodos de trabajo, relaciones mutuas y con otros autores y formas jurídicas son muy variadas” (Martín-Ortega, 2008, p. 44), aspecto que le incluye diversas formas de asociación y de operación, así mismo estas entidades tienen elementos comunes, se pueden identificar por características desde su operación económica.

A partir de las dinámicas de la economía, han aparecido otros conceptos unidos al término de entidades multinacionales, también aceptado como internacionales o el de multinacionales y últimamente de transnacionales, que indudablemente están englobados en el concepto de internacionalización, en todo caso esta diversidad en términos generales le otorga características muy similares y que dependen de la conceptualización propia de las regiones y los países. Esta creación de términos ha sido un proyecto de las mismas entidades, es así como multinacional fue un invento de IBM en los años setenta como herramienta estratégica y que últimamente hacen parte el nuevo orden económico internacional o como parte de la inversión política, social o cultural (Martín-Ortega, 2008).

Una entidad bajo el contexto de transnacional se refiere a una moderna que “es esencialmente un ente dinámico en continua evolución y cambio, fruto de las constantes variaciones producidas en la trama de relaciones e intereses internacionales que actúan en los distintos medios sociales y económicos en los que desarrolla su actividad” (Galiardo, 2005).

Mientras que, para el concepto de internacionalización, se puede determinar cómo:

una estrategia corporativa de crecimiento por diversificación geográfica internacional, a través de un proceso evolutivo y dinámico de largo plazo que afecta gradualmente a las diferentes actividades de la cadena valor y a la estructura organizativa de la empresa, con un compromiso e implicación creciente de sus recursos y capacidades con el entorno internacional, y basado en un conocimiento aumentativo (Villarreal, 2005, p. 58).

La empresa multinacional, también se refiere a “empresas que no solamente se establecen en su país de origen, sino que también hacen presencia en otros países, no sólo en la venta de sus productos sino con establecimientos que elaboran sus productos en estas otras naciones” (Banco de La República, 2017). Y que en opinión de expertos es una entidad generadora de empleo.

Para Odone y Granato (2005) las empresas multinacionales desde otra perspectiva, además de tener un poder económico también tiene un poder político viéndolo por la parte estructural, ya que han alcanzado un alto poder a raíz de la falta de regulación de sus actividades y el funcionamiento que se da al interior de éstas.

De este modo, las empresas multinacionales han sido utilizadas por los Estados en donde se encuentra su sede principal, para implementar y desarrollar sus políticas en el exterior. (Odone y Granato, 2005, párr. 6), es el encontrar nuevas formas de gobernar a nivel global y generar nuevos sistemas de regulación, es el reto que se impone actualmente.

Otro aspecto a identificar se refiere a la diversidad de opiniones relacionadas con la diferenciación entre unas y otras, es así como las multinacionales no son iguales a las transnacionales, esto depende de los significados que le otorgan los mismos autores, o los aspectos que las definen, en este sentido mientras multinacional refuerza la idea de la actuación en distintos países, el de transnacional se refiere a la actuación de una empresa que trasciende

fronteras y que opera sin presencia estatal, que solo se someta al mercado global, razón por la cual para algunos autores existe una amplia diferencia (Martín-Ortega, 2008).

En Colombia, la inversión extranjera ha sido de gran importancia, sobre todo para los sectores de manufactura, construcción, comercio, restaurantes, hoteles, servicios financieros, energía u gas entre otros, lo que se puede evidenciar en un informe del Banco de la República, sobre la Inversión Extranjera Directa en Colombia en 2016, la participación de esos sectores llegó al 85%, donde solo el sector minero energético tuvo un crecimiento del 25% (CVN, 2017).

El contexto de las multinacionales ha estado en constantes cambios y en la búsqueda de la integración de visiones empresariales o de diseños directivos, que investigan la integración de modelos de organización y de gestión para desarrollar normas, técnicas, normas instrumentales con las que se rigen las personas en lo relacionado con la dirección, ejecución y administración de toda la organización (García Echevarría, 2002).

En opinión de Martín-Ortega, las dificultades en el contexto de las multinacionales se refiere al orden de las obligaciones y que en experiencia de la autora con respecto a los derechos humanos, es necesario recurrir a las disposiciones del Derecho Internacional de los Derechos Humanos para aclarar aspectos, pero en términos generales es de difícil identificación jurídica en la que se refiere a los Estados, razón por la cual el comportamiento de estas organizaciones en ocasiones es mínimo y difiere de los contextos estatales (2008).

2.2. Gestión documental.

Indudablemente el término de gestión documental ha tenido una serie de variaciones, que de una u otra forma han establecido aspectos relacionados en la búsqueda de una concordancia, para el ejercicio se tomaron diversas opiniones de autores representativos en el contexto.

La gestión documental ha tenido una problemática con la traducción del término de inglés al español, *record management*, tiene una diferencia en opinión de los expertos intérpretes, razón por la cual se puede definir desde la gestión de documentos o desde la gestión documental o inclusive como la gestión de los archivos o de los registros.

En una primera aproximación, la gestión de documentos se entiende como el “conjunto de tareas y procedimientos orientados a lograr una mayor eficacia y economía en la explotación de los documentos por parte de las organizaciones” (Rufeil, 2009, p. 103). La misma autora define a la gestión “como un aspecto de la administración general relacionado con la búsqueda de economía y eficacia en la producción, mantenimiento, uso y destino final de los documentos” (p. 237).

Por otra parte, en la Ley General de Archivos para Colombia es definida como un “conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación”. (Ley 594, 2000)

La norma NTC ISO 15489-1 parte del concepto del Record Management, pero que para el contexto de la traducción colombiana se estableció como Gestión de Registros y la cual determina que es el campo de la gestión cuya responsabilidad es el control eficiente sistemático de la creación, recepción, mantenimiento, uso y disposición de los registros, incluidos los procesos de captura y mantenimiento de la evidencia e información acerca de las actividades y transacciones de negocio en forma de registro (NTC ISO 15489-1, 2017, p. 3).

De igual forma, Cruz Mundet (1997) menciona que la gestión documental corresponde a un proceso necesario y fundamental para la actividad administrativa de las entidades, definiendo a la gestión de documentos como “el conjunto de tareas y procedimientos orientados a lograr una

mayor eficacia y economía en la explotación de los documentos por parte de las administraciones”. (Cruz Mundet, 1997, p.28)

Por otra parte, la gestión de documentos tiene una estructura para sus procesos, como definiéndose como “conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos” (Russo, 2009, p. 10)

Para el contexto colombiano la gestión documental también se ha definido por la Ley General de Archivos como Gestión documental, “conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación” (Ley 594,2000).

Rodríguez y Lorca (2002), precisan el sistema de gestión documental como un “sistema que permite la automatización, creación, mantenimiento y consulta de fuentes de información constituidas por documentos y, por lo tanto, sirve para explotar el conocimiento que contienen los documentos con el fin de ponerlo al alcance de los usuarios del sistema [5, p. 115]” (Rodríguez y Lorca, 2002, p. 19)

Y entonces los sistemas de gestión documental, a partir de la anterior definición cobran un sentido mucho más amplio ya que se entiende que un documento es toda aquella información plasmada en cualquier soporte. Que en opinión de Antonia Heredia, la gestión de documentos en Estados Unidos es una labor netamente administrativa, pero en los países de habla hispana no es tan claro el concepto ya que en el ciclo de vida de los documentos atraviesa por tratamientos administrativos (gestión) y por procesos de conservación (históricos) por lo tanto, es importante

“contemplar el ciclo total de vida de los documentos y su génesis para identificar su creación”.
(Heredia, 1998, p. 32)

Teniendo en cuenta, las distintas definiciones y puntos de vistas acerca de la gestión documental, ésta no actúa desde un solo punto, sino que es transversal en las organizaciones ya que dependiendo de cómo esté definida, afecta de forma negativa o positiva a la organización, es por eso que se debe hacer un análisis desde diferentes perspectivas y por el personal profesional adecuado para permitir que las áreas estén inmiscuidas en el tema y se tenga conciencia de su importancia.

2.2.1. Características

Para esta referencia, Alberch (2003), citando a Rhoads, señala que las características de la gestión documental se fundamentan en aspectos que tienen que ver con los objetivos económicos, de eficiencia, efectividad en la planificación y uso responsable con los cuales se debería proporcionar recursos de información adecuados y que beneficien a quienes hacen consulta de la documentación en cualquier tipo de soporte, uno de los aspectos a tener en cuenta se refiere a la búsqueda de economía y eficiencia frente a la producción de los documentos.

Otro aspecto a tener en cuenta se refiere a que la gestión de documentos debe hacer más fácil el trabajo con los documentos, donde cada persona deberá conocer mínimo donde guardar, cuándo, cómo y dónde. Así mismo, deberá facilitar el compartir la información. Dado que los archivos contribuyen a la conservación de la memoria de la organización a partir de tres aspectos de selección, descripción y conservación de los documentos (Mena Mugica, 2005).

Cuando se tiene en cuenta la gestión documental existe una mejora en los procesos de administración de los documentos y la información, ésta permite la revisión de

información, haciendo conciencia de lo que se tiene en la organización y detectando que no se guarde información duplicada e innecesaria, ahorro y eficiencia en los procesos, categorización de archivos, identificando los diferentes tipos documentales, de igual forma el almacenamiento de forma ordenada, y la conservación y eliminación de los documentos según corresponda. (Atsgestión, s.f., párr. 5-7)

Se puede evidenciar que la gestión documental es una necesidad sobre todo por la gran cantidad de información que se gestiona y la cantidad de documentos que esto genera, en la actualidad ésta se aplica en varios contextos.

En las grandes organizaciones, la gestión de documentos debe ir orientada al usuario, es decir, a las personas que van a hacer uso de esta información, ya sea el proveedor o el cliente. Russo menciona “tres tipologías de la información que se puede tener en una organización, la ambiental, la interna y la corporativa”. (Russo, 2009, p. 15)

La tipología ambiental se refiere a las fuentes de información que aportan información externa, el material que se encuentra en conjunto en el centro de documentación o en la biblioteca, por otra parte, se encuentra “la información interna, ésta se refiere a los documentos operativos o que se generan en serie como las facturas, los recibos etc., y la corporativa es aquella que se brinda al exterior a través de catálogos, folletos, etc”. (Russo, 2009, p. 15).

Una organización con gran cantidad de información la cual no sea gestionada ni procesada, puede llegar a tener mucha dificultad en el control y la toma de decisiones, y cuando esto pasa pueden presentarse “varios factores como una producción descontrolada, grandes cantidades de documentos en papel, y puede aumentar la pérdida de información”. (Russo, 2009, p. 16).

Es importante detectar la oportunidad de realizar una gestión de documentos a tiempo y analizada de forma correcta, para tener el control de estos a temprana edad de la empresa, para no generar y custodiar información que no es relevante, lo que se puede dar por desconocimiento de la tecnología y los nuevos procesos.

2.3 Lineamientos.

En la gestión documental se requiere una estructura de los procesos y por tanto unos lineamientos definidos con el fin de normalizar las actividades que se realizan para gestionar los documentos de una forma adecuada, por lo cual se entiende que un lineamiento es “una tendencia, una dirección o un rasgo característico de algo” o también se puede definir como “un conjunto de órdenes o directivas” (Pérez, 2008).

Por otra parte, el Ministerio de las TIC, menciona que un lineamiento es “una orientación de carácter general que debe ser implementada en las entidades del Estado colombiano” MinTic (s.f.). Una de las características de los lineamientos es que facilita la eficiencia al interior de la organización y también la comunicación con los agentes externos los cuales son clientes y proveedores (ScadColombia, 2016)

La Superintendencia de Industria y Comercio en su Resolución 8934 del 2014 menciona que las empresas privadas deben “garantizar la disponibilidad de la información, asegurando la adecuada producción, recepción, distribución, organización, conservación, recuperación, y consulta independiente del soporte en el que se encuentre” (Resolución 8934, 2014, art. 1).

Capítulo III. Metodología

3.1 Enfoque investigativo

Esta investigación tendrá un enfoque cualitativo, el cual “utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2010, p. 7).

El enfoque cualitativo se encarga de detallar “descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones, conductas observadas y sus manifestaciones”. (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2010, p. 7). Esto se refiere a conocer los hechos, los procesos, la estructura y las personas en su totalidad, éste enfoque es humanista, sus procesos no intentan generalizar sino describir, tiene una inclusión tanto del investigador como del investigado en la producción de conocimientos, se pretende comprender un fenómeno o situación problemática.

En opinión de Martínez Rodríguez el aspecto cualitativo se fundamenta en el entender la realidad social, percibe la vida social y la parte compartida de los individuos, para lo cual desarrolla procesos e interpretaciones de acciones, hechos y lenguajes que permitan la comprensión de la realidad humana y social, buscando siempre la ubicación de una realidad, lo que implica el uso e interpretación de sus propios significados (2011).

3.2 Tipo de investigación

El tipo de estudio para este trabajo de investigación será descriptivo, que en opinión de (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2010) buscan la “especificación de

propiedades, características y perfiles de personas, grupos o comunidades, procesos u objetos que se somete a un análisis” (p. 80).

El tipo permite el descubrir o prefigurar con precisión ángulos o dimensiones de un fenómeno o suceso, comunidad o situación, gracias a lo cual es posible determinar qué conceptos, sobre qué o quiénes se recogerán los datos (personas, grupos, comunidades, objetos, etc.) (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2010).

Es posible señalar que el tipo descriptivo buscar la especificación de propiedad, características que para el caso de la investigación corresponde a la representación de la gestión documental en las entidades multinacionales, información con la cual se desarrolló un análisis.

3.3 Método de investigación

La investigación tiene como método el estudio de caso, en la modalidad de múltiple, el cual es de gran relevancia ya que implica un proceso de indagación, que en opinión de diversos autores es un método específico de estudio con aspectos complejos según el caso.

Martínez Rodríguez señala que definir un estudio de caso corresponde a plantear que es una investigación donde están inmersos diferentes procesos tanto cualitativos como cuantitativos o en ocasiones pueden ser mixtos. Básicamente la investigación se define sobre un individuo, grupo, organización, comunidad o sociedad (2011).

Martínez Rodríguez (2011) citando a Yin (2003) y Creswell (2005), relaciona una serie de recomendaciones a tener en cuenta al realizar los estudios de caso, para lo cual:

- “El caso debe ser significativo y de interés para un grupo, una comunidad y/o una sociedad.

- El caso es estudiado holísticamente, por lo que no debe restringirse a ciertas áreas o algunos cuantos lugares.
- Se considera que el caso puede concluirse cuando se responde de manera satisfactoria al planteamiento del problema
- El caso debe ser analizado desde diferentes perspectivas (por ejemplo, si es una organización, el abordaje debe incluir a la alta dirección o gerencia, las diferentes áreas, el sindicato y los trabajadores, los clientes y proveedores y demás participantes).
 - El caso tiene que estar contextualizado. (Martínez Rodríguez, 2011, p. 25).

El estudio de caso es una estrategia de investigación muy poderosos, porque permite el entender, comprender el funcionamiento y dinámicas delos objetos de una investigación, el aporte de los resultados obtenidos le otorga validez y confiabilidad (Ponce Andrade, 2018).

Ponce Andrade (2018) citando a Yin (2003), señala que el estudio de caso se utiliza para contribuir con el conocimiento de los mismos individuos y grupos, generalmente busca respuestas a “preguntas relacionadas con el “cómo” y el “por qué” ocurren estos: “especially when the boundaries between phenomenon and context are not clearly evidente” (p. 27).

Por otra parte, el estudio de caso puede ser simple o múltiple, que en opinión de Ponce Andrade (2018) citando a Ragin (1992), son considerados como métodos comparativos, básicamente porque su estrategia es examinar patrones similares o diferenciales entre el número de casos.

3.4 Técnica de investigación

La técnica en investigación corresponde a los pasos que ayudan a determinar los propósitos de una investigación, en opinión de Baena, la técnica se convierte en la respuesta al

“como hacer”, con lo cual se alcanzan los objetivos, razón por la cual es fundamental en el proceso investigativo (Baena Paz, 2017).

“La técnica es indispensable en el proceso de la investigación científica, ya que integra la estructura por medio de la cual se organiza la investigación. Esta establece los siguientes objetivos:

- Ordenar las etapas de la investigación
- Aportar instrumentos para manejar la información
- Llevar un control de los datos
- Orientar la obtención de conocimiento”(Ferrer, 2010, par. 7).

La técnica utilizada en la investigación correspondió a la entrevista, técnica para “recopilar información a través de una conversación profesional, en la cual es muy importante para obtener buenos resultados el nivel de comunicación que existe entre el investigador y el entrevistado o entrevistados”. (Ferrer, 2010, párr. 7).

La entrevista es una “técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para obtener datos; se define como una conversación que adopta la forma de un diálogo coloquial”.(Díaz-Bravo, Torruco-García, Martínez-Hernández, y Varela-Ruiz, 2013). Usualmente para la realización de una entrevista se han establecido tres tipos de entrevistas, la estructurada, la semiestructurada y la no estructurada, para el caso de la investigación se utilizó la entrevista semi-estructurada, que corresponde a un dialogo con mayor flexibilidad, que parte de preguntas planeadas y definidas previamente, pero que fue posible ajustarlas a partir de las respuestas de los entrevistados.

La técnica seleccionada para la investigación correspondió a la entrevista (Ver Anexo No 1).

Otra técnica utilizada correspondió al análisis de la información, con el único propósito de analizar convenientemente la información recopiladas durante las entrevistas.

3.5 Instrumentos de investigación

Los instrumentos en investigación se convierten en los apoyos para cumplir con la técnica, para el caso de la investigación el instrumento a utilizar a partir de la técnica de entrevista, se elaboró un guion de preguntas, que corresponde a lo planeado previamente.

Para el análisis de la información se utilizó una matriz de análisis a fin de comparar los datos obtenidos desde las entrevistas desarrolladas. Esta matriz corresponde a una forma organizada de datos con una estructura ordenada de la información obtenida

3.6. Fases de la investigación

Fase 1. Diagnóstico del estado actual de la gestión documental en las multinacionales seleccionadas.

Para este fase de elaboró un diagnóstico de la gestión documental en las multinacionales seleccionadas, para tal efecto se elaboró una matriz de comparación de las entidades objeto del estudio, que para el caso fueron dos (2) las seleccionadas, una entidad del sector tecnológico y otra entidad del sector seguros, la información analizada corresponde a las respuestas de los entrevistados, determinadas bajo unas categorías de análisis.

Fase 2. Comparación de la gestión documental en las multinacionales de Colombia.

Para esta fase se elaboró una matriz de análisis de los resultados y datos obtenidos a partir de las entrevistas desarrolladas en las multinacionales que aprobaron el ejercicio

Fase 3. Formulación de algunos lineamientos para la gestión documental en empresas multinacionales de Colombia.

A partir de los resultados obtenidos en las fases 1 y 2 se procedió a elaborar un documento con lineamientos muy generales para la gestión documental de entidades en Colombia, es conveniente aclarar que este ejercicio pretende bajo una redacción muy sencilla mostrar algunas instrucciones para este tipo de entidades.

Capítulo IV. Análisis de la Información

4.1 Diagnóstico del estado actual de la gestión documental en las multinacionales seleccionadas.

Para llevar a cabo este aspecto, que corresponde al primer objetivo de la investigación, se presenta a continuación la información recopilada de acuerdo con la aplicación del instrumento y su respectivo análisis.

Para el caso se estableció el diagnóstico a partir de las preguntas y respuestas obtenidas durante la entrevista.

TABLA No. 1

Categoría	Pregunta	Entidad 1	Entidad 2
Información general de la empresa	1. Cuál es la actividad económica desarrollada actualmente por la entidad	Es una multinacional de seguros, enfocada más en los corredores de seguros, tienen varias filiales del mismo grupo, que se encargan de una función o un rol en especial, el cual lo que hace es intermediar entre el cliente y la aseguradora para ofrecer servicios de riesgos, todo lo que tiene que ver con pólizas y cubrimiento de seguros, básicamente lo que hace es verificar todas las cotizaciones que entregan las aseguradoras para ofrecer la mejor al cliente	Es una entidad que ofrece servicios en mantenimiento de plataformas tecnológicas, consultoría en las diversas entidades e implementación de nuevas plataformas como proyectos tecnológicos, también hacen un monitoreo en las mismas plataformas las 24 horas.
Normatividad	2. Por ser catalogada como una entidad en el contexto multinacional, que tipo de normas debe cumplir para el tema comercial en Colombia.	Esta entidad es vigilada por la superintendencia financiera, aplicando todo el tema del código del comercio, con respecto a los documentos contables y la superintendencia de industria y comercio para el tema y servicios a través de la resolución que abarca el tema de gestión documental.	Esta entidad es vigilada por la superintendencia de sociedades y el ministerio del tic para el tema de servicios en soluciones tecnológicas, con respecto al tema documental en este momento no hay una entidad que vigile estas funciones.
Lineamientos	3. En este orden de ideas, comentemos que tipo de lineamientos se han establecido internamente para el manejo de la información en la entidad, teniendo en cuenta que son una multinacional.	Se adoptan las buenas prácticas en cuanto a la gestión documental, los instrumentos archivísticos, se implementa un software de gestión de documentos por medio del cual se centraliza la información y sus respectivos trámites, también se tiene en cuenta la política del cero papel, por lo cual se realizan procesos de digitalización.	En esta entidad se adoptan las buenas prácticas por medio del sistema de gestión de calidad, se establece un programa de gestión documental y la aplicación de tablas de retención, aun no se ha implementado por completo el proceso de digitalización sino que está funcionando de forma parcialmente para algunos documentos, aun se manejan muchos documentos en físico, la información y documentación en esta

			entidad no se encuentra centralizada sino que existen archivos distribuidos al interior de las oficinas productoras.
Lineamientos	4. ¿Por ser multinacional, donde se encuentra ubicada la casa matriz? ¿Se cumplen procedimientos e instrucciones de casa matriz?	En esta primera entidad, la casa matriz se encuentra en Chicago, de la cual reciben algunas instrucciones, pero en Colombia se han establecido algunos lineamientos adaptando las normas colombianas.	La casa matriz de esta entidad se encuentra ubicada en Miami, de la cual se recibe instrucciones más de tipo administrativo, pero en Colombia y en las demás sucursales se implementan otros lineamientos acoplándose a las normas en Colombia, pero más específicamente para el tema legal y contable, no está enfocado al manejo de documentos.
Procesos GD	5. ¿Cuál es el flujo de información que se tiene implementado?	Para esta entidad, se maneja la recepción de la documentación a través de ventanillas de radicación, la información y documentación se encuentra centralizada en toda la entidad capacitando al personal, por lo cual por medio de acuerdos de servicio se da cumplimiento a la gestión documental.	En esta entidad, la información se genera o se recibe en cada área de acuerdo con sus necesidades y luego se procesa, pero no se encuentran estandarizados los procesos a nivel global, están más enfocados en cada necesidad de las diferentes áreas.
Procesos GD	6. ¿Para el tema documental, la organización cuenta con una oficina de archivo?	En la primera entidad, se encuentra una oficina de archivo tanto en la entidad como también en una bodega que se tiene con la información de Bogotá y de otras ciudades.	La oficina de archivo de la segunda entidad se tiene en al interior de la compañía, y un tercero presta servicios de custodia y almacenamiento de la información, sin embargo, todo el tema de procesamiento de información se realiza en las instalaciones de la compañía.
Normatividad	7. Conoce algunas normas, leyes, decretos u otros relacionados con el manejo de la información?	La ley 594 del 2000 y la resolución de la Superintendencia de industria y comercio	La ley 594 del 2000.

Procesos GD	8. ¿A partir de lo anterior, conoce elementos o instrucciones que tengan que ver con la gestión documental?	Se debe tener un programa de gestión documental, los cuadros de clasificación, las tablas de retención y valoración si son necesarias.	Se debe tener un programa de gestión documental, tablas de retención y buen almacenamiento.
Procesos GD	9. ¿Cuál es la estructura de funcionamiento implementada en la empresa para la gestión documental o administración documental?	En la primera entidad, se tiene implementado a través de las oficinas, que finalmente envían la documentación al área de GD, en donde se dispone de la información,	En esta entidad, no toda la información es entregada al área de archivo, no se encuentra estandarizado este proceso, ya que ven la prioridad en administrar su propia información.
Procesos GD	10. ¿Qué procedimientos de gestión documental han sido aplicados en la entidad?	En la primera entidad se han aplicado los cuadros de clasificación, las tablas de retención y de valoración respectivamente.	En la segunda entidad se tiene un programa de gestión documental, en el cual se tienen las tablas de retención, pero se ha adaptado más a la necesidad de la entidad de organizar por documentación sin cuadros de clasificación.
Información general de la empresa	11. ¿Indíquenos por favor, que documentos son catalogados para los procesos misionales? ¿Qué documentos son considerados como documentos de apoyo?	Para esta entidad, el expediente de los siniestros principalmente es un documento misional, ya que en éste se registran todos los movimientos con respecto al seguro de los clientes. Por otra parte, los documentos de apoyo para la entidad son aquellos que respaldan la póliza y registros de los siniestros.	En la segunda entidad los documentos misionales son los contratos y las actas de proyectos de los clientes principalmente, y los documentos de apoyo son aquellos que son de tipo contable y de facturación.
Procesos GD	12. ¿Tienen página web para la publicación de información relacionada con la gestión de información o de documentos?	No se publica en la página web, sino en la intranet, todos los procesos en cuanto a gestión documental	No se publica este tipo de información, todo es manejado a través de un servidor, en caso de requerir una publicación para la compañía se hace uso del correo corporativo.

Procesos GD	13. ¿Qué instrumentos archivísticos son desarrollados actualmente por la entidad? ¿Son ubicados estos documentos en la página web?	Se aplican las tablas de retención documental, cuadros de clasificación, y tablas de valoración.	Tablas de retención
Procesos GD	14. De qué forma la gestión documental aporta para la actualización de estas certificaciones, o viceversa, ¿de qué forma las certificaciones apalancan la gestión documental institucional?	A través de la gestión documental, los documentos como tal, tienen un control, en cuanto a su producción, periodicidad, y conservación permitiendo hacer un seguimiento de los procedimientos establecidos, los formatos y registros, de tal forma que se estén manejando de forma adecuada y esto permita que las certificaciones y las especificaciones que estas requieren tengan su debido cumplimiento	La gestión documental permite establecer el debido orden de la documentación que sirve como soporte al momento que se requiere en las auditorías externas, para demostrar que los procedimientos se están llevando a cabo como se establece y es por eso es importante el tiempo de conservación, de esta forma las certificaciones pueden seguir vigentes de acuerdo a el uso debido de la información.

RESULTADO DEL DIAGNÓSTICO

De acuerdo con la anterior información, que contiene los apartes más relevantes al aplicar el instrumento de investigación, podemos observar dos tipos de entidad, una que tiene la gestión documental mucho más estructurada, teniendo en cuenta que ha sido de manera transversal como se ha impactado a toda la compañía, y por su parte, la segunda entidad, cumple con las funciones básicas de la gestión documental, es decir, con un programa básico de gestión documental, teniendo en cuenta la buenas prácticas de la Ley 594 del 2000.

Se puede observar cómo de una entidad a otra cambia la perspectiva y la prioridad de la gestión documental, y de esta forma las funciones y actividades archivísticas varían, afectando los procesos de una compañía ya sea beneficiándola o perjudicándola, esto también depende mucho de ejercer en cierta forma una responsabilidad a través de un seguimiento de una entidad para la aprobación o desaprobación de los procesos.

A pesar de que la gestión documental, ha servido en ambos casos como apoyo en cuanto a los documentos de soporte para las certificaciones que tienen cada una de las entidades, controlando la producción documental y aplicando los tiempos pertinentes en

cuanto a la información que se maneja, esto no ha sido suficiente para garantizar que se apliquen los procesos al pie de la letra.

De acuerdo a lo anterior, se puede deducir que aun en las multinacionales, existen muchos vacíos, lo cual se presenta debido a que en este tipo de entidades, como en este caso, no se manejan las normas colombianas de tal forma que abarque cada detalle, sino que existen directrices de casa matriz, por lo que más bien se adaptan dependiendo de la necesidad que se tenga y de lo que convenga para la entidad, es decir, que por no tener unos lineamientos definidos específicamente para estas empresas extranjeras y que se encuentren establecidos como un requisito fundamental para el manejo de la gestión documental, ésta no se desarrolla en su totalidad, lo cual hace que estas empresas tengan algunas dificultades, sin embargo, definen un tipo de manejo de su documentación.

4.2 Comparación de la gestión documental en las multinacionales de Colombia.

Para el desarrollo de esta actividad que corresponde al cumplimiento de objetivo específico no. 2, este aspecto se desarrolló a partir de una entrevista (Ver Anexo No 1) a los directores de archivo de dos entidades del contexto multinacional, indicando que por cuestiones de seguridad los nombres son omitidos, indicándose que las dos entidades accedieron a brindar la información respectiva. De igual manera se señala que las entidades corresponden a organizaciones donde el énfasis es netamente hacia el servicio de los clientes, por tratarse de entidades de servicios. Una en el mundo de los seguros y la otra en el contexto de la tecnología.

TABLA No. 2

CATEGORIA DE ANÁLISIS	ENTIDAD 1	ENTIDAD 2
Información general de la entidad	<ul style="list-style-type: none"> • Entidad prestadora de servicios en el sector seguros • Empresa multinacional • Más de 15 años en el mercado colombiano • Casa Matriz. Estados Unidos (Illinois) • Tienen un portafolio de servicios con variedad y relevancia en sus campos de trabajo, las cuales buscan diferenciarse de sus competencias y poder tener un crecimiento significativo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entidad prestadora de servicios tecnológicos • Empresa multinacional • Reconocida como una de las mejores compañías en mantenimiento de plataformas • Casa Matriz. Estados Unidos. Florida (Miami) • Más de 15 años en el mercado colombiano • Tienen un portafolio de servicios con variedad y relevancia en sus campos de trabajo, las cuales buscan diferenciarse de sus competencias y poder tener un crecimiento significativo.
ANÁLISIS	<p>Son dos entidades multinacionales en distintos sectores económicos, este tipo de entidades que son sucursales extranjeras no tienen uniformidad ya que reciben instrucciones por parte de su casa matriz que no necesariamente vienen del mismo país, lo que hace que diverjan en su entidad a nivel administrativo y organizacional.</p> <p>Tienen un trayecto profesional importante pero a pesar de esto, se presentan dificultades en cuanto a la aplicación de la gestión de documentos.</p>	

TABLA No. 3

CATEGORÍA DEL ANÁLISIS	ENTIDAD 1	ENTIDAD 2
Certificación ISO	Esta entidad se encuentra certificada en ISO 9001.	Esta entidad se encuentra certificada en ISO 9001, 27001, 20001 (Calidad, Seguridad de la información y Servicios de TI) y la gestión documental se encuentra atada en cierta forma a los procedimientos y formatos.
Análisis	<p>Para el grupo de multinacionales el contar con la certificación ISO garantiza que sus procesos son controlados, son ajustados a las instrucciones determinaciones en la gran mayoría de los casos por casa matriz.</p> <p>De igual manera este tipo de entidades se hace certificar en el contexto internacional y en el contexto particular de cada país, con lo cual se demuestra que se hacen bien las cosas, donde se evidencia nuevamente que siguen las instrucciones de casa matriz.</p>	

TABLA No. 4

CATEGORÍA DEL ANÁLISIS	ENTIDAD 1	ENTIDAD 2
Normatividad	<p>Por estar en el sector de los seguros, tienen una normatividad a cumplir diferente en el país, lo cual depende del tipo de servicios que ofrece, esta entidad es vigilada por la superintendencia de industria y comercio y la superintendencia financiera, con la cual se han acoplado al código del comercio, en cuanto a todo el tema de documentación contable.</p> <p>Con respecto a la normatividad archivística, se rigen por la ley 594 del 2000 y se tiene también en cuenta la resolución 8934 de la superintendencia de industria y comercio.</p>	<p>Por su parte, esta segunda entidad es supervisada por la superintendencia de sociedades y por el tema de su negocio, está el ministerio de las TIC. Es decir, que a pesar de ser sucursal extranjera debe aplicar la ley establecida por Colombia en algunos de sus aspectos.</p> <p>En cuanto a la normatividad archivística, aplican como buenas prácticas, algunos de los parámetros de la Ley 594 del 2000, de ahí que tienen un programa de gestión documental básico.</p>
Análisis	<p>Se puede evidenciar que han adoptado las normas establecidas por el AGN para el tratamiento de documentos, sin embargo, para llegar a aplicar la ley cada entidad establece sus parámetros y hasta dónde quiere llegar con la gestión de documentos.</p> <p>Aplicar el instrumento de la entrevista estructurada permite tener un diagnóstico sobre como este tipo de empresas operan en el país y como es tenida en cuenta la gestión documental en las mismas, además de otros aspectos como la normatividad en su tipo de negocio y que entidades son las vigilan sus movimientos.</p>	

TABLA No. 5

CATEGORÍA DEL ANÁLISIS	ENTIDAD 1	ENTIDAD 2
Lineamientos	<p>En la primera entidad se ha acatado la norma archivística, la Ley 594 como buenas prácticas a pesar de no ser una entidad pública, se adopta el funcionamiento de un software de gestión documental el cual se ha dado a conocer a toda la compañía, con el fin de centralizar los procesos y con esto generar una trazabilidad del trámite que se realiza con los documentos, centralizan toda la documentación, es decir, que ellos tienen una bodega propia para el procesamiento de los documentos.</p> <p>Con respecto al tema de los lineamientos, ésta tiene su casa matriz correspondiente, de la cual recibe algunos lineamientos pero la mayoría de sus decisiones están regidas de acuerdo a como exige la ley colombiana.</p>	<p>Para esta entidad se tiene en cuenta la norma archivística, la ley 594 como buenas prácticas a pesar de no ser una entidad pública, pero ésta norma se ha adoptado de forma básica.</p> <p>Se cuenta con un sistema de gestión de calidad, del cual depende el área de gestión documental.</p> <p>La documentación en ésta no se encuentra centralizada, un tercero presta el servicio de custodia de la información, los procesos aún se encuentran de manera física y se encuentra en proceso implementar la gestión de documentos electrónicos.</p>
Análisis	<p>En las dos entidades se puede evidenciar que se tiene en cuenta la Ley 594 del 2000, se tiene un programa de gestión documental, pero claramente en una de las dos entidades se tiene más estructurado todo el proceso documental, centralizando la información para mantener el control de la misma, lo que por el contrario en la otra entidad hace falta, porque las distintas oficinas productoras tienen parte del archivo en sus puestos de trabajo, por lo cual al momento de consolidar la información no es posible.</p>	

TABLA No. 6

CATEGORÍA DEL ANÁLISIS	ENTIDAD 1	ENTIDAD 2
<p>Procesos GD</p>	<p>En esta entidad se tiene implementada la conocida ventanilla de radicación, por la cual se recibe la documentación, de la cual los funcionarios tienen el conocimiento y capacitaciones pertinentes para que puedan realizar este proceso de esta manera como se mencionaba anteriormente se registra la información por el mismo.</p> <p>La información se centraliza de forma que pueda tener como destino final el área de gestión documental en donde se realiza el debido proceso de acuerdo con las buenas prácticas.</p> <p>Se manejan de igual forma, unos acuerdos de servicio que obligan a los funcionarios a cumplir con los procedimientos establecidos, y permite aplicar las TRD, en general en su gestión se administra más documentación electrónica, ya que tienen implementada la política de cero papel, de igual forma se aplican los cuadros de clasificación y las tablas de valoración, en la intranet tienen publicados en una carpetas los documentos relacionados con la gestión documental.</p>	<p>Esta segunda entidad tiene los procedimientos descentralizados, la documentación se genera desde cada área, y se realizan los procesos que se requieren de acuerdo con la necesidad de cada área y luego se envían al área de gestión documental.</p> <p>Se tiene un programa de gestión documental establecido y se aplican las tablas de retención, las cuales están creadas por cada área, más no han sido creados los cuadros de clasificación.</p> <p>La información se maneja más en físico pero se quiere establecer la gestión de documentos electrónicos por medio de la digitalización que es un proceso que aún no ha sido implementado, los documentos y los formatos que se utilizan están publicados en el servidor de la entidad, por medio del sistema de gestión de calidad.</p>

Análisis	<p>Por medio de la aplicación de las entrevistas, se puede dar un vistazo a los procedimientos que este tipo de empresas han determinado para el manejo de la información que generan y reciben desde otras entidades como resultado de los trámites entre ellas, y de la gestión documental y el tratamiento dado a los documentos.</p> <p>Se puede evidenciar que los procesos para las multinacionales no se encuentran estandarizados, estos dependen de las instrucciones de casa matriz</p> <p>Claramente todas las entidades no le dan la importancia a la gestión documental como se debería, diferentes entidades del estado los vigilan, pero en cuanto a temas del negocio mismo de la entidad, lo que no deja que haya una normalización de los procesos y uniformidad como sucede en las entidades de carácter público.</p>
-----------------	--

4.2.1 Hallazgos de la comparación

Inicialmente en el diagnóstico se puede evidenciar que todas las empresas manejan la gestión documental de acuerdo con sus necesidades y que cada una tiene procesos de gestión documental diferentes, es decir, no están estandarizados como sucede para el caso de las empresas públicas, es posible señalar que existen vacíos en cuanto a la gestión documental por parte de este tipo de empresas en cuanto a la gestión de sus documentos.

Sin embargo, es importante resaltar que hay empresas que le dan más prioridad algunos temas de la gestión documental que a otros, lo que se establece por las políticas internas derivadas de casa matriz, pero también hay que tener en cuenta que son tipos de negocio diferentes y además el tamaño de cada empresa en cuanto a su infraestructura, es evidente su desarrollo en aspectos como en lo económicamente o tecnológico.

En cuanto a los principios que se relacionan en la gestión documental y que tienen que ver con la eficiencia, economía, control y seguimiento, es evidente que este tipo de entidades siguen estándares internacionales emitidos por su casa matriz, aspectos que son trabajados con altos patrones de seguimiento y control.

Es evidente que el contexto electrónico se encuentra muy desarrollado producto de las instrucciones de casa matriz, sin embargo, no consideran necesario cumplir con las políticas o normas derivadas de la legislación colombiana para el tema documental, se cumplen los aspectos de tipo legal y comercial porque son los exigidos por los códigos comerciales.

Las áreas de archivo en este tipo de entidades se encuentran adscritos a la parte administrativa pero no como área principal sino que hace parte de otra, por lo que el tema archivístico a pesar de ser importante pasa a un segundo plano.

Las dos entidades han venido realizando actividades básicas de la gestión documental, la cual se encuentra fragmentada, es evidente que se han dividido los procesos probablemente para el cumplimiento de requerimientos específicos del área de negocio, lo que establece que faltan herramientas archivísticas propias, por ejemplo se tienen TRD o TVD pero no hay cuadros de clasificación.

En cuanto el tema legal y específicamente el cumplimiento de la Ley 594 de 2000, Ley General de Archivos es conocida, pero no se considera cumplirla dado que esta solo refiere a entidades del orden estatal, lo que las deja por fuera del contexto. En cuanto a la Resolución 8934 de 2015, emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio, se cumple en forma parcial, dado que no se considera exclusiva para el sector de la entidad.

4.3 Lineamientos para la gestión documental en las multinacionales de Colombia.

Teniendo en cuenta la información que se ha recopilado con el fin de obtener algunas bases con respecto a cómo se ha aplicado la gestión documental en las multinacionales de Colombia, a continuación, se plantean algunos lineamientos para su mejora y fortalecimiento.

4.3.1 Definición de los lineamientos

Estos lineamientos son las directrices que se deberán tener en cuenta en las empresas multinacionales al momento de gestionar su documentación y por lo tanto la información, de una forma adecuada y estructurada, estos lineamientos son buenas prácticas para aplicar en los procesos establecidos y permitan una evolución en la gestión documental, los cuales deberían oficializarse a nivel interno en las multinacionales.

4.3.2 Alcance

Permitir desde la creación de los documentos y desde que se plasma la información, poder seleccionar aquella que es relevante y que se deba conservar, teniendo un control de la producción documental, para gestionar y tener una organización de la información de tal forma que se pueda obtener una buena conservación.

4.3.3 Objetivo de los lineamientos

El objetivo de estos lineamientos es determinar un proceso, paso a paso de la gestión documental, adecuado para las empresas multinacionales, de tal forma que éstos se

estandaricen, y permitan el control de la producción documental en estas empresas, las cuales no tienen el mismo seguimiento que las empresas públicas, pero de este modo habrá una prioridad y compromiso con la gestión de sus documentos.

4.3.4 Estructura de los lineamientos



Fuente: Elaboración propia, trabajada a partir del Decreto 1080, 2015.

4.3.5 Lineamientos

Estos lineamientos se establecen a partir de lo definido por la política archivística colombiana, para lo cual se han tomado los procesos de la gestión documental establecidos por el Archivo General de la Nación (Decreto 1080, 2015).

1. Planeación documental

Es necesario realizar algunas actividades que generen la planeación acerca de cómo se genera la documentación y la valoración que se hará de los mismos, teniendo en cuenta el contexto administrativo, el legal y funcional, esto a partir de la creación de documentos

propios y exclusivo de la entidad, para lo cual es necesario el análisis de los procesos que se llevan a cabo en las áreas y al mismo tiempo revisar los patrones emitidos por casa matriz. (Decreto 1080, 2015).

A partir de esto, se podrán identificar las necesidades en cuestión de gestión documental para la entidad, y así aplicar los instrumentos archivísticos teniendo en cuenta la normatividad vigente.

2. Producción documental

Analizar desde el comienzo, el proceso en que se generan los documentos, el formato o la estructura que se le asigna, y desde qué área se genera, con el fin de identificar el proceso como tal y generar una concientización de la generación de documentos tanto al interior de la entidad como al exterior de la misma (Decreto 1080, 2015).

El control de producción de documentos en la entidad de una forma racional, garantiza que la elaboración de estos, en cualquier tipo de formatos físicos, digitales o electrónicos, no tenga mayores inconvenientes.

Es importante que a través de este análisis se genere un compromiso por parte del personal de la entidad, para que los documentos sean creados de forma completa y adecuada para el fin o trámite que se realiza.

3. Gestión y trámite de los documentos.

En este punto se debe revisar que la documentación sea vinculada al trámite por el cual fue creada, la distribución de la misma, la disponibilidad que se tiene para la consulta o recuperación y el acceso a la información, en cuanto a la parte de documentos físicos y para

los documentos de origen electrónico es indispensable el trabajar instrucciones básicas y esenciales para los metadatos. Teniendo además en cuenta que la disponibilidad, recuperación y acceso son características esencia en la gestión de la información (Decreto1080, 2015).

Se menciona la importancia de la comunicación entre las distintas áreas con las que se tiene contacto en todo el proceso de la documentación y poder realizar seguimiento de la misma.

4. Organización

Este punto se refiere a las tareas y actividades operativas, es decir, la clasificación, ubicación, ordenación y descripción adecuada de los documentos.

Otro elemento importante, corresponde a la ubicación de acuerdo al nivel al que pertenecen y al contexto de la información, indudablemente la gestión empresarial y el tipo de empresa definen este aspecto. Para los cual, es condición indispensable que los documentos estén en donde pertenecen y sean guardados de acuerdo con los estándares previamente definidos. (Decreto 1080, 2015).

De otra parte, la instrucción para los funcionarios es esencial, en cuanto a los procesos específicos de clasificación, ordenación y descripción de los documentos. En el caso de la existencia de archivos satélites se necesitará de un instructivo específico para el tema.

5. Transferencia

Esta operación es una medida que es adoptada por la entidad, tomando en cuenta las fases establecidas de archivo, siendo indispensable el señalar recomendaciones para el tema de la transferencia en soporte papel o la correspondiente a soporte electrónico (donde los metadatos son esenciales para su posterior recuperación). (Decreto 1080, 2015).

Para los casos específicos de transferencia de información a casa matriz, es indispensable que la sede conserve datos e información remitida como soporte de la operación registrada en el país.

6. Disposición final de los documentos

La selección de los documentos se debe realizar en cualquiera de las fases de archivo, teniendo en cuenta las tablas de retención o valoración documental, y de esta forma identificar la conservación temporal o definitiva de cada uno de los documentos (Decreto 1080, 2015).

En esta parte es esencial, hacer referencia a la necesidad de establecer los instrumentos archivísticos mínimo exigidos por la normatividad colombiana, dado que a pesar que en el contexto internacional la denominación puede ser diferente es necesario cumplir con lineamientos particulares como es el caso las tablas de retención documental y las tablas de valoración.

7. Preservación al largo plazo

Esta actividad va encaminada a la selección y clasificación de información que va a ser preservada en el archivo histórico y que así ha sido determinada en las tablas de

retención o valoración documental, indiferente al formato, medio o forma de almacenamiento en el cual se haya definido (Decreto 1080, 2015).

Otro aspecto a tener en cuenta, se refiere a la necesidad de garantizar que la información en medios electrónicos sea preservada en el largo plazo, haciéndose la claridad de especificar cuáles o qué tipos de mecanismos se están utilizando para garantizar que esta información estará disponible en el largo plazo, por lo cual es indispensable la ubicación de un instructivo o una normativa particular para el caso .

8. Valoración documental

Corresponde a la definición de los valores primarios y secundarios de los documentos desde la planificación para definir el destino final de cada uno de los documentos, ya sea la eliminación o conservación total (Decreto 1080, 2015).

Como elemento diferenciador, se hace necesario el establecer valores específicos con respecto a los documentos origen de los procesos y actividades comerciales de la entidad.

CONCLUSIONES

La gestión documental a pesar de los múltiples avances en el contexto mundial y específicamente nacional, aún tiene dificultades para su aplicación, aún persisten ideas y conocimientos que el tema documental no esencial para el funcionamiento de las organizaciones.

Las entidades denominadas multinacionales indudablemente han sido esenciales para el desarrollo de la economía de los países, aspectos que han sido demostrados ampliamente, sin embargo, han dejado de lado el tema documental, al considerarlo no esencial para el desarrollo de su negocio.

Las políticas colombianas relacionadas con la gestión documental han sido amplias y pertinentes, pero las instrucciones se han centrado para organizaciones del orden estatal o con funciones públicas, se han dejado por fuera el sector privado y el sector multinacional, donde es evidente que todos de una u otra forma están construyendo la memoria de la nación.

Un diagnóstico se constituye en la primera actividad en gestión documental, con el cual se establece el panorama de las entidades, para el caso particular, esta actividad permitió establecer aspectos relevantes y aspectos pendientes por implementar en cuanto al tema documental, que son dignos de revisión hacia el fortalecimiento de la información.

La comparación de la gestión documental en las entidades objeto del estudio, permitió demostrar que existe una preocupación por mantener estándares de funcionamiento de las operaciones comerciales, técnicas, misionales, es evidente que el

tema archivístico y documental ha tenido avances interesantes especialmente en el tema tecnológico, pero se han dejado características y elementos por fuera del desarrollo empresarial.

La formulación de lineamientos básicos no es una tarea fácil, cuando este tipo de organizaciones no considera que el cumplimiento de la política archivística es esencial para el desarrollo de la misma entidad y más cuando en ocasiones existen instrucciones de enviar los documentos a casa matriz, constituyéndose en una separación de la información

El establecimiento oficial de lineamientos para las empresas multinacionales es una forma de evidenciar la necesidad de garantizar que el conocimiento, la información y la documentación son importantes tanto para este tipo de entidades como para el aseguramiento de la historia y la memoria documental del país.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones se establecen a partir de los aspectos observados durante el proceso de la investigación.

La Academia. Se hace indispensable el fomentar la participación de los estudiantes en investigaciones de este tipo, porque con ello se establece un compromiso para generar nuevos conocimientos que fortalezcan la profesión y se busquen alternativas hacia el mejoramiento de la gestión documental.

Estudiantes. Se sugiere la indagación y la generación de nuevas propuestas para continuar elaborando investigaciones que permitan diseñar alternativas para la gestión documental en entidades del sector multinacional, con lo cual se podrían generar acuerdos y otras formas de trabajo.

Profesionales área archivística. Es indispensable la participación y el aporte hacia la generación de nuevos conceptos en gestión documental, de tal forma que esto pueda abarcar aquellos sectores en los cuales aún no se ve como una prioridad o una necesidad.

Empresas multinacionales. Se sugiere a las directivas de este tipo de empresas, la oportunidad de identificar falencias que se presentan en cuanto a la gestión de sus documentos, pero también la posibilidad de generar espacios de transformación para cumplir no solo con la normatividad colombiana sino con el aseguramiento de la información y la documentación, como parte de la memoria de la misma entidad y del país.

REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Alberch Fugueras, R., (2003). Los archivos entre la memoria histórica y la sociedad del conocimiento. Barcelona: Editorial UOC. Recuperado de <https://ebookcentral-proquest-com.hemeroteca.lasalle.edu.co/lib/bibliounisallesp/detail.action?docID=3207227>.
- Archivo General de la Nación de Colombia (27 de febrero de 2015). Directrices para la elaboración de Tablas de Retención Documental. [Circular Externa 003 de 2015]. Recuperado <https://normativa.archivogeneral.gov.co/circular-externa-003-de-2015/>
- ATS Gestión Documental, (2018). Recuperado de <https://atsgestion.net/gestion-documental/>
- Avendaño Beltrán (7 de julio de 2011). Consecuencias del inexistente cumplimiento de las regulaciones a las multinacionales en Colombia. [mensaje de un blog]. Recuperado de <https://congresovisible.uniandes.edu.co/agora/post/consecuencias-del-inexistente-cumplimiento-de-las-regulaciones-a-las-multinacionales-en-colombia/1926/>
- Baena Paz, G. (2017). Metodología de la investigación. 3 ed. México: Grupo Editorial Patria. Recuperado de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Banco de la República. Colombia. (2017). Empresas Multinacionales. Recuperado de http://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php?title=Empresas_multinacionales#Enlaces_externos
- Barrero D., Y. (2015). Estado de la gestión documental del sector de pymes financieras en las zonas norte y centro de Bogotá. (Trabajo de grado. Bogotá. Universidad de la Salle). Recuperado de http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/18260/33081277_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Beltrán M., L. A. (2014). Análisis de la gestión documental en la contratación electrónica en 5 entidades públicas del orden nacional. (Trabajo de grado, Bogotá. Universidad de la Salle). Recuperado de <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/18034/T33.14%20B419a.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Calduch, R. (1991). Los actores transnacionales (II): Las empresas multinacionales. Capítulo 12. En. Calduch, R. Relaciones Internacionales (p. 1-41). Madrid: Ediciones Ciencias Sociales. Recuperado de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-55159/lib1cap12.pdf>
- Congreso de la República de Colombia. (14 de julio de 2000). Ley General de Archivos. [Ley 594 de 2000]. Recuperado de <https://normativa.archivogeneral.gov.co/ley-594-de-2000/>
- Congreso de la República de Colombia. (26 de mayo de 2015). Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura. [Decreto 1080 de 2015]. Recuperado de <https://normativa.archivogeneral.gov.co/decreto-1080-de-2015/>
- Cruz Mundet, J. R. (2006). *La gestión de documentos en las Organizaciones*. Madrid: Ediciones Pirámide
- Cruz Mundet, J. R. (1997). La Gestión de Documentos en el Estado Español: Balance y Perspectivas. *Métodos de información*. 4, (17-18). Recuperado de <http://eprints.rclis.org/4842/1/1997-17-28.pdf>
- CVN. Centro Virtual de Negocios (2017). Empresas multinacionales de Colombia. Recuperado de <https://www.cvn.com.co/empresas-multinacionales-en-colombia/>
- D'Alòs—Moner, A. (2006). La gestión documental: aspectos previos a su implementación. *El Profesional de la Información*, 15(3), 222-226. Recuperado de <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2006/mayo/8.pdf>
- Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*, 2(7), 162-167. Recuperado de

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009&lng=es&tlng=es.

Ecured. (s.f.). Gestión documental. [Entrada de blog]. Recuperado de https://www.ecured.cu/Gesti%C3%B3n_documental

Ferrer, J. (2010). Técnicas de la investigación. [Entrada de blog] Recuperado de <http://metodologia02.blogspot.com/p/tecnicas-de-la-investigacion.html>

Galiardo, M. (2005). La sociedad transnacional. *Revista de la Asociación de Magistrados Funcionarios de la Justicia de la Nación*. 37-38, Recuperado de <http://ijeditores.com/articulos.php?idarticulo=40402&print=2>

García Echevarría, S. (2002). Modelos de gestión de la empresa multinacional. *ICE*. 799, 55-59. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/28055680_Modelos_de_gestion_de_la_empresa_multinacional

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, M. P. (2010). Metodología de la investigación. 5 ed. México: McGraw Hill. Recuperado de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Heredia Herrera, A. (2008). Gestión de documentos y administración de Archivos. *Revista Códices*, 4(2), 43-50. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/20256/1/Gesti%C3%B3n%20de%20documentos%20y%20administraci%C3%B3n%20de%20archivos.pdf>

Heredia Herrera, A. (1998). El Debate sobre gestión documental." *Métodos de Información* 5, 30-36. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/11877283.pdf>

Icontec. NTC ISO 15489-1. (2017). *Información y Documentación. Gestión de registros. Parte 1. Conceptos y Principios*. Bogotá: Icontec.


Martín-Ortega, O. (2008). Empresas multinacionales y derechos humanos en derecho internacional. Barcelona: Bosh Editores. Recuperado de <https://ebookcentral-proquest-com.hemeroteca.lasalle.edu.co/lib/bibliounisallesp/detail.action?docID=3175642>.

- Martínez Rodríguez, J. (2011). Métodos de investigación cualitativa. *Silogismo*, 8. Recuperado de <http://www.cide.edu.co/doc/investigacion/3.%20metodos%20de%20investigacion.pdf>
- Mena Mugica, M. (2005). *Gestión documental y organización de archivos*. La Habana: Editorial Félix Varela. Recuperado de <https://ebookcentral-proquest-com.hemeroteca.lasalle.edu.co/lib/bibliounisallesp/detail.action?docID=3191615>.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (19 de enero de 2014). Establece directrices en materia de gestión documental y organización de archivo. [Resolución 8934 de 2014]. Recuperado de https://www.sic.gov.co/sites/default/files/normatividad/Resolucion_8934_2014.pdf
- Oddone, N. y Granato, L. (2005). Empresas multinacionales: de impactos reales y ficticios. *Contribuciones a la Economía*. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2005/nolg-07.htm>
- Ponce Andrade, A. (2018). El Estudio de Caso Múltiple. Una estrategia de Investigación en el ámbito de la Administración. *Revista Publicando*, 5(15), 21-34. Recuperado de <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv>
- Ponce González, J., Domínguez Mayo, F. J., Gutiérrez Rodríguez, J., Escalona Cuaresma, M. J. (2014). Pruebas de aceptación orientadas al usuario: contexto ágil para un proyecto de gestión documental. *Ibersid*, 8, 73-80. Recuperado de <https://docplayer.es/25696300-Pruebas-de-aceptacion-orientadas-al-usuario-contexto-agil-para-un-proyecto-de-gestion-documental.html>
- Rodríguez Benavides, D. M. (2015). Modelo de Gestión documental para las pequeñas pymes del municipio de Soacha, con énfasis en certificación NTC 6001 (Tesis de grado). Recuperado de http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/17988/33081260_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez Muñoz, J. V., & Lorca, J. G. (2002). Integración de las tecnologías de flujo de trabajo y gestión documental para la optimización de los procesos de negocio. *Revista*

- Ciencias de la Información*, 33(3), 17-28. Recuperado de <http://www.revistaccinformacion.net/index.php/rcci>
- Rufeil, M. Z. (2009). *Manual de Teoría Archivística y Glosario*. Córdoba: Brujas. Recuperado de <https://ebookcentral-proquest-com.hemeroteca.lasalle.edu.co/lib/bibliounisallesp/detail.action?docID=3185526>.
- Russo, P., (2009). *Gestión documental en las organizaciones*. Recuperado de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=AOkL0OYJp54C&oi=fnd&pg=PA9&dq=que+es+gestion+documental&ots=XuPRSOpRcp&sig=GoVkyoyr4_qVwsJjY7y7RnNNE6k
- Villarreal Larrinaga, O. (2005). La internacionalización de la empresa y la empresa multinacional: una revisión conceptual contemporánea. *Cuadernos de Gestión*, 5(2), 55-73. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=274320875003>

ANEXOS

Anexo No. 1. Guion de la entrevista

	
Formato de entrevista	
<p>Introducción: Mi nombre es Jennipher Sogamoso, estudiante de la Universidad de La Salle, esta entrevista es el soporte de una investigación para mi trabajo de grado LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN EMPRESAS MULTINACIONALES DE COLOMBIA, por lo cual, las preguntas que a continuación le plantearé son netamente con fines investigativos.</p>	
1.	Con relación al tema de objetivo de la empresa, por favor coméntenos, cual es tipo de negocio que actualmente desarrolla la entidad
2.	¿Cuál es la actividad económica desarrollada actualmente por la entidad, se encuentra clasificada en el sector servicios? Si, por favor explicar a qué se refiere. No. Explicar entonces a qué sector corresponde
3.	Por ser catalogada como una entidad en el contexto multinacional, que tipo de normas debe cumplir para el tema comercial en Colombia.
4.	En este orden de ideas, comentemos que tipo de lineamientos se han establecido internamente para el manejo de la información en la entidad, teniendo en cuenta que son un multinacional.
5.	¿Por ser multinacional, donde se encuentra ubicada la casa matriz? Si es fuera del país, por favor explicar el contenido o alcance de este contexto. ¿Se cumplen procedimientos e instrucciones de casa matriz? En caso negativo, por favor explicar cómo se maneja entonces el procedimiento de la sede en Colombia
6.	¿Cuál es el flujo de información que se tiene implementado?
7.	¿Para el tema documental, la organización cuenta con una oficina de archivo?, si es así coméntenos datos sobre este. Si no, relacione las circunstancias por las cuales esta posibilidad no ha sido tomada en cuenta
8.	¿Conoce algunas normas, leyes, decretos u otros relacionados con el manejo de la información?, conoce algún elemento que señale el Código de Comercio, relacionado con los documentos de los comerciantes?
9.	¿A partir de lo anterior, conoce elementos o instrucciones que tengan que ver con la gestión documental? En caso sí. Explicarlos en caso negativo, (entrevistador hacer una contextualización del tema para continuar con la entrevista)
10.	¿Cuál es la estructura de funcionamiento implementada en la empresa para la

gestión documental o administración documental?
11. ¿Qué procedimientos de gestión documental han sido aplicados en la entidad?
12. ¿Indíquenos por favor, que documentos son catalogados para los procesos misionales? ¿Qué documentos son considerados como documentos de apoyo?
13. ¿Para la entidad existe algún proceso que es considerado como documento e información vital?
14. ¿Tienen página web para la publicación de información relacionada con la gestión de información o de documentos?
15. ¿Qué instrumentos archivísticos son desarrollados actualmente por la entidad? ¿Son ubicados estos documentos en la página web?
16. De qué forma la gestión documental aporta para la actualización de estas certificaciones, o viceversa, ¿de qué forma las certificaciones apalancan la gestión documental institucional?
17. ¿De qué forma se audita la calidad de los procedimientos de gestión documental, y con qué frecuencia?
18. ¿Cree usted que la gestión documental institucional aporta a la organización, de qué forma?
19. ¿Dónde están publicados los procesos y procedimientos de la gestión documental?