

**Gestión Documental para la Transparencia Activa en la Asociación
de Recicladores Recuperando Esperanza del
Municipio de Cartago - Valle del Cauca.**

Autores:

Kelly Jhoana López Pérez

Juan David Martínez Ortiz

Trabajo de grado en modalidad de asesoría para optar por el título de:

Administradores de Empresas

Docente:

Esp. Investigación e Innovación Educativa

Adolfo León Llanos Ceballos

Universidad del Valle

Administración de Empresas

Facultad de Ciencias de la Administración

Cartago - Valle del Cauca

2025

Contenido

Introducción	9
CAPÍTULO I.	11
Formulación del Problema	11
Planteamiento del problema	11
Pregunta problema	14
Sistematización del Problema	14
Objetivos	15
Objetivo General	15
Objetivos Específicos	15
Justificación	16
CAPÍTULO II.	18
Marco Referencial	18
Marco de Antecedentes	18
Matriz de Antecedentes	19
Marco Teórico	20
Paradigma Clásico	20
Teoría Clásica de la Administración	21
Gestión Documental	23
La Comunicación	23
Comunicación Humana	25
Comunicación Organizacional	27
La Calidad Total	28
Marco Conceptual	30

GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA TRANSPARENCIA ACTIVA	3
Marco Contextual	31
Marco Legal	33
Matriz de Impacto Legal	35
CAPÍTULO III.	37
Diseño Metodológico	37
Enfoque:	37
Alcance:	37
Diseño de Investigación	37
Método	37
Fuentes de Información	38
Herramientas de Recolección de Datos	38
Unidad de Análisis	38
Población	38
Muestra	38
CAPÍTULO IV.	39
A. Describir la situación interna de la empresa.	39
Fortalezas	39
Debilidades	40
B. Conocer el entorno externo de la organización.	41
Oportunidades	41
Amenazas	42
C. Análisis del sector al que pertenece la Asociación A.R.R.E	42
Amenaza de Nuevos Entrantes.	43
Poder de Negociación de los Proveedores.	43

GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA TRANSPARENCIA ACTIVA	4
Poder de Negociación de los Compradores.	43
Amenaza de Productos Sustitutos.	43
Rivalidad Entre Competidores.	43
Aplicación del Modelo en el Sector del Reciclaje	44
Entrevista a la presidente de la Asociación ARRE.	45
D. Presentación del sistema de procesos de la gestión documental.	50
Política de Gestión Documental	50
Gestión del Documento	53
Seguimiento y evaluación:	53
E. Formular un plan de acción y un sistema de seguimiento y control.	55
Conclusiones	57
Recomendaciones	59
Referencias	60

Contenido de Tablas

Tabla 1. Matriz de Antecedentes	21
Tabla 2. Matriz de Marco Legal	37
Tabla 3. Esquema de organización.	54
Tabla 4. Matriz de seguimiento y control.	58

Contenido de Figuras

Figura 1. Evidencia del manejo de documentos	13
Figura 2. Síntesis del problema.	14
Figura 3. Modelo de De Fleur.	27
Figura 4. Línea de Tiempo Marco Teórico.	30
Figura 5. Empleados de la Asociación de recicladores recuperando esperanza.	32
Figura 6. Ubicación de la Asociación ARRE.	33
Figura 7. Mapa de Procesos.	53
Figura 8. Entrevista a la presidente Plataforma Meet	63
Figura 9. Pantallazo Validación de la herramienta	63
Figura 10. Evidencia de las visitas	64

Contenido de Graficas

Gráfica 1	49
Gráfica 2	49

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Resumen

El proyecto de investigación tuvo como propósito central sugerir a la Asociación de Recicladores Recuperando Esperanza del municipio de Cartago un sistema de gestión documental permitiendo desarrollar la transparencia activa. El estudio, en modalidad de asesoría, presento un alcance descriptivo pues a través de una narrativa clara y precisa, se relató la trazabilidad comunicativa entre todas las áreas de dicha organización. Así pues, la investigación se consideró de alta importancia porque se propuso unas acciones mejoradoras cumpliendo la normatividad vigente, la administración de los documentos, la gestión de formatos, la política archivística y la seguridad de los mismos incluyendo su retención. De ahí que, el verbo de acción usado en el trabajo fuera diseñar, que invita a la construcción de manera técnica un SGD adecuado. Los aspectos metodológicos, se asumió un enfoque cualitativo ya que se comprendió e interpreto el contexto de la organización, junto a los aportes administrativos de su líder, igualmente, se utilizó un diseño estructural y un método inductivo. En cuanto a los resultados, el fenómeno comunicacional abordado por los investigadores que corresponde a la perspectiva lineal-formal para conservar el orden y la estabilidad interna propuesto por Claude Shannon arrojó la necesidad de acondicionar un espacio destinado a el mantenimiento y la organización de la documentación generados en la asociación; igualmente, la implementación de un Excel para el manejo dinámico de la información. Por esta razón, se concluye que un Sistema de Gestión Documental facilita el proceso de tomar decisiones y mejorar continuamente el clima de la comunicación, siendo este su principal aporte social.

Palabras claves: Comunicación, gestión documental, información.

Abstract

The central purpose of this research project was to propose a document management system to the “Recuperando Esperanza” Recyclers Association of the municipality of Cartago, enabling the development of active transparency. The study, carried out as an advisory project, had a descriptive scope, as it clearly and precisely narrated the communicative traceability among all areas of the organization. Therefore, the research is considered highly relevant because it proposed improvement actions in compliance with current regulations, document administration, format management, archival policy, and document security, including retention. Hence, the action verb used in this work was *design*, which refers to the technical construction of an appropriate Document Management System (DMS).

From a methodological standpoint, a qualitative approach was adopted, as it allowed for understanding and interpreting the organizational context, along with the administrative contributions of its leader. A structural design and an inductive method were also used. As for the results, the communicational phenomenon addressed by the researchers corresponds to the linear-formal perspective aimed at maintaining internal order and stability, as proposed by Claude Shannon. This revealed the need to adapt a space dedicated to the maintenance and organization of documentation generated within the association, as well as the implementation of an Excel tool for dynamic information management. Therefore, it is concluded that a Document Management System facilitates decision-making processes and continuously improves the communication climate, which constitutes its main social contribution.

Keywords: Communication, document management, information.

Introducción

La información y la comunicación en una empresa son elementos clave para llevar a cabo todos los procesos de gestión, desde la administración de los recursos hasta la rendición de cuentas. El trámite y la circulación de los documentos, los formatos, los soportes creados o recibidos, facilita el ejercicio de planeación, ejecución y evaluación de los objetivos estratégicos bien sea de misión, de apoyo o de evaluación. Precisamente, la Asociación de Recicladores Recuperando Esperanza (ARRE) del municipio de Cartago, Valle del Cauca, necesitó fortalecer su gestión documental pues carecía de una planeación de su función archivística lo que generaba desorganización de sus archivos, Igualmente, sus archivos se encontraban de manera desorganizada causando pérdida o deterioro de los mismos; como si fuera poco, se tenía un conocimiento precario de los procedimientos y los procesos documentales lo que afectaba el trámite, la disposición y preservación de los documentos.

Lo dicho hasta aquí supone que el tema central de la investigación fue el de diseñar un sistema de procesos de gestión documental que conduzca a la Asociación hacia el desarrollo de la transparencia activa, como condición para el fortalecimiento de su legitimidad y confianza frente a la comunidad y las entidades reguladoras de no hacerlo, se podría deteriorar o desdibujar su reputación y credibilidad. Simultáneamente, el estudio presenta los objetivos que hacen parte de la modalidad de asesoría, como son: describir la situación interna, conocer el entorno externo, analizar el factor, presentar el sistema de procesos de la gestión documental, y formular el plan de acción.

Al mismo tiempo, el proyecto se sostiene de un variado estado del arte que comprende los estudios locales de Sánchez y Bulla (2019); regionales de Viafara (2022); nacionales de Arias (2023); internacionales de Montes (2021). A pesar del tiempo, los postulados de Fayol, que aún no se agotan, sirvieron de sustento teórico. Así mismo Taylor (1976), quien abogaba por los estudios sistemáticos de los procesos de trabajo, elementos que sirvieron para entender las necesidades y acciones de mejora en ARRE.

Como soporte específico se tomó a Schramm quien presentó los paradigmas que orientan la construcción del sistema de gestión documental y marcó la ruta para escoger el modelo que representa dicho proceso. Como resultado de la confrontación teórica y el trabajo de campo, en especial la entrevista con la presidente de la Asociación, los investigadores se deciden por el modelo de De Fleur por considerar que su estructura es la imagen fiel de lo que sucede a nivel de la comunicación.

Por lo que se refiere a la metodología, se trató de un abordaje de tipo cualitativo de diseño transversal cuyo acercamiento a la realidad o método fue inductivo. La población fue el carácter opinático con una muestra de ocho colaboradores, mediante el instrumento de entrevista semiestructurada.

Indiscutiblemente el proyecto se llevó a cabo de una manera ágil y fluida; como limitación principal, se tuvo la agenda muy ocupada de la presidente, pero lo anterior se solventó con su actitud positiva, su amabilidad y entrega. El sistema de procesos de la gestión documental presentó los siguientes elementos: perfil de calidad, política, objetivo, misión, principios, administración, ruta de gestión del documento, seguimiento y evaluación.

Finalmente, el proyecto de investigación fue organizado en los siguientes capítulos: I. El problema de investigación, que incluyó una evidencia fotográfica. II. El marco de referencia, donde se definió el modelo que representó la realidad. III. La metodología con la validación de los presupuestos mediante el Inflesz V1.0; IV. Los hallazgos, resultados y discusiones.

CAPÍTULO I.

Formulación del Problema

Planteamiento del problema

Para las organizaciones privadas y publica es sumamente relevante el debido manejo correspondiente de la información, por lo tanto, se hace indispensable el manejo correcto de cada documento recibido ya que se convierte en un material valioso por la información que este contiene, es decir, una simple hoja de papel cobra valor según lo que contenga, llámese este, informe, recibo, factura, acta, etc. Lo más importante al recepcionar o remitir un documento, es el manejo adecuado que se le otorga a este, ya que al contener una información que hace parte de la empresa puede generar beneficios o consecuencias desfavorables como sanciones o pérdidas económicas en el peor de los casos, por extravío o al llegar a manos inadecuadas.

Se hace necesario la elaboración de un sistema de procesos para la gestión de los documentos en la Asociación de Recicladores Recuperando Esperanza (ARRE) se hace con el fin de estandarizar, organizar, controlar y normalizar las actividades que se deben realizar por el área encargada de la administración de la información dentro de esta entidad. Del mismo modo, es indispensable garantizar la conservación y el orden de los documentos, ya sean físicos o virtuales, para darle agilidad a la tramitología en las áreas administrativas, identificando la clase de documento, la procedencia y/o el destino.

Al realizar un diagnóstico temprano de la entidad se evidencia una problemática notable, y es que la Asociación no cuenta con actividades determinadas para el manejo de la información y no contienen procesos documentados que permitan llevar control o un orden de los documentos que ingresan o salen de la entidad. Esta situación se agrava por el desconocimiento de los colaboradores en temas de gestión documental, lo que contribuye un poco la desorganización y la ineficiencia en el manejo de la información.

Además, la ausencia de un marco normativo claro y de políticas archivísticas adecuadas limita la capacidad de la ARRE para cumplir con las regulaciones vigentes en Colombia, lo que podría acarrear sanciones y afectar su reputación ante la comunidad y las entidades reguladoras. El implementar un SGD no solo es una necesidad operativa, sino también un imperativo ético y legal que busca promover la transparencia activa, un principio fundamental para cualquier organización que aspire a ser responsable y rendir cuentas a sus stakeholders.

La implementación de un Sistema de Gestión Documental no solo permitiría subsanar deficiencias, sino también replicar experiencias exitosas observadas en otros sectores, como por ejemplo estos tres casos de éxito, la empresa Rosmino Cia S.A., dedicada a la distribución de productos IVESS, logró mejorar significativamente el acceso y control de documentos a través de la digitalización, reduciendo la pérdida de archivos y el consumo de papel, de la misma manera, Granja Tres Arroyos, líder en la industria avícola, automatizó su gestión documental con resultados notables en ahorro de tiempo, eficiencia administrativa y transparencia hacia sus proveedores, quienes ahora pueden consultar sus documentos directamente desde el sistema. En el sector salud, la empresa Scienza, dedicada a la comercialización de medicamentos especiales, optimizó sus procesos de atención al cliente mediante la digitalización, facilitando el acceso a información vital de forma inmediata y confiable. (Tempone, 2024)

Contextualmente, varios estudios demuestran que implementar un sistema de gestión documental puede mejorar eficientemente la operatividad y la transparencia en las organizaciones. Por ejemplo, investigaciones previas han señalado que una gestión documental adecuada puede reducir significativamente el tiempo de búsqueda de información y minimizar el riesgo de pérdida de documentos. Además, teorías como la de la comunicación organizacional de Claude Shannon subrayan que es importante el orden y la claridad en la transmisión informativa, lo que refuerza la necesidad de un sistema estructurado en la ARRE.

Por lo tanto, se hace evidente que al faltar de un SGD adecuado para la ARRE no solo afecta su funcionamiento interno, sino que también impacta su capacidad para interactuar de manera efectiva con la comunidad y otros actores relevantes. La pregunta que rige la presente investigación es: ¿Cómo diseñar un sistema de procesos de gestión documental que permita a la Asociación de Recicladores Recuperando Esperanza desarrollar transparencia activa? La respuesta a esta pregunta no solo es crucial para la ARRE, sino que también puede servir como modelo para otras organizaciones en contextos similares, que promueve una cultura de eficiencia y transparencia en la gestión informativa.

A continuación, se ilustra por medio de imágenes la evidencia del estado en que se encuentran los archiveros y la respectiva documentación almacenada dentro de la Asociación.

Figura 1. Evidencia del manejo de documentos



Nota: Fotos tomadas de la empresa fuente al realizar trabajo de campo.

Debido a lo anterior, se hace evidente el mal uso de los recursos y el indebido manejo de los insumos y materiales con los que cuenta la entidad, necesario presentar una propuesta que permita investigar, documentar y diseñar los procesos y sub procesos de manera adecuada y del mismo modo permitiendo el control del manejo documental y un orden en la Asociación.

Para Sintetizar, Se realiza un diagrama de espina de pescado donde se analizan los diferentes efectos y las causas que conllevan al problema y da pie a la realización del presente trabajo de grado para la Asociación de Receladores Recuperando Esperanza.

Figura 2. Síntesis del problema.



Nota: Elaboración propia a partir de la toma de datos en la empresa fuente.

Formulación del Problema*Tabla 1. Formulación del Problema*

Síntomas (Señales, indicadores) 		Causas (Origen) 		Consecuencias (Efectos) 		Control (Acción de mejora) 
Falta mayor control sobre el ingreso, función y salida de los documentos		No se dispone de un área administrativa especializada en la gestión documental		La empresa se arriesga a incumplir los procesos de transparencia activa y la normatividad vigente		Implementación de sistema de gestión documental y su constante revisión
Desorganización e ineficiencia en el manejo de la documentación		Inadecuada infraestructura locativa para la organización y conservación de los documentos		Los documentos corren el riesgo de pérdida o deterioro		Destinación de un espacio adecuado para la organización de documentos
No se cuenta con un colaborador capacitado para la gestión documental		Se desconoce el proceso de planeación, gestión, valoración y transferencia de los archivos		La respuesta al usuario o al colaborador puede demorar afectando los procesos		Capacitación permanente de un colaborador sobre la gestión documental

Nota: Elaboración propia. 2025.

Pregunta problema

¿Cómo diseñar un sistema de procesos de gestión documental para que la Asociación de Recicladores Recuperando Esperanza del municipio de Cartago - Valle del Cauca, desarrolle transparencia activa?

Sistematización del Problema

- ¿Cuál es el comportamiento del sector al que pertenece la empresa?
- ¿Cómo se encuentra el entorno externo de la empresa?
- ¿Cómo se encuentra el ambiente interno de la empresa?
- ¿Cuál es el perfil competitivo de la empresa?
- ¿Cómo presentar el sistema de procesos de la gestión documental?
- ¿En qué estado se encuentra la gestión documental de la empresa?
- ¿Cómo formular un sistema de seguimiento y control documental?

Objetivos**Objetivo General**

Diseñar un sistema de procesos de gestión documental para que la Asociación de Recicladores Recuperando Esperanza del municipio de Cartago - Valle del Cauca, desarrolle transparencia activa.

Objetivos Específicos

- a. Conocer cuál es el entorno externo al que pertenece la Asociación de Recicladores Recuperando Esperanza del Municipio de Cartago.
- b. Describir la situación interna de la Asociación de Recicladores Recuperando Esperanza del Municipio de Cartago.
- c. Analizar el comportamiento del sector y el perfil competitivo de la Asociación de Recicladores Recuperando Esperanza del Municipio de Cartago.

- d.** Exponer el sistema de procesos de la gestión documental diseñado para la Asociación de Recicladores Recuperando Esperanza del Municipio de Cartago.
- e.** Formular un plan de acción y un sistema de seguimiento y control para la Asociación de Recicladores Recuperando Esperanza del Municipio de Cartago.

Justificación

La implementación de un Sistema de Gestión Documental (SGD) en la Asociación de Recicladores Recuperando Esperanza (ARRE) se configura como una necesidad estratégica y operativa indispensable para fortalecer la transparencia activa, la eficiencia administrativa y el cumplimiento normativo en una organización que presta un servicio público esencial. En contextos comunitarios y sociales, como el que representa ARRE, la gestión adecuada de la información no solo es una práctica organizativa recomendada, sino también un requisito legal, ético y funcional que impacta directamente en la confianza ciudadana, la legitimidad institucional y la sostenibilidad de los procesos operativos.

Desde un enfoque jurídico, la Ley 1712 de 2014 más conocida como la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, establece que todas las entidades obligadas deben implementar mecanismos de divulgación proactiva de información, y asegurar el acceso a la misma sin necesidad de solicitud previa. Esto exige contar con un sistema documental estructurado, seguro y sistematizado, que garantice la trazabilidad, conservación y disponibilidad de los documentos. (Funcion Publica, 2014)

A nivel organizacional, la gestión documental permite ordenar, controlar y conservar adecuadamente los documentos producidos o recibidos, desde su creación hasta su disposición final. Según el autor García Morales un SGD eficiente mejora la eficiencia institucional, optimiza los procesos de toma de decisiones y reduce significativamente el riesgo de pérdida de información relevante.

Además, tal como plantea Fayol, en su Teoría Clásica de la Administración, la organización y el control de los procesos internos son funciones clave que determinan la estabilidad y el buen desempeño de una entidad. (Fayol, 1916).

Desde la perspectiva de comunicación organizacional, la implementación de un SGD también fortalece el flujo informativo interno y externo, como lo sostiene Claude Shannon (1948), quien en su modelo comunicacional destaca la importancia de la claridad, orden y canalización adecuada de los mensajes para la eficiencia de cualquier sistema.

En el caso específico de ARRE, las deficiencias actuales en el manejo de información, la falta de procedimientos estandarizados y la ausencia de un archivo sistematizado generan pérdida documental, retrasos en la tramitología y dificultades para rendir cuentas ante entidades regulatorias como la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la comunidad local. Esta situación debilita la percepción de profesionalismo y transparencia de la Asociación, afectando su imagen y sus posibilidades de acceder a alianzas y financiación externa.

La implementación de un SGD, además, empodera al equipo humano de la Asociación. A través de procesos de formación y capacitación, se generan habilidades nuevas en los recicladores, mejorando su desempeño y abriendo posibilidades de desarrollo personal, tal como lo plantea el enfoque de Calidad Total, donde la mejora continua y el fortalecimiento del recurso humano son pilares esenciales para el éxito organizacional. (Ishikawa, 1985)

Finalmente, en un entorno social y económico cambiante, la capacidad de una organización como ARRE de garantizar transparencia activa, orden documental y accesibilidad a la información representa un valor agregado clave que puede ser percibido positivamente por aliados institucionales, clientes, donantes y ciudadanos. Un SGD no solo responde a una necesidad técnica o normativa, sino que encarna una visión ética de la administración comunitaria basada en la rendición de cuentas, la participación ciudadana y la dignificación de la labor del reciclador.

CAPÍTULO II.

Marco Referencial

Marco de Antecedentes

Para el desarrollo de un MGDA, es adecuado recopilar publicaciones e investigaciones praxeológicas realizadas posteriormente sobre el tema a abordar, encontrando diferentes tipos de información sirviendo como guía y referencia para la presentación del actual proyecto, siendo necesario realizar una matriz de antecedentes para mejorar la claridad de las investigaciones realizadas, exponiendo las cinco publicaciones más importantes y diferenciando los aportes más relevantes de cada investigación.

Iniciando con un proyecto local, La investigación de las autoras Helen Sánchez González y Ximena A. Bulla Pasichaná, en su proyecto de grado denominado “Propuesta de Estrategia Administrativa para la Implementación de un Programa de Gestión Documental en la Institución Educativa Técnico Industrial Indalecio Penilla del Municipio de Cartago Valle” Elaborado para la Universidad del Valle, Sede Cartago, en el año 2019 (Bulla Pasichaná & Sánchez González, 2019)

Continuando con un estudio Regional, El autor Jesús Antonio Viáfara Ruiz, con el proyecto “Propuesta de Mejoramiento en Gestión Documental para las Solicitudes Del Personal a la Oficina de Gestión Laboral de la Empresa Riopaila Castilla S.A 2022 – 2024” elaborado en el año 2022 para la universidad del Valle sede Zarzal (Viáfara Ruiz, 2022).

A nivel Nacional, el proyecto de la autora Angie Natalia Arias Gómez, que tiene como título “Diseño e implementación de un prototipo de repositorio para la conservación y gestión de archivos documentales” para la Universidad Industrial de Santander en la ciudad de Bucaramanga, en el año 2023. (Arias Gómez, 2023)

Por último, a nivel Internacional, de la Autoría de Jaqueline Katia Mateo Montes, el trabajo “Implementación del Sistema de Gestión Documental en la Autoridad Nacional del Servicio Civil (Servir)” Para la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en Lima, Perú, en el año 2021 (Mateo Montes, 2021).

Matriz de Antecedentes**Tabla 1. Matriz de Antecedentes**

Escala	Título	Fecha	Autor	Metodología	Contribución
Local Cartago	Propuesta de estrategia administrativa para la implementación de un programa de gestión documental en la Institución Educativa Técnico Industrial Indalecio penilla del municipio de Cartago Valle.	2019	Ximena Alejandra Bulla Pasichaná y Helen Johana Sánchez González	Este trabajo sigue un enfoque sistemático y completo para abordar los problemas de gestión documental en la institución, combinando análisis del sector, estrategias DOFA y un enfoque de cuadro de mando integral para el seguimiento y la evaluación.	Este proyecto brinda un marco sólido y experiencias previas que se pueden adaptar y aprovechar para mejorar la gestión documental en una organización.
Regional Zarzal	Propuesta de Mejoramiento en Gestión Documental para las Solicitudes Del Personal a la Oficina de Gestión Laboral de la Empresa Riopaila Castilla S.A 2022 – 2024	2022	Jesús Antonio Viáfara Ruiz	Abarca la revisión de la historia y características de la organización hasta la formulación de un plan de acción para mejorar la gestión laboral en la entidad estudiada.	Proporciona una base sólida, ayudando a contextualizar la investigación, identificando objetivos, seleccionado métodos apropiados y diseñado un plan de acción efectivo.
Nacional Bucaramanga	Diseño e implementación de un prototipo de repositorio para la conservación y gestión de archivos documentales	2023	Angie Natalia Arias Gómez	La metodología utilizada abarca desde la identificación de la necesidad hasta la selección y evaluación de opciones de software, pasando por el diseño e implementación del prototipo de repositorio digital y la evaluación de la experiencia y resultados obtenidos.	El enfoque sistemático permite a las entidades avanzar en un proyecto de incursión en el aspecto de extensión y ofrecer servicios de gestión digital de manera efectiva.
Nacional Cajicá	Modelo para el direccionamiento de proyectos en gestión documental aplicado a empresas del sector servicios de La Sabana Occidente	2022	Luis Fernando Flores Morales	La metodología empleada en este trabajo combina la revisión de literatura y estándares, el análisis del contexto colombiano y el sector de servicios, así como la investigación descriptiva, para proponer un modelo específico para la dirección de proyectos en gestión documental en el sector servicios en Colombia.	Este enfoque permite adaptar las mejores prácticas internacionales a las necesidades y características locales, con el objetivo de optimizar la gestión documental y generar valor en las organizaciones del sector.
Internacional Lima - Peru	Implementación del Sistema de Gestión Documental en la Autoridad Nacional del Servicio Civil (Servir)	2021	Jaqueline Katia Mateo Montes	Este proyecto incluye la identificación de necesidades, la selección de una metodología de desarrollo de software, la implementación del SGD por parte de la empresa y la obtención de beneficios tangibles como resultado de la implementación del sistema.	Esta metodología garantiza la eficacia y eficiencia en el proceso de modernización del estado peruano a través de la gestión documental electrónica.

NOTA: *Elaboración Propia*

Marco Teórico

En la realización del presente estudio es necesario abundar en las diferentes teorías de la administración que permiten conocer mejor las organizaciones; las asociaciones son entes jurídicos que involucran a varias personas las cuales realizan un aporte económico para trabajar conjuntamente en una actividad en específico para cumplir con un fin determinado entendiéndose esta como una organización, la cual tiene unos objetivos y recursos claves para ser administrados, dado lo anterior, se analizan las diferentes posturas sobre las teorías que aportaron significativamente al sistemas de gestión y a la administración empresarial. Por lo tanto, es importante considerar el paradigma **clásico**, enfoque que surge a principios del siglo XX.

Paradigma Clásico

Para hablar de este paradigma se hace necesario nombrar a los autores y padres de la administración de empresas, quienes alrededor de los 1900, presentaron sus ideas aplicando diferentes métodos científicos mejorando la eficiencia para la producción industrial.

Teoría Clásica de la Administración del teórico Henri Fayol: Donde desarrolla una teoría general de la administración que identificaba funciones gerenciales básicas, como la organización, la coordinación, la planeación, la dirección, y el control. Sus principios de administración, como la autoridad y responsabilidad, la división de los trabajos, la autoridad jerárquica y responsabilidad, y las diferentes unidades de mando, continúan siendo parte fundamentales en las prácticas administrativas.

Para Chiavenato, refiere al conjunto de teorías y principios desarrollados principalmente por los pioneros de la administración, como Frederick Taylor, Henri Fayol y Max Weber, a principios del siglo XX. Este enfoque se centra en la eficiencia, la estructura organizativa y la racionalidad en la gestión de las organizaciones (Chiavenato, 2006).

El paradigma clásico sentó las bases para el desarrollo posterior de la teoría y práctica administrativa. Aunque ha sido objeto de críticas y revisiones, siguen siendo relevantes en muchos contextos organizacionales.

Teoría Clásica de la Administración

Esta identificaba funciones gerenciales básicas de la administración. Sus principios dentro de la administración, como el dividir las labores, las unidades de mando, responsabilidad y la autoridad, siguen siendo fundamentales en la práctica administrativa. En su libro *Administración Industrial y General*, considerado la obra fundamental de Fayol, presenta su teoría general de la administración, incluyendo los principios de administración y las funciones gerenciales básicas. (Fayol, 1916).

Para Taylor, considerado uno de los teóricos más importante en el desarrollo de la administración científica, la aplicación de métodos científicos era el enfoque central para incrementar la eficiencia en la producción de una organización. Taylor abogaba por el estudio sistemático de los procesos de trabajo para identificar la "mejor manera" de realizar una tarea y por la creación de incentivos para motivar a los trabajadores a seguir los métodos prescritos. (Taylor, 1911).

La Administración Científica se distinguía por su enfoque en las actividades realizadas por los empleados, mientras que la Teoría Clásica se destacaba debido a que su enfoque es la base organizativa necesaria para alcanzar la eficiencia. Sin embargo, ambas teorías compartían el mismo objetivo: mejorar la eficiencia de las organizaciones. Según la Administración Científica, esta eficiencia se conseguía mediante la racionalización del trabajo de los empleados y la combinación de la eficiencia individual. (Chiavenato, 2006)

Gracias a los aportes de los teóricos se puede examinar detenidamente las operaciones de la empresa con el propósito de identificar áreas que requieran mejoras y que puedan impactar en los resultados más relevantes. Este análisis específico permite evaluar si el tiempo y las actividades están organizadas de manera efectiva, lo que ayuda a identificar necesidades de personal y la optimización de los métodos de trabajo empleados

por la Asociación de Recicladores Recuperando Esperanza, para poder implementar un debido SGD en su organización.

La planificación facilita búsquedas alternativas que permiten alcanzar los objetivos y metas establecidos. Al proporcionar un marco estructurado, la planificación guía el proceso de toma de decisiones hacia opciones que sean coherentes con los objetivos organizacionales y que maximicen las posibilidades de éxito.

Se destaca la importancia de la planeación estratégica, la cual abarca el análisis externo e interno, así como la selección de alternativas. Un enfoque clave en este proceso es el modelo de Michael Porter, que permite realizar un análisis exhaustivo del sector. Esto incluye la evaluación de competidores, sustitutos, proveedores, nuevos competidores y clientes. Gracias al soporte literario brindado por el Autor Benjamín Betancourt, quien proporciona herramientas adicionales para el análisis competitivo. Por ejemplo, se puede utilizar el método de benchmarking para comparar el desempeño de la empresa con el de sus competidores e identificar áreas de mejora. (Betancourt, 2014)

Es relevante destacar la contribución del académico Michael Porter en el campo de la administración estratégica a través de su modelo de "las cinco fuerzas competitivas". Este modelo proporciona una comprensión profunda del entorno en el que opera una empresa y cómo estas fuerzas influyen en la toma de decisiones efectivas.

La importancia de adoptar una estrategia que se ajuste al comportamiento específico del sector. Por medio de un modelo de estudio comprobado que permite conocer el medio que rodea la empresa, Este enfoque proporciona una base sólida para desarrollar estrategias competitivas que aborden las dinámicas específicas del sector y maximicen las oportunidades de éxito empresarial para la implementación de un SGD en la organización.

Este objetivo se logra mediante el análisis de las cinco fuerzas propuestas por el autor como se puede evidenciar a continuación.

- ✓ La amenaza de entrada de nuevos competidores.
- ✓ El poder de negociación de los proveedores.

- ✓ El poder de negociación de los competidores o compradores.
- ✓ La amenaza de ingreso de productos sustitutos.
- ✓ La rivalidad entre los competidores.

Gestión Documental

La gestión documental, también conocida como gestión de documentos, se refiere a una parte esencial del sistema de información de una empresa. Su objetivo principal es almacenar y recuperar documentos de manera eficiente. Esta función está diseñada para coordinar y supervisar todas las actividades relacionadas con la creación, recepción, almacenamiento, acceso y preservación de documentos. El enfoque principal es garantizar la integridad, autenticidad y precisión de los documentos, protegiendo tanto sus características estructurales como contextuales.

Esto incluye la creación, almacenamiento, organización, acceso, recuperación y disposición de documentos de manera eficiente y efectiva. La gestión documental asegura que los documentos estén disponibles cuando se necesiten, protege su integridad y autenticidad, y garantiza el cumplimiento de regulaciones y políticas pertinentes.

Uno de los autores que ha contribuido a este campo es García Morales, quien ha escrito sobre gestión documental en el contexto de la administración de empresas. En sus escritos, García-Morales aborda la importancia de la gestión documental para mejorar la eficiencia organizacional y la toma de decisiones.

La Comunicación

En la actualidad, los procesos comunicativos, dan primacía al rol del receptor y a la mediación cultural (Giraldo, 2008), se podría afirmar que la comunicación tiene su propio cuerpo teórico, pero su etiqueta, en ciencia, disciplina o campo aún no se establece. En esta línea el profesor Schramm la señala como una encrucijada humana (1980) con el pasar de las décadas, se han presentado los siguientes paradigmas.

1. El funcionalismo, que presenta la comunicación como un proceso lineal, sencillo y unidireccional; su principal exponente originario fue Aristóteles con sus tres componentes: el orador, el discurso y el auditorio, El interés es de tipo persuasivo (efectividad del mensaje).

2. El estructuralismo, donde se plantea que la vida social es un complejo sistema comunicacional, sus fenómenos socioculturales son señales y se hace necesario una visión muy completa para comprenderlos, Se analizan las estructuras de los mensajes, su confección y cómo interactúan las audiencias; cabe resaltar que, las formas culturales dan una señal que el hombre genera y estos se estudian desde la semiología.

3. la teoría crítica, aquí se niega a obedecer las exigencias lingüísticas e ideologías vigentes que generaba el pensamiento en mercancía y el lenguaje en elogio de la misma. (Fernández, 1997). Este paradigma enuncia el caos cultural dada la diferencia técnica y social, como la creciente especialización. además, las relaciones de dominación, las concepciones de lo bueno y lo malo, la verdad y la mentira.

4. Los estudios culturales, surgen de la disputa teórica por la “mejor” explicación de la realidad (lucha conceptual por la explicación del mundo), En especial, cuándo se quiso explicar los complejos fenómenos socioculturales producto después de la Segunda Guerra Mundial; Ahora, Se ocupan sobre cómo las divisiones sociales reciben sentido, se cree en la polisemia de los textos tratando de interpretar la influencia de los medios sobre la audiencia y viceversa.

Ahora bien, desde la perspectiva organizacional, se presentan dos divisiones del fenómeno comunicacional:

1. La lineal – formal: cuyo objetivo es conservar el orden y la estabilidad interna garantizando la eficacia y la eficiencia, sus contenidos son lógicos y racionales.

2. La compleja: entendida como el proceso que permite el intercambio de percepciones, de juicios, de expresiones verbales y no verbales que ocurren en un mismo

espacio comunicacional, sus contenidos son dinámicos y generativos, la comunicación sirve para coordinar acciones y vivimos en ella (Pearce, 1989).

Comunicación Humana

La comunicación humana se entiende como un fenómeno social que se despliega en un contexto cultural. Así mismo, requiere de la producción y circulación de sentidos mediante signos que deriva en la construcción de consensos, la identificación de sujetos o la toma de decisiones. Llama la atención en Aguado (2004, pág. 143) que la comunicación humana es un mundo de compartir contenidos de conciencia; Para el caso de las empresas, se añadiría, conciencia colectiva que hace posible los procesos de interacción para la producción y convivencia.

Acorde con lo anterior, el primer ámbito de la interacción estará relacionado con la capacidad del acto comunicativo de orientarse hacia un objeto, una meta o un propósito donde los colaboradores proyectan los estados del conocimiento; este escenario suele llamarse dimensión referencial de la comunicación. Por otro lado, el segundo ámbito de la interacción o convivencia, permite la construcción de los consensos, la puesta en común; se denomina dimensión social de la comunicación.

Con respecto a las organizaciones, la comunicación es entendida como un sistema ordenado, planeado, ejecutado y evaluado que busca no solo mantener informada a la gente (funcionarios, colaboradores, clientes), sino promover el pensamiento y la conciencia colectiva; al mismo tiempo, se presenta vínculos externos a la empresa cuando se requieren relaciones públicas, ampliar los espacios de penetración en el mercado o publicidad. Ahora bien, en el marco de la globalización el uso de la tecnología confiere un nuevo espacio y relevancia a la comunicación en las empresas, bien sea de tipo humano, estratégico o instrumental; mediante dicha tecnología, se transmiten los datos con mayor rapidez, se fortalece el intercambio de ideas y conocimiento, se opera en línea o aumenta información en tiempo real.

Cabe anotar que de acuerdo con su componente teleológico la empresa consolida su propia perspectiva sociológica, para el caso de la ARRE se percibe una de tipo “sistema social” donde las secciones interactúan entre sí y se acomodan a las dinámicas cambiantes del entorno, se les presta atención a las personas, además, se hacen partícipes de las decisiones desde diferentes aspectos y niveles organizacionales.

Para entender cómo se desarrolla la comunicación en el contexto de una sociedad que cada día es más compleja, se requiere la representación simplificada de su dinámica, esto es, el modelo que resulta de observaciones precisas del emisor, el receptor, el mensaje, el canal, el contexto y el efecto, sin olvidar el posible ruido o la redundancia en la información. Más aún se necesita representar el principio racional que sostiene el proceso comunicativo, como: los estímulos con sus respuestas, la transmisión de la información con su tipo de selección, la construcción cooperativa del sentido con sus posibles consensos cada uno de ellos usando el mecanismo adecuado, entre ellos: la codificación o decodificación, la traducción o interpretación, la evolución o retroalimentación, la reorientación o afianzamiento del sentido.

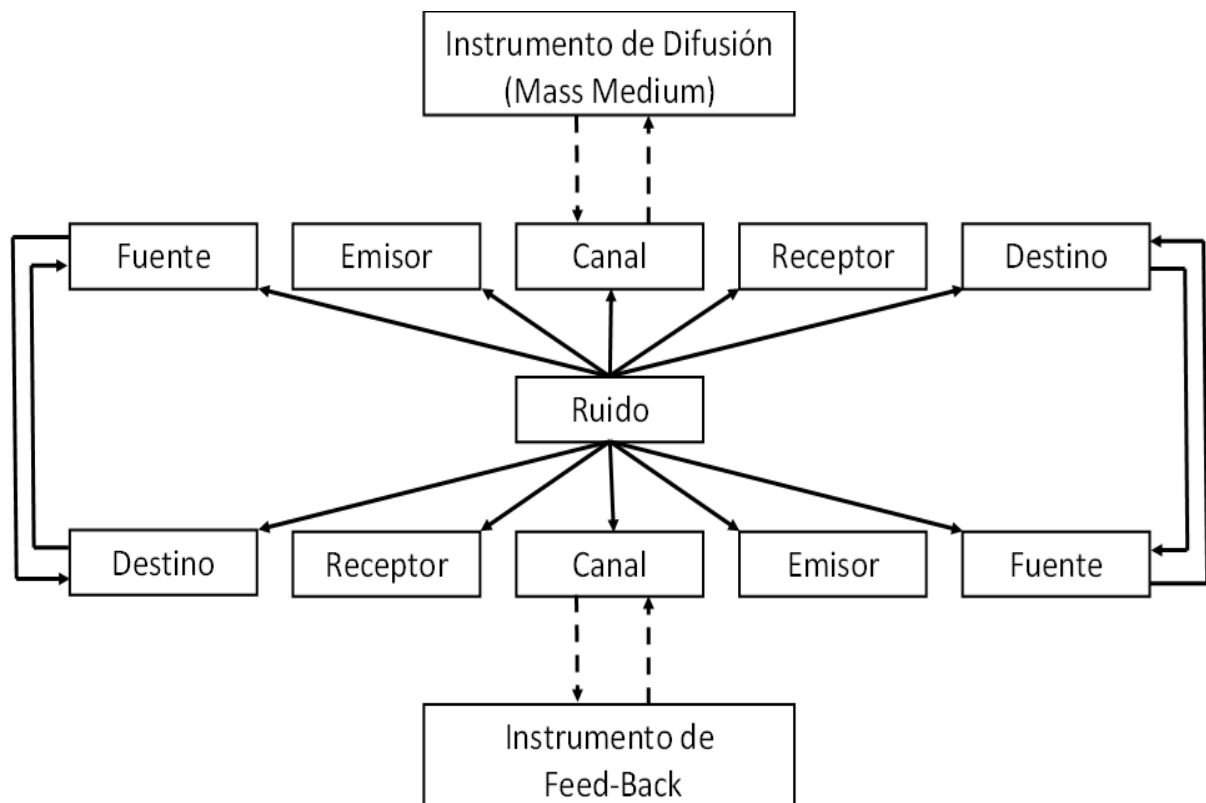
Se debe agregar que la representación construida permite organizar los datos encontrados, vincular los conceptos, hacer predicciones y favorecer la comprensión del fenómeno comunicativo.

Por lo que se refiere a la teoría que sirve de referente al estudio, al tratarse de una investigación con enfoque cualitativo, y después de realizar un cuidadoso ejercicio de observación, exploración y diagnóstico a la empresa “ARRE” los investigadores toman la decisión de seleccionar el modelo circular de De Fleur como punto de partida o arquetipo para orientar los actos comunicativos al interior de la misma.

Conviene subrayar que los modelos circulares asumen la “lógica” de Feed-back o retroalimentación situación necesaria para la organización objeto de estudio ya que se trata de un contexto donde los colaboradores presentan bajo nivel de escolaridad y requieren un mensaje claro y preciso.

A continuación, se representa el modelo de De Fleur

Figura 3. *Modelo de De Fleur.*



Fuente: Tomado de (Aguado, 2004)

Comunicación Organizacional

La comunicación organizacional, definida como un fenómeno interdependiente que incluye tanto la comunicación interna como la externa, resulta esencial para el funcionamiento y la efectividad de las organizaciones. Este concepto se nutre de diversas corrientes teóricas que hacen hincapié en su complejidad y en el papel que juega en la dinámica empresarial. Cada una de estas teorías resalta aspectos diferentes, pero en conjunto, ofrecen una comprensión integral de cómo se produce y gestiona la interacción dentro de una organización. (Ladino Marín, 2017)

En este sentido, la comunicación no solo se entiende como un medio para transmitir información, sino como una herramienta fundamental que fomenta la cohesión y colaboración entre los miembros. La estructura jerárquica de la organización define cómo

fluye la información, mientras que la cultura organizativa influye en las actitudes y comportamientos relacionados con la comunicación. La comunicación efectiva crea un ambiente de confianza en el que los empleados se sienten valorados y motivados a participar activamente, contribuyendo así a los procesos de toma de decisiones.

Además, es crucial que la comunicación se adapte a las cambiantes condiciones del entorno, lo que requiere un enfoque dinámico y flexible. La interdependencia entre los miembros y la interacción constante con el entorno interno y externo enriquecen el proceso comunicativo. Con una comunicación clara y bidireccional, se fomenta un sentido de pertenencia y participación que refuerza la moral y la satisfacción laboral. Estas interacciones no solo permiten que fluyan ideas de manera más libre, sino que también potencian la creatividad y la innovación, elementos importantes en el actual contexto de mercado. (Ladino Marín, 2017)

Al final, la convergencia de estos enfoques teóricos y la práctica de una comunicación organizacional efectiva crean un ecosistema dinámico y participativo, donde los empleados pueden contribuir al desarrollo organizacional y trabajar juntos hacia objetivos comunes, consolidando así un sentido de comunidad y propósito esencial para el éxito y la sostenibilidad de la organización como un todo.

La Calidad Total

enfoque integral de la gestión de la calidad que busca la participación activa de cada una de las personas que conforman la organización en cada uno de los procesos para mejorar continuamente. desde los altos directivos hasta los operarios, la calidad incluida a cada uno de los aspectos del trabajo y debe ser parte fundamental de la cultura organizacional. En lugar de enfocarse únicamente en la inspección de productos finales para detectar defectos, La implementación de controles de calidad en cada etapa del proceso productivo, el diseño hasta la entrega del producto final. Este concepto abarca varias ideas clave:

Responsabilidad Compartida: la calidad no debe ser responsabilidad exclusiva del departamento de control de calidad. En cambio, la calidad es una responsabilidad compartida que involucra a todos los empleados, desde la alta dirección hasta el personal operativo. Cada miembro de la organización debe estar comprometido con la calidad en su trabajo diario.

Participación de Todos los Empleados: La calidad total promueve la participación activa de todos los niveles de la organización en la identificación de problemas y en la implementación de mejoras. El involucrar a todos los empleados, se fomenta una cultura de calidad que contribuye a la mejora continua.

Prevención en lugar de Corrección: En lugar de centrarse únicamente en la inspección y corrección de defectos, el enfoque de calidad total se enfoca en la prevención de problemas. Esto implica implementar procesos de calidad desde el diseño hasta la producción y entrega, con el objetivo de evitar defectos antes de que ocurran.

Mejora Continua: La calidad total aboga por un proceso constante de mejora. Las organizaciones deben buscar siempre formas de mejorar sus procesos, productos y servicios. La mejora continua es una parte fundamental de la filosofía de calidad total.

Capacitación y Desarrollo: La formación y capacitación de los empleados en técnicas de control de calidad y en el uso de herramientas estadísticas es esencial para la implementación de la calidad total. La importancia de empoderar a los empleados con el conocimiento necesario para contribuir eficazmente a la mejora de la calidad.

Enfoque en el Cliente: La calidad total también pone un fuerte énfasis en satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. Comprender y cumplir con las expectativas del cliente es fundamental para la mejora continua y para la calidad total. (Ishikawa, 1985)

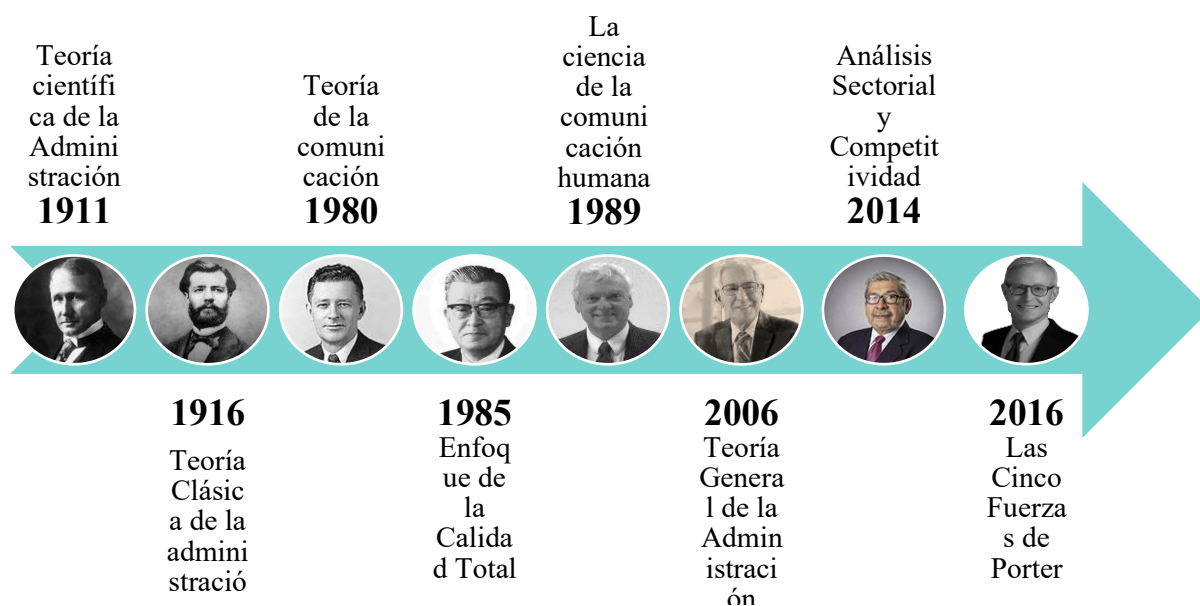
Transparencia Activa

La transparencia activa y la gestión documental son pilares fundamentales del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en Colombia estableciendo lineamientos clave para que las organizaciones tanto públicas como de carácter social o comunitario, garanticen el acceso a la información como un derecho a los ciudadanos, en este contexto, la Ley 1712 de 2014, obliga a entidades y organizaciones con funciones públicas a divulgar información relevante de forma proactiva, clara y oportuna. (Función Pública, 2018)

Este marco normativo reconoce la información como un activo estratégico para la toma de decisiones basadas en evidencia, el control social y la generación de confianza pública. Se enfatiza la necesidad de implementar instrumentos como el Programa de Gestión Documental, el Registro de Activos de Información, y el Índice de Información Clasificada y Reservada, con el fin de sistematizar, conservar y facilitar el acceso a la información producida por la organización. (Procuraduría General de la Nación, 2025)

Aplicado a la Asociación de Recicladores Recuperando Esperanza (ARRE), se sustenta la necesidad de fortalecer su sistema de gestión documental y su política de transparencia activa, en tanto que la ARRE opera como una organización legalmente constituida y registrada ante la Superintendencia de Servicios Públicos, tiene la responsabilidad no solo operativa, sino también ética y legal de asegurar que sus procesos, decisiones y resultados estén disponibles para sus asociados, la comunidad y los entes de control.

Es importante definir el criterio diferencial de accesibilidad, reconociendo que el acceso a la información debe ser garantizado a todos los ciudadanos, incluidas poblaciones vulnerables, lo cual tiene plena relación con el perfil social de los miembros de la ARRE. En este sentido, el desarrollo e implementación de una estrategia de gestión documental no es solo un requisito normativo, sino una herramienta de fortalecimiento organizacional, inclusión y dignificación del oficio reciclador.

Figura 4. Línea de Tiempo Marco Teórico.

Nota: Elaboración propia

Marco Conceptual

Para la elaboración del presente proyecto es necesario tener claro los criterios más relevantes que se utilizan durante el estudio realizado como lo son los siguientes conceptos:

Modelo de Gestión Documental y Archivo (MGDA): Es un modelo o marco de referencia para la implementación de la política de Gestión Documental y la Administración de Archivos de las organizaciones privadas y públicas que cumplen funciones públicas. Que sirve como referente para desarrollar las funciones archivísticas en las organizaciones y entidades del Estado colombiano. (Archivo General de la Nación Colombia, 2020).

Este modelo fue diseñado por el Archivo General de la Nación (AGN): Entidad pública de carácter nacional encargada de dirigir la política de archivo y gestión documental. Además, tiene la responsabilidad de coordinar el Sistema Nacional de Archivos y la Red Nacional de Archivos. (Archivo general de la Nación, 2024).

Proceso de Gestión Documental (PGD): Es el conjunto de actividades planificadas para controlar y administrar los documentos de una organización desde su creación hasta su disposición final. El objetivo es garantizar que los documentos estén organizados,

accesibles y seguros, cumpliendo con los requisitos legales y normativos. Esto implica clasificar, almacenar, recuperar y conservar los documentos de manera eficiente.

Para la Asociación de Recicladores Recuperando Esperanza (ARRE): Es una entidad sin ánimo de lucro, que es conformada en su mayoría por recicladores del municipio de Cartago, que tienen como función principal prestar el servicio público de recolección de material reciclado en el componente de aprovechamiento. Esta entidad se encuentra autorizada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para el aprovechamiento de los residuos reciclables en el perímetro urbano del municipio. (Asociación de Recicladores Recuperando Esperanza, 2024)

Esta entidad debe tener un manejo especial de Transparencia Activa (TA): lo que refiere a la obligación que tienen las entidades públicas de divulgar de manera proactiva información relevante sobre su gestión, decisiones, y actividades, sin necesidad de que haya una solicitud específica de un ciudadano. Esto se hace para promover la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana en la administración pública. La transparencia activa incluye la publicación de información en sitios web institucionales, la divulgación de informes, presupuestos, contratos, datos sobre funcionarios públicos, entre otros aspectos relevantes para la ciudadanía. Esta práctica busca garantizar un mayor acceso a la información pública y fortalecer la democracia.

Marco Contextual

Siguiendo con este estudio, es fundamental contextualizar el enfoque del tema, el cual, a través del análisis de la información, permite determinar la necesidad de adaptar un Sistema de Procesos de Gestión Documental para la ARRE ubicada la Carrera 22 #N° 9-52 en el municipio de Cartago, en el Departamento del Valle del Cauca, Colombia.

La Asociación de Recicladores Recuperando Esperanza es una entidad sin ánimo de lucro constituida legalmente en el Año 2014, compuesta por más de 40 recicladores de oficio, cuyo objetivo es proporcionar el servicio público de aseo en el ámbito del

aprovechamiento de residuos. Esta asociación se encuentra autorizada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para gestionar los residuos sólidos aprovechables del municipio, del mismo modo, se encuentra registrada ante la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca como Negocio Verde y gestor de aceite de cocina usado. El propósito transformador de la organización es capacitar, dignificar, organizar y hacer visible la labor de los recicladores en la comunidad. Entre los Actuales recicladores de oficio se encuentran, adultos mayores, madres cabeza de hogar y personas con discapacidades cognitivas.

La Idea de implementar un Sistema de Gestión Documental que desarrolle la Transparencia Activa para esta organización, diseñando un modelo que permita organizar, numerar, controlar y almacenar la documentación de manera más efectiva permitiendo a este llevar un orden específico donde se debe publicar y transmitir la información más relevante de la empresa para que sea transparente al público en general y de esta manera cumplir con la normatividad para las entidades públicas en Colombia.

A continuación, se pueden observar dos imágenes que ilustran de una manera más clara los colaboradores que hacen posible esta labor de aprovechamiento de residuos reciclables y demás funciones, además de su ubicación estratégica en el municipio de Cartago.

Datos Básicos:

Nombre: Asociación de Recicladores Recuperando Esperanza (ARRE)

Nit: 900.736.264-1

Dirección: Carrera 22 #N° 9-52, Cartago – Valle del Cauca.

Teléfono: 321 5904579

Sitio Web: <http://www.asociacionrecuperandoesperanza.org>

Correo Electrónico: asociacionrecuperandoesperanza@gmail.com

Actividad Económica: Recolección y Comercialización de ACU

Forma Jurídica: ESAL Régimen común

Presidente: Maryuri Córdoba Mosquera.

Asociados: 39

Logotipo:

Figura 5. Logotipo de la Asociación de recicladores recuperando esperanza



Nota: Imagen tomada del Sitio Web de (Asociación de Recicladores Recuperando Esperanza, 2025)

Figura 6. Empleados de la Asociación de recicladores recuperando esperanza.



Nota: foto tomada de Sitio Web de (Asociación de Recicladores Recuperando Esperanza, 2024)

Figura 7. Ubicación de la Asociación ARRE.

Nota: imagen tomada del mapa de Waze, con ubicación manual aproximada.

Marco Legal

Para el desarrollo del presente documento es fundamental poseer el conocimiento de las leyes, decretos y normas más relevantes para la aplicación del MGDA, como parte del desarrollo de la propuesta estratégica. Esto se relaciona directamente con los procedimientos que las asociaciones deben seguir siendo esta una entidad pública. La legislación colombiana aborda prácticas específicas relacionadas con los archivos de gestión, con el objetivo de que estos sean funcionales para las actividades administrativas.

Partiendo con base del documento más importante en las leyes colombiana como lo es la Constitución Política Colombiana, conteniendo este las leyes y regulaciones supremas que rige al país. (Corte Constitucional, 2015)

Ley 1777 de 2016, que establece el régimen legal de las asociaciones y las fundaciones sin ánimo de lucro. Esta ley define los requisitos para la creación, organización, funcionamiento y disolución de estas entidades, así como sus derechos y obligaciones. También establece disposiciones sobre el control y la supervisión de las asociaciones por parte de las autoridades competentes. Es importante para quienes deseen formar una asociación o fundación sin ánimo de lucro en Colombia cumplir con los requisitos y procedimientos establecidos en esta ley. (Constitución Política de Colombia, 1991)

Ley 1712 de 2014, también conocida como la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. Esta ley establece los mecanismos para

garantizar el acceso a la información pública y promover la transparencia en la gestión pública, tanto a nivel nacional como territorial. Establece las obligaciones de las entidades públicas en cuanto a la divulgación proactiva de información y los procedimientos para que los ciudadanos puedan ejercer su derecho de acceso a la información.

El Decreto 1076 de 2015 en Colombia establece el Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible. Este decreto regula diversas disposiciones relacionadas con el medio ambiente y el desarrollo sostenible en el país. Contiene normas sobre licenciamiento ambiental, protección de recursos naturales, gestión de riesgos ambientales, entre otros temas relevantes para la preservación del entorno natural y la promoción del desarrollo sostenible.

Ley 594 de 2000 - Ley General de Archivos: Esta ley establece las normas y principios generales para la organización y funcionamiento de los archivos en Colombia, tanto públicos como privados. Define conceptos clave, como documento, archivo, gestión documental, entre otros, y establece las responsabilidades de las entidades en la gestión de sus archivos. (Constitución Política de Colombia, 1991)

Decreto 2609 de 2012: Este decreto reglamenta parcialmente la Ley 594 de 2000 y establece los lineamientos para la implementación de la gestión documental en las entidades públicas. Define los requisitos mínimos que deben cumplir los sistemas de gestión documental y establece las responsabilidades de las entidades en su implementación.

El incumplimiento de la Ley 1712 de 2014 por parte de la Asociación de Recicladores Recuperando Esperanza (ARRE) puede generar consecuencias significativas tanto en el ámbito legal como en su funcionamiento organizacional, esta norma establece la obligación de garantizar el acceso a la información pública y la transparencia activa en entidades que prestan servicios públicos o manejan recursos del Estado Colombiano, como en el caso de ARRE, que opera como prestadora del servicio público de aseo en la modalidad de aprovechamiento, el desconocimiento de esta legislación puede derivar en

investigaciones y sanciones por parte de entes de control como la Procuraduría General de la Nación o la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, además, puede limitar su participación en convocatorias, proyectos institucionales y otras fuentes de financiación pública que exigen cumplimiento normativo como criterio de elegibilidad.

Desde una perspectiva organizacional, la falta de una gestión documental estructurada y de mecanismos de transparencia limita la trazabilidad de las decisiones, debilita los procesos administrativos, e impide una adecuada rendición de cuentas, lo cual afecta la eficiencia interna y la credibilidad externa, al igual que en términos reputacionales, la ausencia de información accesible para la comunidad puede generar desconfianza y afectar la imagen institucional, disminuyendo el respaldo ciudadano y la posibilidad de establecer alianzas estratégicas. Asimismo, esta omisión puede comprometer la responsabilidad legal de los directivos de la asociación, quienes están obligados a garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente.

Por tanto, implementar un sistema de gestión documental y una política de transparencia activa no solo representa el cumplimiento de un deber legal, sino una herramienta clave para el fortalecimiento institucional, la participación comunitaria y la sostenibilidad operativa de la organización.

A continuación, se relaciona en la Tabla 1, las ventajas y desventajas de aplicar cada una de las leyes mencionadas y el impacto tanto positivo como negativo que esta ley puede causar en la Asociación de Recicladores Recuperando esperanza al aplicar un Sistema de Procesos de Gestión Documental.

Finalmente, se puede evidenciar que la aplicación de las leyes mencionadas permite un impacto positivo para la organización y evita que pueda causarle a esta una amonestación, sanción o generar un impacto negativo para la entidad.

Matriz de Impacto Legal**Tabla 2. Matriz de Marco Legal**

Ley/Norma	Ventaja	Desventaja	Impacto	
			Positivo	Negativo
Ley 1777 de 2016	Establece un marco legal claro para la creación, organización y funcionamiento de asociaciones y fundaciones sin ánimo de lucro, lo que brinda seguridad jurídica. Define los derechos y obligaciones de estas entidades, lo que ayuda a garantizar su buen funcionamiento.	Puede implicar trámites administrativos adicionales para cumplir con los requisitos de la ley.	Proporciona un marco legal sólido que facilita la creación y operación de la Asociación, promoviendo su transparencia y cumplimiento de normativas	
Ley 1712 de 2014	Garantiza el acceso a la información pública y promueve la transparencia en la gestión pública, lo que fortalece la rendición de cuentas. Establece mecanismos para divulgar proactivamente información, lo que fomenta la participación ciudadana.	Puede requerir cambios en los procesos de divulgación de información de las entidades públicas.	Facilita el acceso a información relevante para la Asociación, fortaleciendo su capacidad de tomar decisiones informadas y su relación con la comunidad	

Decreto 1076 de 2015	Establece normas claras para el licenciamiento ambiental y la protección de recursos naturales, lo que ayuda a preservar el entorno natural. Promueve el desarrollo sostenible al regular la gestión de riesgos ambientales.	Puede implicar costos adicionales para cumplir con los requisitos de licenciamiento ambiental.	Contribuye a que la Asociación cumpla con normas ambientales y promueva prácticas sostenibles, lo que puede mejorar su reputación y relación con la comunidad.
Ley 594 de 2000	Establece principios para la organización y funcionamiento de archivos, lo que facilita la gestión documental. Define responsabilidades claras en la gestión de archivos, lo que ayuda a mantener la información organizada y accesible.	Puede requerir inversiones en tecnología y capacitación para implementar adecuadamente la gestión documental.	Facilita la organización y acceso a la información, lo que mejora la eficiencia operativa y la toma de decisiones.
Decreto 2609 de 2012	Establece lineamientos para la implementación de la gestión documental en entidades públicas, lo que puede mejorar la transparencia y eficiencia. Define requisitos mínimos para sistemas de gestión documental, lo que ayuda a garantizar la integridad de la información.	Puede implicar cambios en los procesos internos de las entidades para cumplir con los requisitos del decreto.	Facilita la organización y preservación de la información, lo que puede fortalecer la rendición de cuentas y la gestión administrativa.

CAPÍTULO III.

Diseño Metodológico

En esta sección se establecen los ítems metodológicos que proveen los procedimientos y las herramientas pertinentes para llevar a cabo la investigación realizada para la asesoría de la Asociación de Recicladores Recuperando esperanza, como se detalla a continuación:

Enfoque:

Se optó por un enfoque **cualitativo**. Este enfoque implica recolectar información para su posterior procesamiento y análisis, permitiendo una discusión completa y profunda sobre el tema estudiado. Este se selecciona debido a la necesidad de contar con cualitativos para el análisis organizacional, garantizando conclusiones integrales para desarrollar el diseño de un Sistema de Gestión Documental.

Alcance:

La investigación tiene un alcance **descriptivo**, buscando detallar las particularidades y características de la empresa y del mercado para comprender las variables, implicaciones y dinámicas relacionadas con la formulación del MGDA.

Diseño de Investigación

Se emplea un diseño **transversal**, de tipo **no experimental**, donde el estudio se realiza en un periodo de tiempo, iniciando con la recolección y análisis cualitativos para generar conocimientos sobre el contexto de la organización, Los resultados se integran para obtener una visión completa y generar un modelo que responda a las necesidades de la entidad. (Hernández et al., 2003)

Método

Se utilizará un enfoque **inductivo**. Este método permite comprender situaciones específicas para construir conclusiones. Esto se refleja en el uso de la teoría del marketing y el estudio del contexto particular de la organización para abarcar los factores que esta posee y que ayuden a la construcción del Sistema de Gestión Documental.

Fuentes de Información

Para la presente investigación se utilizan fuentes **primarias y secundarias**. Las primeras obtienen datos de primera mano por medio de herramientas de recolección elaboradas y aplicadas directamente por el investigador, mientras que las segundas se basan en revisiones literarias, bibliográficas y documentales previamente analizados. (Méndez Álvarez, 2020).

Herramientas de Recolección de Datos

Inicialmente, como fuente primaria se realiza una **entrevista** de tipo semiestructurada a los colaboradores de la organización donde se tiene previsto la recopilación de información detallada sobre las diferentes variables de la investigación, la cual se dará validación del instrumento por medio de la aplicación Inflesz 1.0, encarga de validar la legalidad de la entrevista. Además, se empleará la revisión de **antecedentes bibliográficos**, por medio de diferentes repositorios de universidades a nivel nacional e internacional como fuente secundaria. (Hernández Sampieri, Baptista, & Collado, 2003)

Unidad de Análisis

El presente estudio de investigación se realiza a la Asociación de Recicladores Recuperando Esperanza ubicada en el municipio de Cartago, en el departamento del Valle del Cauca como objeto de asesoría.

Población

Esta entidad cuenta con una población de **veinticinco (25) asociados** siendo esta una población finita pero las personas involucradas en los procesos de gestión documental son los niveles jerárquicos de la entidad.

Muestra

La muestra que se a designado para la elaboración del presente estudio son los niveles directivos y administrativos de la organización, los cuales están conformados por **ocho (8) colaboradores**, los cuales participaran de una entrevista, con el fin de obtener

una información concreta y detalla de los manejos que actualmente se le da a la documentación en esta asociación.

CAPÍTULO IV.

Hallazgos, resultados y discusiones

a. Conocimiento del entorno externo al que pertenece la Asociación de Recicladores Recuperando Esperanza del Municipio de Cartago.

PESTEL

El análisis PESTEL es una herramienta de diagnóstico estratégico que permite examinar los factores del entorno externo que pueden influir positiva o negativamente en el desempeño de una organización.

A continuación, se presenta el análisis aplicado a la Asociación de Recicladores Recuperando Esperanza:

Político

La Asociación opera en un entorno organizacional que ha mostrado señales de respaldo hacia las entidades de recicladores tanto a nivel local, regional y nacional, gracias a esto ha podido recibir apoyo de entidades públicas como la Alcaldía de Cartago, el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca (CVC) y el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, a través de programas que promueven la economía circular y el fortalecimiento de capacidades organizacionales, convirtiendo estas colaboraciones gubernamentales como la clave para su sostenibilidad. (Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, 1998)

Sin embargo, este apoyo también implica desafíos, como la necesidad de cumplir con los requisitos de participación en convocatorias públicas, rendición de cuentas, y la adaptación a cambios en las políticas públicas de residuos sólidos, donde la estabilidad política local y regional también condiciona la continuidad de estos programas.

(Departamento Nacional de Planeación, 2016)

Económico

Desde una perspectiva económica, la Asociación enfrenta limitaciones significativas en cuanto al acceso a fuentes de financiamiento estables. Su operación depende en gran medida del apoyo de proyectos específicos, y los ingresos de los recicladores asociados están condicionados al volumen y tipo de material recuperado. Esta situación genera incertidumbre económica y limita la capacidad de inversión en infraestructura, tecnología y formación.

Además, el contexto económico del país y la región (Cartago – Valle) afecta el flujo de materiales reciclables, la demanda de productos reciclados y el valor de reventa. La informalidad laboral de muchos recicladores también incide en la ausencia de acceso a seguridad social y beneficios laborales. (Departamento Administrativo Nacional de Estadística, 2021)

Social

Los miembros de la Asociación pertenecen a sectores históricamente excluidos y vulnerables laboralmente, muchos siendo personas con bajos niveles educativos, víctimas del conflicto armado o desplazados, lo que representa un reto en cuanto a inclusión, organización y participación activa en procesos administrativos o tecnológicos, exigiendo estrategias de formación y empoderamiento social desde una perspectiva de justicia social. (Función Pública, 2018)

Asimismo, persisten barreras sociales en cuanto al reconocimiento del oficio del reciclador a pesar de su contribución ambiental, muchas veces enfrentan discriminación o indiferencia por parte de la ciudadanía. No obstante, la Asociación cumple un papel importante en la sensibilización ambiental de la comunidad y en la formación de redes de apoyo social. (Bonilla Cortés, 2023)

Tecnológico

Uno de los mayores desafíos identificados es el bajo nivel de digitalización de la Asociación de Recicladores Recuperando Esperanza, al no contar con herramientas

tecnológicas adecuadas para la gestión documental, el seguimiento a la trazabilidad de materiales o la rendición de cuentas en línea, además, tampoco hay una estrategia sólida de comunicación digital que permita visibilizar las actividades de la Asociación.

De igual manera, el bajo nivel de alfabetización digital entre sus miembros dificulta la implementación de procesos de transparencia activa exigidos para la implementación de la Ley, representando una gran oportunidad de mejora mediante la capacitación en tecnologías de la información y la adopción de herramientas de bajo costo o software libre. (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2023)

Ecológico

La Asociación realiza una labor fundamental en el cuidado del medio ambiente mediante la recuperación, clasificación y aprovechamiento de residuos sólidos reciclables. Esto contribuye directamente a los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), especialmente el ODS 12 (Producción y consumo responsables) y el ODS 13 (Acción por el clima).

Además, promueve una cultura de responsabilidad ambiental en el municipio de Cartago, y forma parte del modelo de economía circular que busca reducir la presión sobre los recursos naturales. Sin embargo, su impacto ambiental podría fortalecerse con una mayor articulación con actores del sector productivo y educativo.

Legal

La Asociación está sujeta a múltiples disposiciones legales, especialmente aquellas relacionadas con la gestión de residuos sólidos, la transparencia institucional y la rendición de cuentas. La Ley 1712 de 2014 establece obligaciones en cuanto al acceso a la información pública, lo que implica la necesidad de fortalecer su gestión documental, tanto física como digital.

También deben cumplir con normativas laborales (seguridad social, derechos de los trabajadores), ambientales y de salubridad pública, lo cual representa una carga administrativa que requiere acompañamiento institucional y asesoría legal. (Corporación Autónoma Recional del Valle del Cauca, 2025)

b. Descripción de la situación interna de la Asociación de Recicladores Recuperando Esperanza del Municipio de Cartago.

A continuación, se presenta la matriz DOFA:

DOFA

El análisis de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (DOFA) es una herramienta fundamental para la Asociación de Recicladores Recuperando Esperanza (ARRE), ya que permite comprender de manera integral tanto el entorno interno como el externo en el que se desarrolla su labor. Identificar sus fortalezas, como la experiencia operativa, el compromiso de sus integrantes y el reconocimiento comunitario, permite a la Asociación consolidar su estrategia y potenciar sus capacidades, al mismo tiempo, el reconocimiento de debilidades, como la escasez de recursos financieros y la necesidad de fortalecer la gestión documental, brinda una base sólida para diseñar planes de mejora continua. Paralelamente, el análisis del entorno externo permite detectar oportunidades, como el aumento de la conciencia ambiental y el respaldo institucional, que pueden ser aprovechadas para impulsar su crecimiento. Asimismo, la identificación de amenazas, como la entrada de nuevos competidores y la presión de los actores del mercado, orienta el desarrollo de estrategias para mitigar riesgos, conjuntamente este diagnóstico estratégico fortalece la capacidad de la ARRE para adaptarse, innovar y generar un impacto sostenible y positivo en su comunidad.

Fortalezas

Experiencia y compromiso del equipo humano: ARRE está integrada por más de 40 recicladores de oficio con amplia trayectoria en el sector, lo que se traduce en conocimientos técnicos, operativos y adaptabilidad frente a las dinámicas del mercado del reciclaje. Esta experiencia es clave para ofrecer un servicio de calidad y mantener una operación eficiente.

Reconocimiento y legitimidad comunitaria e institucional: La Asociación cuenta con una sólida reputación en la comunidad cartagüeña y está legalmente constituida, con registro en Cámara de Comercio, NIT, RUT y habilitación como prestadora del servicio público de aseo en la modalidad de aprovechamiento, lo cual fortalece su credibilidad ante entes gubernamentales, aliados y clientes.

Compromiso con la sostenibilidad y la dignificación del oficio: ARRE no solo promueve la economía circular, sino que también ha sido reconocida como un "Negocio Verde", alineándose con políticas ambientales nacionales. A su vez, incorpora como parte de su misión el fortalecimiento del tejido social a través de procesos de capacitación y dignificación de sus miembros, contribuyendo al desarrollo humano integral.

Vinculación con políticas públicas: La participación activa de ARRE en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) del municipio de Cartago es una ventaja estratégica que le permite incidir en decisiones institucionales y acceder a recursos públicos.

Debilidades

Limitaciones financieras y tecnológicas: La falta de acceso a financiamiento continuo restringe la capacidad de ARRE para adquirir herramientas tecnológicas, mejorar su infraestructura y profesionalizar sus servicios. Esta situación también limita su competitividad frente a actores privados más capitalizados.

Gestión documental deficiente: La ausencia de un sistema estructurado de gestión documental representa un riesgo organizacional. Esto afecta la transparencia activa, la rendición de cuentas y dificulta el cumplimiento de las obligaciones establecidas por la Ley 1712 de 2014, que regula el acceso a la información pública.

Capacitación insuficiente y resistencia al cambio: Aunque existe interés por mejorar, la oferta formativa para los miembros es limitada, y en algunos casos se evidencia

resistencia a la adopción de nuevas prácticas o tecnologías. Esta situación puede frenar procesos de innovación y mejora continua.

Visibilidad externa limitada: Pese al reconocimiento local, ARRE no cuenta con una estrategia sólida de comunicación digital o de posicionamiento en medios, lo que reduce su capacidad de atraer alianzas, clientes y respaldo social más amplio.

Dependencia del recurso humano operativo: La operación de la Asociación depende del compromiso y permanencia de sus miembros. La eventual desvinculación de una parte significativa del grupo podría afectar gravemente la continuidad del servicio y la sostenibilidad de la organización.

Oportunidades

Creciente conciencia ambiental y respaldo normativo: El fortalecimiento de las políticas de economía circular y la creciente preocupación ciudadana por el cambio climático crean un entorno favorable para ampliar la base de usuarios, acceder a fondos y legitimar aún más el rol de los recicladores.

Alianzas interinstitucionales y sectoriales: Existen oportunidades para establecer convenios con entidades públicas, ONGs, universidades y empresas del sector privado interesadas en prácticas de responsabilidad social empresarial (RSE), lo que puede traducirse en formación, donaciones, transferencia tecnológica y apoyo logístico.

Innovación y transformación digital: El acceso a herramientas digitales y plataformas de trazabilidad representa una oportunidad para optimizar la gestión interna, profesionalizar los servicios ofrecidos y cumplir con estándares de calidad requeridos en el sector.

Educación y participación comunitaria: La Asociación puede ampliar su impacto liderando programas de educación ambiental, separación en la fuente y concienciación ciudadana, fortaleciendo su rol como agente educativo y ambiental en el municipio.

Amenazas

Cambios legislativos restrictivos: La expedición de normativas que restringen el uso de materiales como plásticos de un solo uso o imponen nuevas condiciones sanitarias puede reducir el volumen de materiales aprovechables, afectando los ingresos de la Asociación.

Competencia desleal y entrada de nuevos actores: Las bajas barreras de entrada al sector facilitan la aparición de recicladores informales o empresas privadas no reguladas que captan materiales sin aportar al fortalecimiento del oficio, lo que puede deteriorar las condiciones del mercado local y desplazar a actores comunitarios como ARRE.

Condiciones laborales inseguras: Los recicladores están expuestos a riesgos físicos y biológicos en sus labores cotidianas, como contacto con residuos contaminados, objetos cortopunzantes o manipulación manual de cargas, lo cual pone en riesgo su salud y productividad.

Volatilidad del mercado de materiales reciclables: La fluctuación de los precios de venta por kilo de materiales como cartón, plástico, aluminio o cobre puede generar inestabilidad financiera y hacer impredecible la planeación económica de la organización.

Cruce de variables DOFA

El cruce de variables DOFA permite generar estrategias clave para fortalecer a la Asociación de Recicladores Recuperando Esperanza (ARRE) a partir del análisis interno y externo realizado en este trabajo, facilitando con esta herramienta la toma de decisiones orientadas al crecimiento organizacional, la mejora de la gestión documental y el cumplimiento de los principios de transparencia activa.

Tabla 2. Matriz de Cruce de Variables DOFA

Tipo de Estrategia	Cruce de Variables	Estrategia Resultante
FO (Fortalezas + Oportunidades)	Experiencia operativa y legitimidad institucional + Conciencia ambiental y apoyo normativo	Posicionamiento estratégico: consolidarse como actor clave en la economía circular local.
	Compromiso con la sostenibilidad + Disponibilidad de tecnologías e interés empresarial	Innovación colaborativa: implementar tecnologías con aliados estratégicos.
DO (Debilidades + Oportunidades)	Falta de recursos financieros + Alianzas institucionales y programas de apoyo	Gestión de recursos y formación: acceder a programas y fondos de fortalecimiento.
	Gestión documental deficiente + Requisitos legales de transparencia	Implementación de un SGD: desarrollar sistema documental que cumpla con la Ley 1712.
FA (Fortalezas + Amenazas)	Legitimidad legal y comunitaria + Competencia desleal de informales o privados	Defensa del rol social: exigir políticas de protección al reciclador formal.
	Dignificación del oficio + Riesgos laborales y sanitarios	Fortalecimiento del bienestar laboral: promover salud y seguridad ocupacional.
DA (Debilidades + Amenazas)	Capacitación insuficiente + Nuevas exigencias legales y tecnológicas	Formación anticipada: preparar al equipo ante nuevas exigencias del sector.
	Visibilidad limitada + Volatilidad del mercado de materiales reciclables	Estrategia de comunicación y diversificación: aumentar visibilidad y servicios.

A continuación, se presenta el Análisis CAME:**Análisis CAME**

Esta herramienta complementa el diagnóstico DOFA al proponer acciones estratégicas concretas: Corregir las debilidades, Afrontar las amenazas, Mantener las fortalezas y Explotar las oportunidades. En el caso de la Asociación de Recicladores Recuperando Esperanza (ARRE), esta herramienta permite transformar el análisis situacional en un plan de acción realista y enfocado, que contribuye al fortalecimiento institucional, la sostenibilidad operativa y la mejora continua de sus procesos.

Corregir (Debilidades)

Falta de recursos financieros: La ARRE debe corregir esta debilidad gestionando el acceso a fondos públicos, privados y de cooperación internacional que estén orientados a fortalecer procesos de economía circular, inclusión social y organizaciones comunitarias.

Gestión documental deficiente: Es necesario diseñar e implementar un Sistema de Gestión Documental (SGD) estructurado y digitalizado, que permita cumplir con los principios de transparencia activa establecidos en la Ley 1712 de 2014, y mejore la trazabilidad y rendición de cuentas de la organización.

Capacitación insuficiente: La asociación debe establecer un programa de formación continua dirigido a sus miembros, enfocado en habilidades técnicas, administrativas, digitales y de liderazgo, para fortalecer su desempeño y adaptabilidad a los cambios del sector.

Visibilidad limitada: Es fundamental que ARRE corrija su baja visibilidad desarrollando una estrategia de comunicación efectiva que incluya redes sociales, alianzas con medios comunitarios y campañas de divulgación sobre el impacto de su labor.

Afrontar (Amenazas)

Riesgos laborales y sanitarios: La organización debe afrontar esta amenaza implementando protocolos de bioseguridad, dotación adecuada y formación en salud ocupacional, con el apoyo de entidades de salud pública y del sistema de riesgos laborales.

Volatilidad del mercado de reciclaje: Se recomienda crear mecanismos de amortiguación financiera (como fondos de contingencia) y diversificar las fuentes de ingreso a través de servicios complementarios (educación ambiental, consultoría comunitaria, etc.).

Competencia informal y nuevos actores: ARRE debe reforzar su presencia institucional y legal, participando activamente en mesas públicas y espacios del PGIRS para visibilizar su rol, exigir el cumplimiento del Decreto 596 de 2016 y diferenciarse por su valor social.

Mantener (Fortalezas)

Reconocimiento comunitario e institucional: Es clave mantener y fortalecer la relación positiva con la comunidad y con las entidades del Estado, promoviendo la confianza, la colaboración y la rendición de cuentas permanente.

Compromiso con la sostenibilidad: La certificación como “Negocio Verde” debe mantenerse como un valor diferenciador, alineado con las metas del desarrollo sostenible, reforzando la participación en redes ambientales y campañas ecológicas.

Dignificación del reciclador: Se debe seguir promoviendo programas que reconozcan la labor de los recicladores, no solo desde lo técnico, sino también desde lo humano, reforzando su autoestima y percepción social a través de procesos educativos, culturales y comunicacionales.

Explotar (Oportunidades)

Apoyo gubernamental y normativas favorables: La ARRE debe aprovechar la existencia de políticas públicas y fondos destinados al reciclaje para acceder a recursos económicos, capacitaciones y respaldo legal que fortalezcan su operación.

Creciente conciencia social sobre el reciclaje: Esta oportunidad puede explotarse mediante el liderazgo de campañas educativas, programas de separación en la fuente y actividades comunitarias que visibilicen su labor e incrementen el compromiso ciudadano.

Innovación tecnológica en el sector: La Asociación puede modernizar sus procesos mediante la incorporación de tecnologías de trazabilidad, clasificación y digitalización de la información, apoyándose en universidades o aliados técnicos.

Posibilidad de alianzas estratégicas: Es recomendable establecer convenios con ONGs, empresas privadas, universidades y entes territoriales, orientados al fortalecimiento organizativo, la sostenibilidad financiera y la proyección social de la Asociación.

En conclusión, el análisis CAME aplicado a la Asociación de Recicladores Recuperando Esperanza (ARRE) representa una herramienta estratégica clave para convertir el diagnóstico organizacional en un conjunto de acciones orientadas al fortalecimiento institucional y al cumplimiento de su misión social y ambiental. A partir de la identificación de las debilidades, se han propuesto acciones para corregir falencias como la gestión documental, la limitada formación técnica y la escasa visibilidad pública. Frente a las amenazas del entorno, como la competencia informal y los riesgos laborales, se definieron estrategias para afrontarlas con respaldo normativo, medidas de seguridad y posicionamiento institucional.

Asimismo, el análisis permite mantener las fortalezas de ARRE, como su reconocimiento comunitario, su compromiso con la sostenibilidad y la dignificación del reciclador, garantizando que estos elementos continúen siendo motores de confianza y legitimidad. Finalmente, se identificaron oportunidades externas que pueden ser explotadas, como el respaldo estatal, el crecimiento de la conciencia ambiental y la posibilidad de establecer alianzas estratégicas para mejorar sus capacidades técnicas, operativas y financieras.

En conjunto, este análisis no solo orienta la toma de decisiones, sino que ofrece una hoja de ruta práctica para que la ARRE avance hacia una gestión más profesional, eficiente y alineada con los principios de la economía circular, la inclusión social y la transparencia activa.

c. Analizar el comportamiento del sector y el perfil competitivo de la Asociación de Recicladores Recuperando Esperanza del Municipio de Cartago.

Realizar un análisis del sector a la Asociación de Reciclaje Recuperando Esperanza es fundamental para mejorar las estrategias de la organización, entender el entorno competitivo y tomar decisiones informadas. Este análisis ayuda a fortalecer relaciones con stakeholders, adaptarse a cambios del mercado, y promover la educación y concienciación en la comunidad. Además, fomenta la mejora continua, facilita la planificación financiera y contribuye a la sostenibilidad a largo plazo de la asociación, asegurando su impacto positivo en la comunidad y el medio ambiente, por tal motivo, se implementa la herramienta de análisis estratégico desarrollada por el teórico Michael E. Porter en 1979. Este modelo ayuda a entender la competitividad de una organización y las dinámicas del mercado, proporcionando un marco para identificar las fuerzas que afectan la rentabilidad y la estructura del sector, este modelo se denomina Las cinco fuerzas de Porter, las cuales son:

Amenaza de Nuevos Entrantes.

Evalúa la facilidad o dificultad con la que nuevas empresas pueden entrar en el mercado. Factores como barreras de entrada, regulaciones y la lealtad de los clientes influyen en esta amenaza.

Poder de Negociación de los Proveedores.

Mide el control que los proveedores tienen sobre los precios y la calidad de los insumos. Si hay pocos proveedores o si estos ofrecen productos únicos, su poder de negociación aumenta.

Poder de Negociación de los Compradores.

Refleja el control que los consumidores tienen sobre los precios y la calidad de los productos o servicios. Un alto poder de negociación puede llevar a una presión sobre los márgenes de beneficio.

Amenaza de Productos Sustitutos.

Se refiere a la disponibilidad de alternativas que los consumidores pueden elegir en lugar del producto o servicio ofrecido. Si hay muchas alternativas, la amenaza es alta.

Rivalidad Entre Competidores.

Evalúa la intensidad de la competencia en el mercado. Una alta rivalidad puede resultar en guerras de precios, publicidad agresiva y mayor gasto en innovación.

Aplicación del Modelo en el Sector del Reciclaje

Al aplicar este modelo al sector del reciclaje en Cartago, Valle del Cauca, se puede obtener una perspectiva clave sobre cómo se comporta el mercado y qué factores pueden influir en la operación de la Asociación de Recicladores Recuperando Esperanza.

Amenaza de nuevos entrantes: El sector del reciclaje tiene barreras de entrada relativamente bajas, lo que facilita que nuevas empresas se incorporen. Sin embargo, la reputación y la relación con la comunidad son cruciales y el fortalecimiento de las rutas establecidas desde hace varios años son factores que favorecen a la ARRE. Además, las regulaciones y permisos locales pueden influir en esta dinámica.

Poder de negociación de los proveedores: Los recicladores de oficio son esenciales para la cadena de valor, y su disposición a colaborar con la asociación puede influir en su poder de negociación. Si los recicladores pueden encontrar otras oportunidades de trabajo, podrían optar por no trabajar con la asociación, por eso los factores como buen trato, buenas remuneraciones y beneficios adicionales, son características que fortalecen a la organización.

Poder de negociación de los compradores: La asociación puede atender a diferentes clientes, como hogares y empresas. Si hay una alta conciencia social sobre el reciclaje, los compradores pueden estar dispuestos a pagar más, reduciendo su poder de negociación.

Amenaza de productos sustitutos: *La disponibilidad de materiales biodegradables y prácticas de disposición alternas puede disminuir la necesidad de servicios de reciclaje. Adicional de las nuevas leyes que actualmente se están implementando en el país, esto es importante para evaluar la viabilidad a largo plazo de la empresa.*

Rivalidad entre competidores: Si hay múltiples chatarrerías o empresas que ofrecen servicios similares en el municipio, la rivalidad será alta. La diferenciación en servicios y la calidad del servicio son vitales para mantener la competitividad.

Entrevista a la presidente de la Asociación ARRE.

A continuación, se registra la entrevista realizada el día 11 de marzo del presente año, por los estudiantes Kelly Jhoana López Pérez y Juan David Martínez Ortiz, a la presidente de la Asociación de Recicladores Recuperando Esperanza (ARRE), la Señora Maryuri Córdoba, quien responde a diecisiete (17) preguntas de una entrevista semiestructurada, validada por la aplicación Inflesz 1.0 (Apéndice 2) y realizada por medio de la aplicación Meet para conservar la grabación de la misma (Apéndice 1).

Empresa: Asociación de Recicladores Recuperando Esperanza

Cargo: presidente.

Nombre: Maryuri Córdoba

Fecha: 11 de marzo del 2025

Objetivo de la entrevista:

Recolectar información para la realización estudio de investigación.

¿Cómo o quienes toman las decisiones en la empresa?

R/. Dependiendo, porque si por ejemplo en ese momento no me encuentro yo ni la auxiliar administrativa, entonces la persona encargada que hace la logística se queda ahí y las decisiones se deben tomar de momento la persona que este, es decir no se puede esperar, cabe aclarar que estas decisiones son de carácter operativo, pero ya cuando son financieras, disciplinarias o de otra naturaleza sensible, ya se toman con la junta directiva o reunión extraordinaria, aunque la mayoría de las decisiones las tomo yo.

¿Cuántas personas conforman la Asociación (Socios, Empleados, Asociados)?

R/. Presidente

Vicepresidente

Secretaria de la junta

Contadora

Comité de control y vigilancia

La estructura es junta directiva y asociados, donde la junta directiva está conformada por seis personas.

¿En qué medios almacenan la información? ¿Virtual o Presencial? (Computadores o Archivadores).

R/. Desde que nosotros empezamos a incluir la tecnología se nos han facilitado los procesos, pero al comienzo nosotros tenemos alrededor de 5 o 6 años documentados en archivos físicos, después de eso empezamos a incluir la tecnología para almacenar los archivos en carpetas, pero como les decía ahora existen muchas aplicaciones nuevas y pues nosotros tratamos de actualizarnos.

¿Sabe que es la Comunicación Organizacional y para qué sirve?

R/. Es muy importante para que todas las áreas funcionen, la empresa es como una maquina con varios engranajes que hacen que las piezas se muevan, debe ser una comunicación asertiva y oportuna, porque cuando esta comunicación no se da a tiempo o

se de a tiempo, pero errada, puede generar reprocesos y por ende retrasos en las actividades de la organización y esto no solo nos afecta sino también a nuestros clientes.

¿Sabe que es la Gestión Documental para la Transparencia Activa?

R/. Que lo conozca muy a fondo no, pero me imagino que es todo lo que nos suceda dentro y fuera (información) tenerlo documentado creando una línea de tiempo que nos permita de pronto retroceder y observar errores para no repetirlos en el futuro o retroceder y observar que hicimos bien en aquellos tiempos para que se pueda replicar es como lo que entiendo.

¿Sí se realizan reuniones grupales, con que periodicidad se realizan dichas reuniones (diarias, semanales, mensual, trimestral, cuatrimestrales, semestrales o anuales)?

R/. Al comienzo si eran periódicas, como 6 años estuvimos que cada viernes se hacía una reunión pero eso llego un momento que nos saturo, nos cansó y empezamos a ir disminuyendo de todos los viernes a una al mes, pero llego un punto en que ya nadie quería saber nada de estos espacios de capacitación ni de reunión, de hecho tuvimos mucha deserción de compañeros por este sistema (decían que ya no estaban para reuniones, que eso era una perdedera de tiempo) entonces hoy en día las reuniones las tomamos solo extraordinarias, cada seis meses y cuando se hacen las actualizaciones de las competencias laborales por parte del SENA que son cada año para podernos certificar.

Todas estas reuniones quedan registradas en un acta correspondiente y se archivan en el libro de actas.

¿Qué tipo de comunicación interna de la empresa (empleados, socios, colaboradores)? ¿Es de manera Forma o Informal?

R/. Mas bien es informal internamente en la organización, nosotros muchas veces no llamamos las cosas por su propio nombre puesto que para nosotros es más fácil comprender el mensaje de forma cotidiana debido a que nosotros ya tenemos establecidos

términos específicos para cada cosa regidos por nuestra cultura, aunque hemos tratado de mejorar mucho ese aspecto.

Lo que si se documenta o se comunica de manera formal son rutas, cantidades, movimientos financieros, gestiones que se hayan hecho para los proveedores o clientes.

¿Qué medios usan para realizar la comunicación interna de la empresa?

(WhatsApp, correo electrónico, llamada telefónica, personalmente, Grupo de WhatsApp)

R/. Usamos WhatsApp, aunque también resulta muy práctico el voz a voz.

¿La Asociación cuenta con un Tablero físico de comunicación interna en la empresa?

R/. Nosotros manejamos algunas plataformas o apps como nuestro grupo de WhatsApp y pues si contamos con nuestro salón de reuniones donde si se escriben o se plasman recordatorios, como para ir midiendo la capacidad de metas que hayamos trazado de un periodo específico, pero la mayoría de la comunicación interna es verbal debido a que muchos de los colaboradores no saben leer ni escribir y es por esta dificultad.

¿Qué tipo de comunicación Externa de la empresa? (Clientes, Proveedores,)

¿Es de manera Formal o Informal?

R/. Es de manera formal, ya que primero se agenda una cita vía telefónica y posteriormente se realiza el acercamiento de manera presencial.

¿Qué medios usan para realizar la comunicación Externa directa de la empresa? (Clientes, Proveedores) (WhatsApp, correo electrónico, Cartas, llamada telefónica, personalmente)

R/. Vía telefónica y acercamiento o presencial, se utilizan las dos.

¿Qué medios usan para realizar la comunicación Externa indirecta de la empresa? (Público en General (Redes Sociales, correo electrónico, Cartas, Periódico, Radio o Televisión)

R/. Para la comunicación con la comunidad utilizamos las redes sociales, ferias empresariales, volantes, también tratamos de hacer campañas educativas a través de reuniones de padres de familia.

¿Qué medios de seguridad y privacidad se han implementado para proteger la información en la comunicación, y como se garantiza la integridad de los datos?

R/. En el sistema el acceso no lo tiene todo el mundo, solo lo tenemos las personas administrativas encargadas y de igual manera los archivos tienen códigos de acceso correspondientes a la información que maneja cada uno, es decir, un usuario y contraseña diferente para cada funcionario administrativo. La información de la empresa es demasiado sensible y por eso se le debe manejar con la mayor seguridad posible. En cuanto el archivo físico, tampoco tiene acceso cualquier funcionario, aunque si son varias las personas que tienen acceso.

¿La ARRE cuenta con un programa de capacitaciones para el personal?

R/. Actualmente, el SENA es quien nos capacita en las competencias laborales que realizamos de manera anual, para ello adecuamos nuestro salón de reuniones para realizar las evaluaciones.

¿Cómo se coordina la comunicación? ¿se citan las partes? ¿se anuncia una reunión?

R/. Contacto directo con la persona independientemente de lo que sea (queja, una opinión, prestación de un servicio) porque muchas veces nos solicitan de una empresa y lo que se hace es atender presencialmente presentarnos, mostrar nuestro portafolio y documentamos pidiéndole al cliente que nos envíe la solicitud por correo para que quede soporte de la visita y así poder llevar la trazabilidad y tener la información siempre a la mano. En general tratamos de manejar todo por correo, pero siempre se busca primeramente la cercanía.

¿Qué hace la empresa cuando algún colaborador, cliente o proveedor no entiende el mensaje emitido con la comunicación? ¿Qué estrategia de retroalimentación aplican?

R/. Primero se identifica la falla en la comunicación (si es de un colaborador, cliente o proveedor) y dependiendo la naturaleza de esta, se procede:

Por ejemplo, un colaborador no tiene claro aún la clasificación del plástico, en este caso se procede a hacerle una retroalimentación no solo de la clasificación en la fuente sino también de su importancia, y todas las connotaciones que esto conlleva con el fin de resolver y alinear el equipo en la misma dirección.

¿Cuál es tu cargo dentro de la organización?

R/. Presidente

Entrevistadores: Kelly Jhoana López Pérez y Juan David Martínez Ortiz

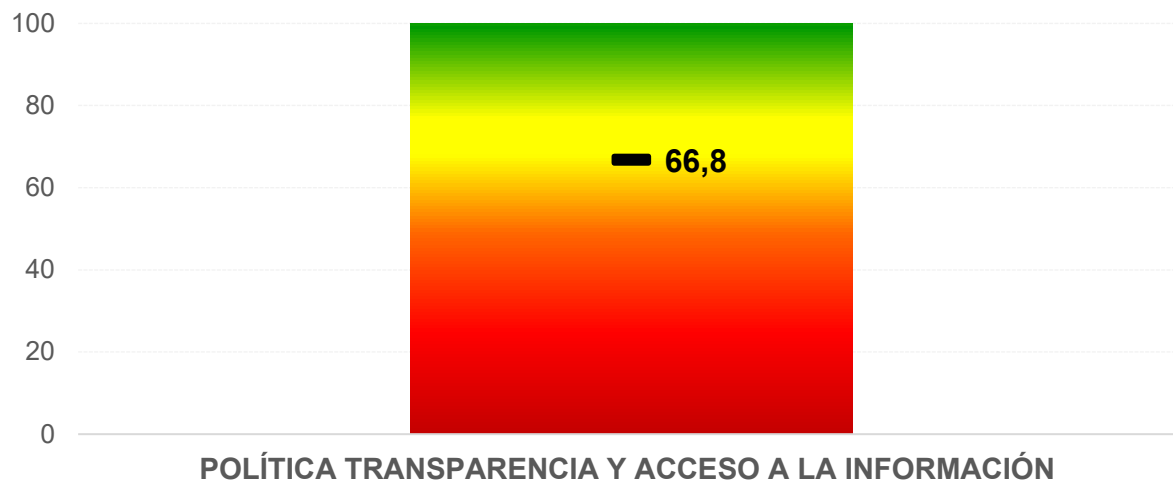
Estudiantes del programa de Administración de Empresas

Universidad del Valle, Sede Cartago.

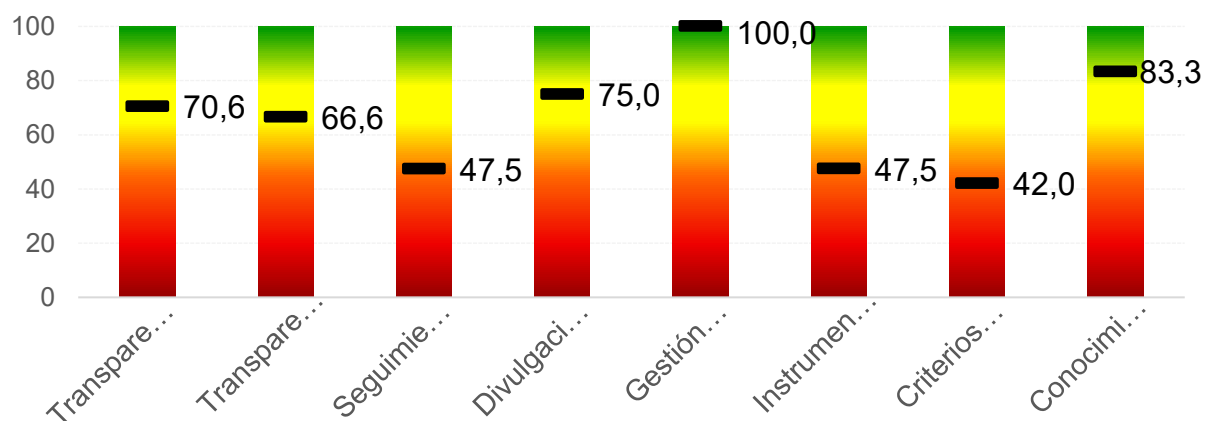
Cartago – Valle del Cauca.

Diagnostico

Se realiza el diagnóstico de transparencia activa en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), para la Asociación de Recicladores Recuperando Esperanza para evaluar la publicación proactiva de información pública, cumpliendo con los requisitos legales y las buenas prácticas de transparencia, se debe utilizar este Autodiagnóstico del MIPG como una herramienta en Excel que permite a las entidades evaluar su gestión en diferentes áreas, incluyendo la transparencia y por medio de graficas facilita ver los puntos fuertes y puntos débiles donde está fallando la entidad para corregir y reforzar el cumplimiento de la transparencia activa de la entidad. Ver documento completo en Apéndice 4.(Modelo Integrado de planeación y Gestión, 2025)

Calificación Total**Gráfica 1***Calificación total del Autodiagnóstico MIPG*

La Grafica 1, nos demuestra que la entidad se encuentra en términos generales en un porcentaje positivo, aunque debe mejorar en algunos componentes para alcanzar un 100% de las Políticas de Transparencia y Acceso a la Información.

Gráfica 2*Calificación por componentes*

La Grafica 2, nos permite evaluar cada uno de los componentes evidenciando que, aunque hay un componente que cumple con el 100%, la mayoría de los componentes no se encuentran del todo bien y se deben tomar medidas correctivas en el caso de componentes que se encuentran por debajo de 50%.

d. Exponer el sistema de procesos de la gestión documental.

La gestión documental para la asociación de recicladores recuperando esperanza (ARRE) es un aspecto fundamental pues orienta el adecuado origen, circulación, almacenamiento, conservación, actualización y disposición de los documentos que permite una gestión con resultados en el marco de la transparencia activa. Cabe anotar que la comunicación es necesaria para difundir y transmitir la información a doble sentido; uno interno que facilita el desarrollo y la evaluación de las operaciones en la empresa; otro externo, que favorece la vinculación de la organización con su entorno. En esta línea, se requiere contar con un perfil de calidad que considera los siguientes aspectos:

- A-** Lenguaje preciso, claro y sencillo;
- B-** Información relevante para gestionar o implementar procedimientos que derive en la toma de decisiones;
- C-** Canales apropiados donde fluya sin ruidos la información;
- D-** Monitorear periódicamente el entendimiento de los mensajes para que no se desdibujen los procesos internos;
- E-** Considerar la información como un verdadero activo de la empresa que sirve para fortalecer la identidad o generar conocimiento.

Iniciando la construcción del sistema objeto central de la presente investigación, los estudiantes responsables de la tarea proponen a la empresa la siguiente política.

Política de Gestión Documental

Objetivo. *Garantizar el ciclo vital de todos los documentos que orientan el desarrollo de la misión institucional definiendo sus principios y procedimientos.*

Alcance. Esta política se aplica a todos los documentos planeados y generados por la empresa como los recibidos desde el exterior en cualquier formato (físico y digital). En este punto, se establece un ciclo vital de la siguiente manera (según MIPG, 2017), las etapas son:

- Planeación.
- Producción.
- Correspondencia.
- Distribución.
- Tramite.
- Organización del archivo.
- Valoración (transferencia o automatización).

Misión. La misión de la ARRE en cuanto a documentos es la siguiente: la empresa se ocupa de la circulación de sus documentos identificando aquellos que tienen un valor continuo porque aportan evidencia e información y contribuyen a la transparencia activa. También, dispone los procedimientos que posibilitan el fácil acceso para la comunicación endógena y exógena.

Principios.

- A. Autenticidad: los documentos deben tener la certeza de lo que dice ser, la persona que lo elabora, la firma responsable, la información correcta, el formato adecuado, la generación de confianza y credibilidad.
- B. Integridad: los documentos deben ser completos, sin tachones, sin alteraciones, sin doble código, bien presentados.
- C. Accesibilidad: los documentos deben estar accesibles cuando se soliciten, deben ser claros, precisos, el tamaño de letra adecuado, contraste o fondo blanco con texto en negro, evitar tablas, explicación de abreviaturas.

D. Formalidad: los documentos deben respetar la normatividad vigente, conservación, protección de datos

Administración. este componente posee las siguientes etapas:

- Creación o recepción del documento: registro adecuado y asignación de un código de identificación único.
- Organización (se propone el siguiente esquema):

Tabla 3. Esquema de organización.

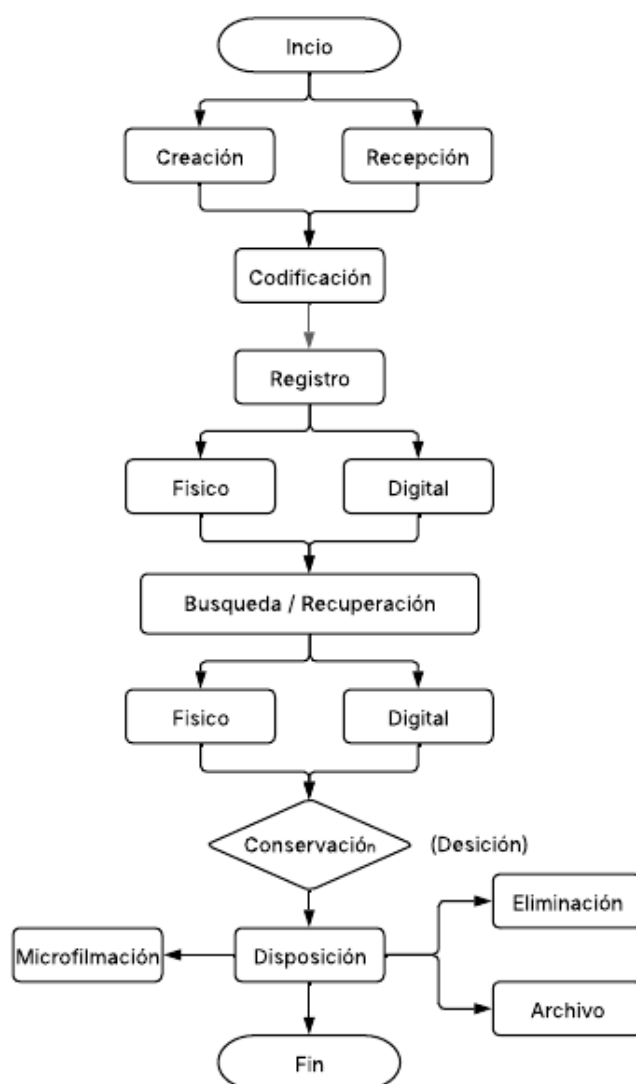
CATEGORIA	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO DE ARCHIVO
Informe técnico	Procesos de reciclaje desarrollados	IT-001
Actas de reunión	Decisiones y puestas en común	AR-002
Contratos	Proveedores, socios, colaboradores	CT-003
Reportes financieros	Estados financieros	RF-004

Nota: Elaboración Propia

Movilización. comprende dos elementos, búsqueda y recuperación. Se establece el índice de documentos, el sistema de búsqueda, las palabras clave.

Almacenamiento. en dos modalidades, físicos donde los documentos impresos se guardan en archivos organizados por categorías y subcategorías, en lo posible se usan etiquetas para facilitar su identificación, y digital, guardados en un servidor seguro, se utilizan carpetas.

Actualización y modificación: procedimiento que asegura la trazabilidad de los cambios y la integridad del documento.

Gestión del Documento**Figura 8. Mapa de Procesos.**

Nota: Elaboración Propia

Seguimiento y evaluación:

- Política de gestión documental: refleja las necesidades de la empresa, se actualiza cuando aparece un cambio organizativo de alta relevancia.
- Requisitos legales: los ajustes normativos son tenidos en cuenta, por ejemplo, conservación de documentos, protección de los datos personales...etc.

- Roles y responsabilidades: se monitorea el desempeño directivo u operativo que hace parte del ámbito comunicativo, las competencias para llevar a cabo los procesos de gestión documental, su contribución a la eficacia del sistema.

- Procesos de gestión documental: se examina si los procesos (creación, clasificación, almacenamiento...) se llevan a cabo según lo establecido.

- Tecnología: se verifica el funcionamiento efectivo del componente tecnológico para asegurar la integridad de los documentos.

- Competencia y formación: la persona asignada al manejo de la gestión documental debe estar capacitada para llevar a cabo su tarea. Se ofrecen espacios y condiciones para su permanente actualización.

Socialización.

Se realiza una socialización donde participan los asociados y directivos de la entidad, donde se les comunican las falencias y donde se les comparte este documento como guía para cumplir con la Políticas de Transparencia y Acceso a la Información.

Quedando evidencia de la reunión en los el Apéndice 5 y donde se firma el Acta de Entrega del Documento. Apéndice 6.

Figura 9. Tabla de Retención Documental

TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL									
ACTUALIZACIÓN TDR				Relacionar Documentación recibida					
ENTIDAD PRODUCTORA:		Asociación de Recicladores Recuperando Esperanza		DEPENDENCIA:					
CODIGO OF. PRODUCTORA:									
CÓDIGO	SERIE- Subserie - Tipo documental	Tipo de Soporte	RETENCIÓN		Disposición				PROCEDIMIENTO
			Archivo Gestión	Archivo Central	CT	E	D	S	
CONVENCIONES			FIRMA RESPONSABLES:						
CT: Convención Total			Secretario (a): _____						
S: Selección									
E: Eliminación									
D: Digitalización									
Ciudad:			Presidente (a): _____						
Fecha de Aprobación									
Fecha de Convalidación									

Nota: Elaboración propia basada en (Archivo General de la Nación Colombia, 2024)

c. Formular un plan de acción y un sistema de seguimiento y control.

Para dar cumplimiento a los objetivos estratégicos planteados para el Sistema Gestión Documental en pasos ejecutables se hace indispensable la elaboración e implementación de un Plan de Acción para la asociación ARRE, este documento es esencial para que una organización tenga una hoja de ruta clara que asegure el seguimiento y control de los indicadores propuestos, las actividades asignadas, los responsable del proceso, los tiempos de seguimiento y una propuesta de continuidad donde sea evidente el compromiso de mejora continua para el alcance de las metas esperadas.

Un buen Plan de Acción debe involucrar todas las áreas de la organización y primordialmente los Directivos de la empresa, estableciendo los responsables que deben optar por el estricto cumplimiento de las actividades propuestas en los plazos establecidos con el fin de lograr los objetivos a alcanzar, incluyendo un seguimiento periódico, una evaluación de las métricas y llevando un registro para el control, que permita comparar los objetivos para ser analizados, individualmente y posteriormente saber si se están cumpliendo o no, una vez teniendo estos resultados se deben tomar medidas correctivas o de mejora. (Serna Gómez, 1997)

En el desarrollo del presente documento se elabora una propuesta de Plan de Acción para la Asociación de Recicladores Recuperando Esperanza, con el fin de asignar los ítems que servirán de apoyo para el mejoramiento de los procesos, posteriormente, llevar un control que permita la medición y el ajuste de los hitos definidos y el seguimiento de las acciones propuestas para cumplir a cabalidad con un Sistema de Gestión Documental íntegro.

Tabla 4. Matriz de seguimiento y control.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	METAS / INDICADORES	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	TIEMPO INICIO - CULMINACIÓN	PROPUESTA DE CONTINUIDAD
Verificar el cumplimiento de los cuatro principios que fundamenta el proceso de gestión documental	Al finalizar el primer semestre de la aplicación del sistema de gestión se publicará un informe sobre el cumplimiento de los principios. Indicador: Informe publicado	● Visita a las dependencias ● Lecturas de actas ● Entrevista a colaboradores ● Revisión de documentos	Equipo dinamizador o de calidad (Junta Directiva)	Inicio: Julio 2025 Culminación: Diciembre 2025	En la rendición de cuentas y del informe final de gestión se aprueba la continuidad del proceso de verificación.
Supervisar el estado de conservación de los documentos físicos y digitales	Una vez cumplido el primer trimestre de funcionamiento del sistema de gestión documental se realizará un acta de informe sobre la conservación de los documentos Indicador: Acta de informe realizada	● Inspeccionar cada semana el estado de los documentos ● Hacer mantenimiento a los archivadores, estanterías y carpetas	Secretaria de la asociación	Inicio: Julio 2025 Culminación: Octubre 2025	Sugerir un mejoramiento continuo sobre esta meta.
Implementación de la tabla de retención documental.	Al finalizar el presente año se validará el uso correcto y la aplicabilidad de las tablas de retención documental y su diligenciamiento. Indicador: Tablas de retención documental.	● Validar el correcto diligenciamiento de las tablas de retención documental ● Clasificación y numeración de los documentos.	Equipo dinamizador – Contador - secretaria	Inicio: Julio 2025 Culminación: Diciembre 2025	Continuar con el proceso realizado y validar su debido diligenciamiento.
Capacitación de los asociados de la ARRE en el Sistema de Gestión Documental.	Cada bimestre se reunirá a los colaboradores para capacitarlos sobre el SGD. Indicador: Listado de asistencia.	● Se citará a los asociados a una sesión de capacitación para involucrar a los colaboradores la el correcto uso del SGD.	Equipo dinamizador (Junta Directiva)	Inicio: Julio 2025 Culminación: Diciembre 2025	Se evaluará lo aprendido en la capacitación y se reforzará lo impartido.

Nota: Elaboración propia

Conclusiones

Describiendo la situación interna de la empresa se realiza un diagnóstico inicial identificando debilidades significativas en los procesos administrativos, generando la ausencia de lineamientos claros para la implementación del Sistema de Gestión Documental para la Asociación de Recicladores Recuperando Esperanza, lo cual puede limitar el acceso oportuno de la información y su capacidad para garantizar la transparencia activa. La ausencia del conocimiento, la falta de procedimientos estandarizados y herramientas tecnológicas ha hecho que se genere una desorganización, una baja trazabilidad de la información, duplicación de los archivos, pérdida de información, afectando directamente a la asociación en la efectividad operativa y la rendición de cuentas.

El estudio del entorno externo evidencio claramente que la asociación se caracteriza por operar en un ámbito socioeconómico bajo, lo que provoca una alta vulnerabilidad social, de igual manera, tiene a su favor la creciente tendencia a la conciencia ambiental y las normativas alrededor de la actividad del reciclaje. Existiendo diversas oportunidades de crear articulaciones con empresas privadas y entidades públicas, pero también se encontraron amenazas como la informalidad de las actividades y procesos y la baja tecnificación. Estos factores externos influyen directamente en la Gestión Documental de la entidad y en la capacidad de la organización para sostener sus procesos administrativos.

Son cuatro entidades públicas de alta importancia las que respaldan el entorno organizacional de ARRE: 1. Alcaldía municipal de Cartago; 2. el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación; 3. Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca; 4. Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. De lo anterior se puede inferir que la empresa posee un sólido respaldo para su supervivencia, pero debe solventar desafíos como el volumen del material recuperado, la exclusión social de los colaboradores y el menguado capital cultural de los mismos.

El sector de reciclaje en el que se enmarca la Asociación de Recicladores Recuperando Esperanza, es un sector estratégico para el desarrollo sostenible, pero hoy en día se encuentra subvalorado en términos institucionales. El análisis sectorial revela una falta de políticas claras y la ausencia de apoyo técnico para la profesionalización de las asociaciones de recicladores, esta realidad exige a las organizaciones del sector fortalecer su estructura interna, formalizar sus procesos y consolidar mecanismos de transparencia que les permitan acceder a alianzas y apoyos institucionales.

Así mismo, se cuenta con una elevada credibilidad puesto que cumple con el registro en Cámara de Comercio, NIT y RUT; sumado a lo anterior hay alineación con las políticas ambientales nacionales. Esto incide positivamente en el desempeño de los colaboradores. La otra cara de la moneda se encuentra en el freno a la innovación por la resistencia al cambio por parte de algunos colaboradores que solo se preocupan por su sustento diario.

La presentación del sistema de procesos de gestión documental mostró la necesidad de contar con procedimientos sistematizados y estandarizados que regulen la producción, recepción, organización, conservación y disposición de los documentos, respondiendo a los requerimientos legales y organizativos de la asociación, integrando elementos funcionales como lo son la clasificación, conservación, disposición y archivo de los documentos, una vez implementado este sistema, facilitará la trazabilidad de la información, se encargara de garantizar el cumplimiento normativo y va a permitir el acceso eficiente a la información tanto interna como externamente, reforzando la transparencia activa de la asociación.

Cabe resaltar que la comunicación directa entre los actores de la empresa se desarrolla de una forma concreta y sencilla dado el contexto sociocultural que la permea. Existe una retroalimentación en caso de no entenderse alguna información. En esta línea, el modelo circular de Fleur, tomado como referente, se articula con la realidad de la empresa; con el paso del tiempo se podrá validar esta decisión.

Se formula un plan de acción para la entidad, dando lugar a un sistema de seguimiento y control que constituye una herramienta clave para la implementación efectiva de la gestión documental. Con este plan, se definen acciones concretas, responsables, cronogramas e indicadores que permiten a la asociación llevar un control sistemático del avance, detectar desviaciones y garantizar la mejora continua para la organización. Su aplicación contribuirá al fortalecimiento institucional y al posicionamiento de ARRE como una organización transparente y bien estructurada.

Además, el autodiagnóstico de gestión cuyo fundamento es la Ley 1712 de 2014 podrá evidenciar el avance en la implementación de la política de transparencia. Esta medición es clave para desplegar el mejoramiento continuo para el logro de los objetivos misionales al tiempo en que se fortalece la confianza de los usuarios para con la organización.

El presente estudio, permitió evidenciar que la Asociación de Recicladores Recuperando Esperanza del municipio de Cartago Valle, enfrenta importantes desafíos en su estructura organizativa, en la gestión documental y de su información. A través del diagnóstico interno, el análisis del entorno y del sector, así como el diseño de un sistema de gestión documental, se establecieron bases sólidas para fortalecer la transparencia activa en la organización. La formulación de un plan de acción y mecanismos de seguimiento y control, ofrecen herramientas prácticas para optimizar los procesos administrativos, facilitando el acceso a la información, orden en la documentación y posicionando a la asociación ARRE como una entidad organizada, transparente y comprometida con el desarrollo sostenible.

Recomendaciones

Se aconseja que la recepción de documentos externos sea centralizada en un solo funcionario de la Asociación (Ventanilla Única), que sea la persona encargada de codificar y numerar según la Tabla de Retención Documental la correspondencia recibida, de esta manera se puede evitar un descontrol en los procesos documentales, tiempos de respuestas o pérdida de la información.

Se propone realizar mantenimiento periódico a los archivadores físicos, anaqueles o puntos de almacenamiento documental y archivo, para que los documentos guardados se puedan conservar de la mejor forma posible.

Es fundamental que todos los miembros de la organización, especialmente quienes manejan información administrativa, reciban capacitación constantemente en temas de gestión documental, normativas de archivo y derechos de acceso a la información. Esto fortalecerá las competencias internas y asegurará el uso adecuado del SGD.

Se sugiere establecer manuales de procedimiento para la producción, recepción, trámite, organización, conservación y disposición de documentos, asegurando que cada proceso documental tenga una ruta clara y estandarizada.

Para facilitar el acceso y la conservación de la información, se recomienda digitalizar los documentos físicos, el uso de correos electrónicos e implementar soluciones digitales accesibles por medio de la página web de la Asociación o plataformas de gestión documental, que permitan centralizar la información y hacerla consultable por los interesados.

Se recomienda fomentar una cultura interna basada en los principios de acceso a la información, rendición de cuentas y participación ciudadana, para lo cual es clave establecer espacios periódicos de socialización de información y toma de decisiones.

Finalmente, es recomendable la realización de auditorías internas y evaluaciones periódicas del sistema de gestión documental, con el fin de identificar oportunidades de mejora y asegurar el cumplimiento de los objetivos de transparencia activa.

Referencias

Aguado, J. (2004). *Introducción a las Teorías de la Información y la comunicación*.

Archivo general de la Nación. (2024). *Archivo general de la Nación*. Obtenido de

<https://www.archivogeneral.gov.co: https://www.archivogeneral.gov.co/agn/quienes-somos/>

Archivo General de la Nación Colombia. (11 de 2020). *Modelo de Gestión Documental y Administración de Archivos*. Obtenido de <https://www.archivogeneral.gov.co/>:

https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/5_Conulte/Recursos/Publicacionees/V3_MGDA-min.pdf

Archivo General de la Nación Colombia. (2024). *Actualización Tablas de Retención Documental – TRD*. Obtenido de [https://www.archivogeneral.gov.co:](https://www.archivogeneral.gov.co: https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/3-transp-act/7-datos-abiertos/7.1-gestion-informacion/7.1.1-trd/MEMORIA_DESCRIPTIVA1_AGN_2024.pdf)

https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/3-transp-act/7-datos-abiertos/7.1-gestion-informacion/7.1.1-trd/MEMORIA_DESCRIPTIVA1_AGN_2024.pdf

Arias Gómez, A. N. (2023). *Diseño e implementación de un prototipo de repositorio para la conservación y gestión de archivos documentales*. Obtenido de

[https://noesis.uis.edu.co:](https://noesis.uis.edu.co: https://noesis.uis.edu.co/server/api/core/bitstreams/ac9a5ef9-7555-4741-834a-6bc7028ba4d0/content)
<https://noesis.uis.edu.co/server/api/core/bitstreams/ac9a5ef9-7555-4741-834a-6bc7028ba4d0/content>

Asociación de Recicladores Recuperando Esperanza. (2024).

<https://asorresperanza.org/quienes-somos/>. Obtenido de [https://asorresperanza.org:](https://asorresperanza.org: https://asorresperanza.org/quienes-somos/)
<https://asorresperanza.org/quienes-somos/>

Betancourt, B. (2014). *Análisis Sectorial y Competitividad*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Bulla Pasichaná, X. A., & Sánchez González, H. J. (2019). *Propuesta de estrategia administrativa para la implementación de un programa de gestión documental en la institución educativa técnico industrial Indalecio Penilla del Municipio de Cartago Valle*. Obtenido de [https://bibliotecadigital.univalle.edu.co:](https://bibliotecadigital.univalle.edu.co: https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/)

<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/entities/publication/a94e2031-b19b-4686-809e-c5da675c9f0f>

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México DF: McGraw-Hill.

Constitución Política de Colombia. (1991). *Función Pública*. Obtenido de [https://www.funcionpublica.gov.co:](https://www.funcionpublica.gov.co:https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=4125)
https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=4125

Corte Constitucional. (2015). *corte constitucional*. Obtenido de [https://www.corteconstitucional.gov.co:](https://www.corteconstitucional.gov.co:https://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia%20-%202015.pdf)
<https://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia%20-%202015.pdf>

Fayol, H. (1916). *Administración Industrial y General*. Paris: El Ateneo.

Fernández, S. P. (1997). *Habermas y la teoría crítica de la sociedad*. Chile: Cinta de Moebio.

Giraldo, C. (2008). *Teorías de la comunicación*. Bogotá: Fundación Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.

Hernández Sampieri, R., Baptista Lucio, M. D., & Collado, F. C. (2003). *Metodología de la investigación*. México DF: Mc Graw Hill Educación.

Ishikawa, K. (1985). *¿Qué es el control total de la calidad?* Grupo Editorial Norma.

Ladino Marín, p. (2017). *Teorías de la Comunicación*. Bogotá D.C.: Fundación Universitaria del Área Andina.

Mateo Montes, J. K. (2021). *Implementación del Sistema de Gestión Documental en la Autoridad Nacional del Servicio Civil (Servir)*. Obtenido de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe:](https://cybertesis.unmsm.edu.pe:https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17919/Mateo_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17919/Mateo_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Méndez Álvarez, C. E. (2020). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: Alpha Editorial.

Pearce, W. B. (1989). *Communication and the Human Condition*. Southern Illinois University Press.

Schramm, W. (1980). *La ciencia de la comunicación humana*. México: Grijalbo.

Serna Gómez, H. (1997). *Gerencia estratégica: Planeación y gestión - Teoría y metodología*. Bogotá: 3R Ediciones.

Serna Gómez, H. (1997). Gerencia estratégica: Planeación y gestión - Teoría y metodología. En H. Serna Gómez, *Gerencia estratégica: Planeación y gestión - Teoría y metodología* (pág. 343). Bogotá: 3R Ediciones.

Viáfara Ruiz, J. A. (2022). *Propuesta de Mejoramiento en Gestión Documental para las Solicitudes Del Personal a la Oficina de Gestión Laboral de la Empresa Riopaila Castilla S.A 2022 – 2024*. Obtenido de <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co>:
<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/194dce92-af6e-4a1a-9e04-7b65ddf65b04/content>

Apéndice

Apéndice 1

Evidencia realización de la entrevista

Figura 10. Entrevista a la presidente Plataforma Meet



Apéndice 2

Evidencia de la validación de la entrevista en el programa Inflesz 1.0

Figura 11. Pantallazo Validación de la herramienta

Recuento de palabras	
Frases	92
Palabras	1276
Sílabas	2786

Legibilidad	
Promedio sílabas / palabra	2.18
Promedio palabras / frase	13.87
Índice Flesch-Sigrist	57.15
Grado en la escala Inflesz	Normal

Apéndice 3

Evidencia de las visitas a la Asociación de Recicladores Recuperando Esperanza.

Figura 12. *Evidencia de las visitas*

**Apéndice 4.**

Enlace Archivo Excel Autodiagnóstico MIPG

https://docs.google.com/spreadsheets/d/17S9GbQUk8BQmVWnttmD4IBULfddSy1yP/edit?usp=drive_link&ouid=105716178506751860576&rtpof=true&sd=true

Apéndice 5.

Socialización del modelo de Gestión Documental para la Transparencia Activa en la Asociación de Recicladores Recuperando Esperanza.





Apéndice 6.*Consentimiento Informado*

GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA TRANSPARENCIA ACTIVA EN LA ASOCIACIÓN DE
RECICLADORES RECUPERANDO ESPERANZA DEL MUNICIPIO DE CARTAGO – VALLE DEL
CAUCA

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ASESORIA

Consentimiento informado.

El objetivo de este formato es hacerle conocedor de su valiosa participación en el desarrollo de este proceso de asesoría, así como su finalidad de investigación y su función dentro de la misma.

Tanto su decisión como participación son de acción completamente voluntaria y por tanto, los datos obtenidos merecen la confidencialidad de estos. Solo los Docentes, Red de Tutores podrán conocer la información obtenida a partir del ejercicio; el cual se llevará a cabo con propósitos de nutrir fines de investigación académicos.

Es usted merecedor de recibir orientación antes, durante y después del ejercicio.

Agradecemos toda su disposición y colaboración

Yo Maryury Córdoba identificado con
numero de cédula o tarjeta de identidad 31424216 manifiesto que
 doy autorización así como mi participación de manera libre y voluntaria. De la misma manera
 manifiesto que he recibido toda la información de acuerdo con la actividad a desarrollar, sus
 objetivos de investigación y la función que desempeñare dentro de la misma.

Maryury Córdoba
Firma de quien autoriza 31424216