

UNA PROPUESTA ABIERTA: CUESTIONARIO PARA EL TRABAJO CON LA  
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA GESTIÓN DOCUMENTAL /AN OPEN  
PROPOSAL: QUESTIONNAIRE FOR WORKING WITH INFORMATION  
MANAGEMENT AND DOCUMENT MANAGEMENT

M Sc. Maidolys Jorge Ribas

[maidolys@ciget.vcl.cu](mailto:maidolys@ciget.vcl.cu)

Centro de Información y Gestión Tecnológica. Villa Clara. Cuba

DOI: 0000-0002-9969-2056

RESUMEN

A día de hoy la información se ha colocado como uno de los principales recursos que poseen las empresas. Los entes que se encargan de las tomas de decisiones han comenzado a comprender que la información no es sólo un subproducto de la conducción empresarial, sino que a la vez alimenta a los negocios y puede ser uno de los tantos factores críticos para la determinación del éxito o fracaso de éstos. El componente informativo acompañado de todo un marco legal que propicia su organización y protección, necesita de una correcta gestión a partir de un diagnóstico particularizado que facilite la identificación de necesidades informativas en aras de propiciar la disposición de la información oportuna, fiable y acertada. La autora con el presente artículo pretende socializar un instrumento (cuestionario) elaborado con la intención de que su aplicación facilite conocer los aspectos generales relacionados con la Gestión de la Información y la Gestión Documental según la legislación vigente en Cuba (Resolución no. 60/11 Normas del Sistema de Control Interno y Guía de Autocontrol General y el Decreto-Ley no.3/2020 del Sistema Nacional de Gestión Documental y Archivos de la República de Cuba (goc-2020-513-o55) y el Decreto no.7/2020 Reglamento del Sistema Nacional de Gestión Documental y Archivos de la República de Cuba (goc-2020-514-o55). El cuestionario proviene de fuente elaborada por la propia autora y pretende servir de guía como propuesta abierta, validándose en otra fase.

PALABRAS CLAVE

Cuestionario; Información; Organización

*Comunicación corta. Resultado del trabajo científico-metodológico.*

*Recibido: 22 de enero del 2021 Aprobado: 29 de enero del 2021 Publicado: 17 de marzo del 2021*

## ABSTRACT

Up to date, information has become one of the main resource's companies have. Decision-makers have begun to understand information is not just a by-product of corporate governance. But, also fuels businesses and can be one of many critical factors in determining success. or failure of these. The informational component accompanied by a whole legal framework that encourages its organization and protection, requires proper management based on a particularized diagnosis that facilitates the identification of informational needs in order to facilitate the provision of timely, reliable and accurate information. The author with this article intends to socialize an instrument (questionnaire) prepared with the intention that its application facilitates knowing the general aspects related to Information Management and Document Management according to current legislation in Cuba (Resolution no. 60/11 Rules of the Internal Control System and General Self-Control Guide and Decree-Law No. 3/2020 of the National Document Management System and Archives of the Republic of Cuba (goc-2020-513-o55) and Decree No. 7 / 2020 Regulation of the National Document and Archives Management System of the Republic of Cuba (goc-2020-514- o55). The questionnaire comes from a source prepared by the author herself and intends to serve as a guide as an open proposal, validating it in another phase.

## INTRODUCCIÓN

El desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) ha traído el surgimiento de los sistemas de información digital y, con ello, el uso de documentos electrónicos y en papel que, no en pocas ocasiones, con el exceso de duplicidades contribuyen a entorpecer la gestión de información en las empresas. A esto se debe agregar que, en la mayoría de los casos, existe un sistema informático con numerosas carpetas o directorios repletos de documentos en diversas formas, cada uno sustentado por una aplicación o un dispositivo distinto, sin criterio de organización, lo que dificulta la localización de los recursos informativos en el momento oportuno. Estos inconvenientes y las ventajas del almacenamiento digital estimulan el interés de los sistemas de gestión de información empresarial (Franganillo,2009: p.400).

Se considera entonces que la información es un recurso que se encuentra al mismo nivel que los recursos financieros, materiales y humanos, que hasta el momento habían constituido los ejes sobre los que había girado la gestión empresarial.

Las empresas cubanas, al igual que las del resto del mundo globalizado, requieren mantener en unas y elevar en otras la competencia. Para ello es imprescindible identificar y mantener flujos de información útiles que apoyen al cumplimiento de los objetivos de las organizaciones.

## CONTENIDO Y DISCUSIÓN

A partir de la importancia que tiene en todo tipo de organización el correcto uso, disponibilidad, conservación y seguridad de la información; la autora se dio a la tarea de confeccionar un instrumento (Cuestionario) que facilitará conocer los aspectos generales relacionados con la Gestión de la Información y la Gestión Documental según la legislación vigente en Cuba

(Resolución no. 60/11 Normas del Sistema de Control Interno y Guía de Autocontrol General y el Decreto-Ley no.3/2020 del Sistema Nacional de Gestión Documental y Archivos de la República de Cuba (goc-2020-513-o55) y el Decreto no.7/2020 Reglamento del Sistema Nacional de Gestión Documental y Archivos de la República de Cuba (goc-2020-514-o55).

Este cuestionario dirigido al sector organizacional pretende servir de guía como propuesta abierta y recopilar información que permita determinar aspectos esenciales relacionados con:

**Gestión de la Información**

1. Relación entre la información que recibe o emite y las características, necesidades de la entidad, teniendo en cuenta flexibilidad, calidad, cantidad para el logro de un buen desempeño laboral.
2. Capacidad, infraestructura, almacenamiento, recuperación de datos, trabajo con base de datos.
3. Existencia de procedimientos o políticas de control de acceso a la información que se maneja.
4. Aspectos generales en el flujo de información.

**Gestión Documental**

1. Existencia de archivos definidos para el almacenamiento y consulta de la información en la entidad.
2. Tipologías de archivos físicos que se encuentran en la organización.
3. Delimitación de responsabilidades para el mantenimiento y gestión del archivo.
4. Valoración de aspectos generales en cuanto a: organización, cuidado y control de los archivos.
5. Rapidez en el acceso a los documentos de los archivos.
6. Protección de los documentos originales de las informaciones que se emiten.
7. Condiciones y equipamientos necesarios para el correcto funcionamiento de la gestión documental.
8. Nivel de conocimiento con respecto al cumplimiento de las especificaciones técnicas existentes y demás requerimientos, según se establece en la legislación en cuanto a la gestión documental.
9. Control sobre la reproducción de documentos en la entidad.
10. Capacitación recibida en cuanto al tema de gestión documental.
11. Dominio del flujo informativo de la empresa y área de trabajo.
12. Aspectos generales relacionados con: medidas para minimizar los factores de riesgo laboral de los trabajadores que se exponen a ambientes de archivos según lo establecido en la legislación vigente, en cuanto a la seguridad y salud en el trabajo; medidas a cumplir ante la responsabilidad por daños al patrimonio documental; controles para el almacenamiento, protección, disposición y acceso de las evidencias o registros; implementación de mejores prácticas en materia de seguridad de la documentación, en correspondencia con las normas establecidas al efecto.

A modo general la autora propone que los aspectos antes mencionados se consoliden en indicadores que permitirán calificar de forma cualitativa o cuantitativa la información recogida, respondiendo a un proceso de investigación en la etapa de procesamiento de la información.

El cuestionario se materializa en:

#### **CUESTIONARIO**

**OBJETIVO:** conocer aspectos generales sobre la Gestión de la Información y de la Gestión Documental según la legislación vigente en Cuba.

A continuación, se le ofrecen una serie de aspectos que usted debe responder o fundamentar de ser necesario. Este instrumento es sólo con fines diagnósticos, prevaleciendo la ética profesional; por lo que se necesita de su sinceridad en las respuestas emitidas. De antemano se le agradece su colaboración.

Nombre del Área Funcional/Departamento/Proceso al que pertenece:

1. ¿Considera que la información que usted recibe para su actualización y buen desarrollo de sus labores es suficiente? Marque con un x.

Sí.

No. Argumente con algunos planteamientos.

2. ¿Tiene usted la suficiente capacidad para almacenar la información?

Sí

No

No sé al respecto.

3. ¿Cuenta usted con la infraestructura (CPU, Redes...) adecuada para obtener la información de los sistemas de almacenamiento en un tiempo razonable?

Sí

No

No sé al respecto.

4. ¿El almacenamiento y sus datos están disponibles para cuando los clientes o usted lo necesiten o el sistema tiende a tener fallos frecuentes? Especifique.

Sí

No

No sé al respecto.

5. ¿Si le ocurre que los datos puedan ser alterados, dañados o borrados, cuenta usted con mecanismos para poder recuperarlos?

Sí

No

No sé al respecto.

6. ¿Trabaja usted con alguna base de datos?

Sí. Mencionala.

No

No sé al respecto.

7. ¿Tiene usted establecido un procedimiento o una política de control de acceso a la información que maneja?

Sí. Haga referencia a sus principales requerimientos.

No

No sé al respecto.

8. ¿La información que usted emite y recibe facilita la toma de decisiones en su departamento?

Sí

No

No sé al respecto.

9. ¿Cómo le solicitan a usted la información los organismos superiores?

A través del director.

Directamente a los homólogos.

De las dos formas.

No se solicita.

Otras. Especifique.

10. ¿Se tramita la aprobación de la información que se emite hacia el exterior de su área o de la organización?

Sí

No

A veces.

No sé al respecto.

11. ¿Realiza la comparación de datos con períodos anteriores?

Sí

No

A veces.

No sé al respecto.

12. ¿Se compara la información actual de la entidad con la de otras organizaciones?

Siempre.

A veces.

Nunca.

SEGÚN EL DECRETO-LEY NO.3/2020 DEL SISTEMA NACIONAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS DE LA REPÚBLICA DE CUBA (GOC-2020-513-O55) Y EL DECRETO NO.7/2020 REGLAMENTO DEL SISTEMA NACIONAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS DE LA REPÚBLICA DE CUBA (GOC-2020-514-O55)

1. ¿Posee usted archivos definidos para el almacenamiento y consulta de la información?

- Sí:             Físico  
                    Electrónico  
                    Otros. Menciónelos.

No poseo archivos definidos para el almacenamiento y consulta de la información.

2. Seleccione las tipologías de archivos físicos que se encuentran en su organización:

- Centralizados:     Por archivos especiales.  
                            Por archivos especializados.

En cada oficina, área de trabajo o equipo de trabajo (archivos de gestión u oficina).

En archivos personales (son aquellos que conservan documentos en cualquier tipo de soporte, generados y recibidos por un individuo a lo largo de su existencia).

En archivo central (documentación que se conserva en un período de vigencia administrativa teniendo en cuenta su valor informativo).

En archivo histórico (documentación de gran valor informativo para la entidad).

3. ¿Quién es el responsable del mantenimiento y gestión del archivo?

- Secretaria.  
 Archivero.  
 Especialista en Gestión Documental.  
 Jefe inmediato del área.  
 Jefe de la entidad.  
 Otros ¿Cuál?  
 Ninguno.

4. ¿Cómo usted considera que es?

La organización de los archivos	El cuidado de los archivos	El control de los archivos	Aspectos
			Muy satisfactorio.
			Satisfactorio.
			Poco satisfactorio.
			Insatisfactorio.
			No existe.

5. ¿Cómo se comporta la rapidez en el acceso a los documentos de los archivos?

- Muy satisfactorio.  
 Satisfactorio.  
 Poco satisfactorio.

Insatisfactorio.

No existe.

6. ¿Se protegen los documentos originales de las informaciones que se emiten?

Sí

No

No sé al respecto.

7. ¿Considera usted que están garantizados los locales e instalaciones, las condiciones y los equipamientos que se requieren para el correcto funcionamiento de sistemas de gestión documental en su departamento?

Sí

No

No sé al respecto.

8. ¿Considera usted que en su departamento se cumplen con las especificaciones técnicas existentes y demás requerimientos, según se establece en la legislación en cuanto a la gestión documental?

Sí

No

No sé al respecto.

9. ¿Existe control sobre la reproducción de documentos en la entidad?

Sí

No

No sé al respecto.

10. En una escala del 1 al 5 valore la capacitación recibida en cuanto al tema de gestión documental y archivos, en programas y áreas relacionadas con su labor:

Tenga en cuenta que:

5 es el valor máximo de valoración.

4 de adecuado.

3 de regular.

2 de inadecuado.

1 de no existe.

11. ¿Conoce usted el flujo informativo de su empresa y área de trabajo?

Sí

No

No sé al respecto.

12.A continuación, se le muestran una serie de aspectos que son necesarios que valore adecuadamente, marque con una X la opción según su criterio:

Aspectos	Criterios evaluativos		
	Si	No	No sé al respecto
Conoce las medidas para minimizar los factores de riesgo laboral de los trabajadores que se exponen a ambientes de archivos según lo establecido en la legislación vigente, en cuanto a la seguridad y salud en el trabajo.			
Conoce las medidas a cumplir ante la responsabilidad por daños al patrimonio documental.			
Conoce de los controles para el almacenamiento, protección, disposición y acceso de las evidencias o registros.			
Conoce de la implementación de mejores prácticas en materia de seguridad de la documentación, en correspondencia con las normas establecidas al efecto.			

13. ¿Tiene dominio sobre qué es un Sistema de Gestión de la Información?

- Sí
- No
- No sé al respecto.
- Me gustaría saberlo.

14. ¿Considera usted la necesidad en su entidad de poseer un Sistema de Gestión de la Información?

- Sí. ¿Por qué?
- No
- No sé al respecto.

**GRACIAS POR SUS RESPUESTAS, SU COLABORACIÓN ES MUY NECESARIA.**

La autora propone además una serie de criterios evaluativos que facilitan la calificación del instrumento según criterios de los encuestados; ellos son:

-Totalmente adecuado: existe totalidad de criterios positivos según el valor numérico otorgado por los encuestados.



-Adecuado: existe mayoría de criterios positivos según el valor numérico otorgado por los encuestados con respecto a negativos.

-Con dificultad: existe diferenciación de criterios positivos y negativos según el valor numérico otorgado por los encuestados.

-Totalmente inadecuado: existe totalidad de criterios negativos según el valor numérico otorgado

por los encuestados.

## CONCLUSIONES

Gestionar correctamente la información en el sector organizacional demanda de recursos personales y profesionales que faciliten tal intención. La propuesta del cuestionario pretende facilitar el conocimiento de la situación real que poseen los trabajadores con respecto al componente informativo en correspondencia con la legislación vigente en Cuba.

## RECOMENDACIONES

Se prevé en otra etapa la validación de instrumento, a día de hoy es una propuesta abierta para especialistas que necesiten obtener este tipo de información.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Decreto-Ley no.3/2020 del Sistema Nacional de Gestión Documental y Archivos de la República de

Cuba (goc-2020-513-o55).

Decreto no.7/2020 Reglamento del Sistema Nacional de Gestión Documental y Archivos de la

República de Cuba (goc-2020-514-o55).

Franganillo, 2009: p.400. El profesional de la información, v.18, n. 4, julio-agosto 2009. Tomado de: Vista de Gestión de información personal: elementos, actividades e integración. (2021, March 04). Retrieved from

<https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2009.jul.06/21547>

Resolución no. 60/11 Normas del Sistema de Control Interno y Guía de Autocontrol General.