

**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE EDUCACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN SECRETARIAL**



ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO FÍSICO EN LA ADMINISTRACIÓN EFECTIVA DE DOCUMENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SECRETARÍA DEL COLEGIO FISCAL “JOSE PINO YCAZA” JORNADA DIURNA DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.

Proyecto de investigación previo a la obtención al título de Licenciada en Ciencias de la Educación Especialización Asignaturas Secretariales.

AUTORAS

María del Carmen Díaz Banchón
Mariela Narcisca Mosquera Araujo

TUTOR

MSc. José Raúl Rodríguez Galera

AÑO – LECTIVO

2015 - 2016

GUAYAQUIL-ECUADOR

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	7
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y SESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	8
SESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	9
AGRADECIMIENTOS.....	10
AGRADECIMIENTOS.....	11
DEDICATORIA	12
DEDICATORIA	13
RESUMEN EJECUTIVO.....	14
INTRODUCCIÓN.....	15
CAPÍTULO I	16
1. El Problema a investigar	16
1.1. Tema.....	16
1.2. Planteamiento del problema.....	16
1.3. Formulación del problema.....	18
1.4. Delimitación del problema	18
1.5. Justificación de la investigación	19
1.6. Sistematización de la investigación	20
1.7. Objetivo general.....	21
1.8. Objetivos específicos	21
1.9. Límites de la investigación	21
1.10. Identificación de las variables.....	21
1.11. Hipótesis general	22
1.12. Hipótesis particulares.....	22
1.13. Operacionalización de las variables	22
CAPITULO II	23
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	23
2.1. Antecedentes referentes	23
2.2. Marco teórico referencial.....	23
2.2.1. Organización de archivo físico.....	23
2.2.1.1. Concepto de organización	23
2.2.1.2. Organización de la gestión de documentos.....	23
2.2.1.3 Clasificación de la organización.....	25
2.2.2. Concepto de archivo	29
2.2.3. Proceso de la archivística	33

2.2.4. Administración efectiva de documentos	39
2.2.4.1. Concepto y etimología de administración:	39
2.2.4.2. Fines de la administración	41
2.2.4.3. Etapas del proceso administrativo	42
2.2.4.4. Concepto y etimología de documento.....	47
2.2.4.5. Gestión de documentos: eficacia, eficiencia y ahorro de costes	47
2.2.4.6. Normas de gestión de documentos	47
2.2.4.7. Política de gestión documental	48
2.2.4.8. Análisis funcional y clasificación de los documentos	48
2.2.4.9. Análisis secuencial o análisis por procesos	49
2.2.4.10. Sistema de gestión de documentos	49
2.2.4.11. Eficacia, eficiencia y efectividad	52
2.3. Marco Legal	52
2.4. Marco Conceptual	54
CAPÍTULO III	57
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	57
3.1. Diseño y métodos.....	57
3.2. Población y muestra	58
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	59
3.4. Recursos, fuentes, cronograma y presupuesto para la recolección de datos	59
3.5. Tratamiento de la información - procesamiento y análisis	61
3.4. Presentación de resultados	82
CAPITULO IV	83
LA PROPUESTA	83
4.1. Titulación de la propuesta	83
4.2. Justificación de la propuesta	83
4.3. Objetivo general de la propuesta	84
4.4. Objetivos específicos de la propuesta.	84
4.6. Listado de contenidos y flujo de la propuesta	84
4.7. Desarrollo de la propuesta.....	86
1.1. Significado de archivo	86
4.8. Impacto/ producto /beneficio obtenido	99
4.9. Validación de la propuesta	100
Conclusiones	104
Recomendaciones.....	104
Fuentes bibliográficas	105
ANEXOS	108

Índice de Figuras

Figura 1 Ubicación general	18
Figura 2 Planta alta	19
Figura 3 Planta baja	19
Figura 4 Entrevista a la rectora	62
Figura 5 Entrevista a la Secretaria titular	64
Figura 6 Entrevista a la asistente de secretaría	66
Figura 7 Documento	87
Figura 8 Actas	88
Figura 9 Cartas.....	88
Figura 10 Conservación de documento.....	89
Figura 11 Clasificación	90
Figura 12 Archivadores	96
Figura 13 Estanterías	96
Figura 14 Carpetas.....	97
Figura 15 Biblioratos	98
Figura 16 Etiquetas y adhesivos	98
Figura 17 Ganchos metálicos.....	98

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de las variables	22
Tabla 2 Etapa del proceso administrativo.	42
Tabla 3 Fases del controlL	46
Tabla 4.Poblacion y muestra.....	58
Tabla 5.Tecnica e instrumento.....	59
Tabla 6.Cronograma de actividades	60
Tabla 7.Presupuesto.....	61
Tabla 8.Atención que brinda la secretaría del plantel.....	68
Tabla 9.Organización de documentos.....	69
Tabla 10. Perdida de documentos	70
Tabla 11.¿El programa Visual School ayuda a la organización?	71
Tabla 12.Trámites no concluidos	72
Tabla 13.Problema más frecuente.	73
Tabla 14.Opciones para mejorar la atención al público.....	74
Tabla 15.Atención brindada por la secretaría del plantel.....	75
Tabla 16. Tiempo de espera.	76
Tabla 17.Tipos de documentos.....	77
Tabla 18 ¿Que se debe cambiar en la atención de la secretaría?	78
Tabla 19.Frecuencia de perdida de documentos	79
Tabla 20.Alternativas para mejorar la atención de la secretaría	80
Tabla 21.Cantidad de trámites no concluidos	81
Tabla 22.Flujo de la propuesta	85
Tabla 23.Significado de archivo	86
Tabla 24.Ordenación	89
Tabla 25.Consulta de documentación.....	90
Tabla 26.Cuadro sinóptico de registro	91
Tabla 27.Funciones de registros.....	91
Tabla 28.Normas y procedimientos para archivar	92
Tabla 29.Relación de entrega	93
Tabla 30.Normas	94
Tabla 31.Consulta de documentos.....	95
Tabla 32.Ubicación y Ordenación de estanterías	96
Tabla 33.Utilización de carpetas	97
Tabla 34.Elementos auxiliares.....	98

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Atención que brinda la secretaría del plantel.	68
Gráfico 2 : Organización de documentos.	69
Gráfico 3 : Perdidas de documentos	70
Gráfico 4 : ¿El programa Visual Schol ayuda a la organización?	71
Gráfico 5 : Trámites no concluidos	72
Gráfico 6 : Problemas más frecuentes	73
Gráfico 7 : Opciones para mejorar la atención al público	74
Gráfico 8 : Atención brindada por la secretaría del plantel	75
Gráfico 9: Tiempo de espera.....	76
Gráfico 10: Tipos de documentos	77
Gráfico 11 : ¿Qué se debe cambiar en la atención de la Secretaria?	78
Gráfico 12 : Frecuencia de perdidas de documentos	79
Gráfico 13 : Alternativa para mejorar la atención de secretaría.....	80
Gráfico 14 : Cantidad de trámites no concluidos	81

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Carrera de Administración Secretarial.

CERTIFICO

Yo, MSc. José Raúl Rodríguez Galera, certifico que el Proyecto de Investigación con el tema: **ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO FÍSICO EN LA ADMINISTRACIÓN EFECTIVA DE DOCUMENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SECRETARÍA DEL COLEGIO “JOSÉ PINO YCAZA” JORNADA DIURNA DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**, ha sido elaborado por la señoritas: María del Carmen Díaz Banchón y Mariela Narcisa Mosquera Araujo, bajo mi tutoría y que el mismo reúne los requisitos para ser defendido ante el tribunal examinador, que se designe al efecto.

TUTOR

MSc. José Raúl Rodríguez Galera

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y SESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Mariela Narcisa Mosquera Araujo, con cédula de ciudadanía N° 092705659-8 y María del Carmen Díaz Banchón, con cedula de ciudadanía N° 0912087673 en calidad de autoras, declaramos bajo juramento que la autoría del presente trabajo nos corresponde totalmente y nos responsabilizamos de los criterios y opiniones que en el mismo se declaran, como producto de la investigación que he realizado. Somos las únicas autoras del trabajo del proyecto de investigación **ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO FÍSICO EN LA ADMINISTRACION DE DOCUMENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SECRETARIA DEL COLEGIO “JOSÉ PINO YCAZA” JORNADA DIURNA DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.**

Que el perfil del proyecto es de nuestra autoría, y que en su formulación hemos respetado las normas legales y reglamentos pertinentes, previo la obtención del título de Licenciada en Ciencias de la Educación especialización Asignaturas Secretariales de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

SESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

De conformidad con lo establecido en el Capítulo I de la Ley de Propiedad intelectual del Ecuador, el reglamento y normativa institucional vigente, dejamos expuesto nuestra aprobación de ceder los derechos de reproducción y circulación de esta obra, a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Dicha reproducción y circulación se podrá realizar, en una o varias, en cualquier soporte, siempre y cuando con fines sociales, educativos y científicos.

El autor garantiza la originalidad de las aportaciones al proyecto, así como el hecho de que goza de la libre disponibilidad de los derechos que cedo.

AUTORA

Mariela Mosquera Araujo

CI.: 092705659-8

AUTORA

María Díaz Banchón

CI.: 091208767-3

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por haberme bendecido. Por estar conmigo siempre dándome fuerza para superar todas las dificultades que se me han presentado en el transcurso de mi vida.

A mis padres y hermanos quienes me brindado su total apoyo en mi carrera universitaria motivándome cada día para salir adelante y llegar hasta este momento tan esperado.

A mi esposo quien estuvo incentivándome y alentándome en la culminación del presente proyecto.

A la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, por abrirme sus puertas para lograr esta meta especialmente a mis maestros quienes con sus enseñanzas lograron convertirme en una persona optimista con deseo de superación y llena de valores.

Mariela Mosquera Araujo

AGRADECIMIENTOS

Agradezco profundamente a Dios, por guiarme en el sendero correcto de la vida, cada día en el transcurso de mí camino e iluminándome en todo lo que realizo de mí diario convivir.

A mi madre, por ser mi ejemplo para seguir adelante y por inculcarme valores que de una u otra forma me han servido en la vida, gracias por eso y por muchos más, a mi hermano por apoyarme en cada decisión que tomo, y por estar a mi lado en cada momento hoy, mañana y siempre.

A mis hijos Viviana y Bryan quienes son mi motivación, inspiración y felicidad y a mi esposo, por siempre creer en mí y servir de motivación para lograr mí meta. Gracias por tu apoyo moral en todo este tiempo.

A mi director de tesis el Máster José Raúl Rodríguez Galera por tenerme paciencia y por guiarme en cada paso de este proyecto, a mis maestros de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil que me impartieron sus conocimientos y experiencias en el transcurso de mi vida estudiantil y que me ayudaron de una u otra forma para hacer posible la realización de la tesis.

A la Lcda. Orfa Rodríguez de Martínez, Rectora del Colegio Fiscal “José Joaquín Pino Ycaza” que me apoyó para realizar las investigaciones cada día, en el tiempo que duró este plan y permitió realizar este proyecto en dicha institución.

A mis amigos y amigas y a todas las personas que me motivaron para seguir adelante con el objetivo de este propósito.

María Díaz Banchón

DEDICATORIA

Dedico mi tesis a todas las personas que quiero. A Dios por estar siempre a mi lado, por darme la salud y el trabajo necesario para seguir con mis estudios, a mis padres, por ser la inspiración en mi vida, a mis hermanos, esposo, maestros y amigas por haberme animado a seguir adelante motivándome cada día.

Los quiero mucho a todos.

Mariela Mosquera Araujo

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a Dios por ser el inspirador para cada uno de mis pasos, a mi madre por ser la guía en el sendero de cada acto que realizo hoy, mañana y siempre; al amigo Ing. Patricio Moncayo Mendoza, quien se ha convertido en la luz de mis ojos, por su inmejorable cariño, comprensión y apoyo por ser el aval durante los periodos de altibajos en esta etapa de mi vida y por hacer de ese camino educativo más agradable. Al amigo que siempre me dio ánimo para seguir adelante y formo parte de mi crecimiento profesional y personal.

María Díaz Banchón

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo principal del presente proyecto de investigación es lograr una mejor organización de los archivos físicos que tiene el departamento de secretaria del colegio José Pino Ycaza de la ciudad de Guayaquil. El personal administrativo no conoce las verdaderas técnicas de organización y administración de documentos. Por tal motivo se llega a la conclusión de que existe una incorrecta organización de los documentos, por lo que hay atraso en la entrega de documentos y desorden, se necesita dar los conocimientos adecuados para organizar y administrar los documentos físicos. La investigación que se realizó es representativa Tiene un sentido específico y los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron la encuesta y la entrevista, cuyos instrumentos permitieron conocer la opinión del personal administrativo, estudiantes sobre las problemáticas del departamento. Como muestra total las autoras tomaron a 147 personas de una población de 1447. Se tomó el 10% de cada población tanto estudiante, docentes y administrativo y finalmente se dio la encuesta a 137 estudiantes, 8 profesores, 3 administrativos (Rectora, Secretaria y Asistente).

Descriptor: Organización, administración, documentos, control, eficiencia, archivos.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación tiene por objetivo diseñar un manual de procedimientos que sirva de herramienta en la mejora de la organización y administración de documentos de archivos físicos del departamento de secretaría del colegio José Pino Ycaza a través de un instrumento, que permita mejorar la atención y satisfacción del usuario con técnicas adecuadas fomentando la eficiencia administrativa con enseñanzas fáciles y precisas.

La Organización del archivo es una de las actividades administrativas más importantes en cualquier institución sea pública o privada, por lo que evita la pérdida de documentos y la reproducción innecesaria de información en las diferentes áreas provocando acumulación de papel. Se podría evitar si el departamento de secretaría contara con un archivo organizado, obteniendo como resultado una rápida y eficaz información.

Se detallan los capítulos que el proyecto de investigación presenta.

Capítulo I: Su contenido se refiere al Problema a Investigar, se enfoca a su Planteamiento, Formulación, Delimitación, Justificación, Sistematización y Límites de la investigación, Objetivos, Hipótesis General y Particular.

Capítulo II: Basado en la Fundamentación teórica de las variables a investigar se denomina Marco Teórico el cual abarca todo el conocimiento y conceptualización del tema, abarca el Marco legal el cual comprende el contenido legal de la investigación.

Capítulo III: Detalla La Metodología de la investigación, su universo y muestra, los métodos y técnicas, la aplicación de los instrumentos, el procesamiento de datos, los recursos instrumentales, el cronograma, presupuestos, resultados y productos de la misma.

Capítulo IV: Se presenta la Propuesta que consiste en la solución del problema, se detalla su justificación, objetivos, hipótesis, Contenidos y Flujo de la misma, además se presentan las conclusiones y recomendaciones del proyecto final sus fuentes bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

1. El Problema a investigar

1.1. Tema

Manual de Procedimientos en la Administración de Documentos del departamento de Secretaría del colegio fiscal “José Joaquín Pino Ycaza” jornada diurna de la ciudad de Guayaquil período lectivo 2015 - 2016.

1.2. Planteamiento del problema

El Colegio “José Pino Ycaza”, es una institución educativa cuyo Departamento de Secretaría, presenta algunas falencias en la organización administrativa, especialmente en la organización de archivos en los que se guardan documentos importantes como: libros de matrícula, certificados de conducta, matrículas y promociones, oficios recibidos y enviados, informes estadísticos, actas de graduados, expedientes de los estudiantes retirados, trámites no concluidos, etc. Esto provoca que exista demora en los tiempos de respuesta a los trámites que se atienden diariamente. Que los documentos se pierdan o se traspapelen, se provoque duplicidad de trámites, se desgaste el tiempo de atención al usuario y se elimine la comunicación asertiva entre el personal que labora en esa área y usuario.

Actualmente constan con un programa digital que se llama VISUAL SCHOOL, que se logró financiar por la autogestión del colegio, con la finalidad de mejorar el proceso que tenían anteriormente con el libro de matrículas hasta el 2009. Este programa fue instalado desde el año 2010 y maneja todo lo referente a certificados de matrículas, promociones y conductas, y desde el año 2013 por medio de un pendrive cada profesor instala sus calificaciones o también por medio del correo envían a secretaria. Este facilita a los padres de familia pedir dicha documentación en la cual el programa los tiene listo con número de matrícula y folio. Los informes estadísticos antes se los hacía por medio de matrices, ahora el distrito envía los formatos y se los envía digitalmente.

En el año 2012 la Dirección Distrital N.5 Tarqui Tenguel, creó un sistema de titulación en el cual el expediente de cada estudiante que se gradúa se ordena por orden alfabético, curso y especialidad. El Distrito en cuestión autorizaba a la Institución a imprimir dichos títulos y las actas de grado, no obstante, desde el año 2013 todo este procedimiento lo realiza directamente ellos.

Los estudiantes que no pueden incorporarse por algún motivo, deben seguir un proceso que consiste en solicitar una autorización de la Dirección Distrital No. 5 con la resolución No. 0074 por su representante legal (padre de familia), el cual da potestad al Rector de la Institución que es quien autoriza la incorporación.

La situación problemática que se observa es en los archivos físicos se detecta una desorganización total en la secretaría del plantel, se manifiesta que los documentos de los estudiantes se encuentran archivados en sobres manilas cubiertos con una liga y un número en la parte superior del mismo, su ubicación es en el departamento de archivo cuyos años corresponden desde 1975 a 1998 y los más actuales se encuentran dentro del área de secretaría correspondientes desde 1999 hasta la presente fecha.

Desde el punto de vista externo, los procesos que se llevan a cabo en la administración del Departamento de Secretaría en la Institución Educativa, incumplen con los requisitos que debe tener toda organización tales como iluminación adecuada, temperatura idónea, ausencia de ruidos, decoración colores y mobiliario adecuado para el reposo de los archivos .

En la organización y procedimientos no existe la división de documentos en grupos y estos a la vez en subgrupos para determinar la selección documental, y una adecuada ubicación de estanterías para lograr la correcta organización del archivo físico considerando a la hora de archivar su dependencia, tema, y subtema de cada uno de ellos. La estantería en este proceso no tiene un sistema de identificación visual de la documentación acorde con la signatura topográfica. La identificación de los estantes y libros no posee asignando un color de acuerdo con el tipo de colecciones, con el fin de facilitar y agilizar la manipulación de estas por parte de los encargados de la organización del archivo.

Por la falta de una buena organización existen inconvenientes en el entorno administrativo como, mala atención al usuario, falta de comunicación entre los compañeros, demora para la entrega de información solicitada, coordinación deficiente entre las tareas laborales, por todo estas problemáticas que surgen es muy necesario una correcta organización administrativa para superar dichos inconvenientes y lograr una excelencia en la comunicación entre todos los elementos de la organización. Se muestra que con responsabilidad se puede mantener un clima organizacional que considere el valor formativo de las relaciones interpersonales como un inmediato referente por los estudiantes, lo cual exige un comportamiento ejemplar y una convivencia armónica.

1.3. Formulación del problema

¿Cómo contribuir a la organización del archivo físico de Secretaría General del Colegio “José Pino Ycaza” para la administración efectiva de documentos?

1.4. Delimitación del problema

Campo: Administración

Área: Secretarial

Aspecto: Organización de archivos

Sector: Público

Límite espacial: Colegio Fiscal “José Pino Ycaza” jornada diurna de la ciudad de Guayaquil, Cdl. La Atarazana.

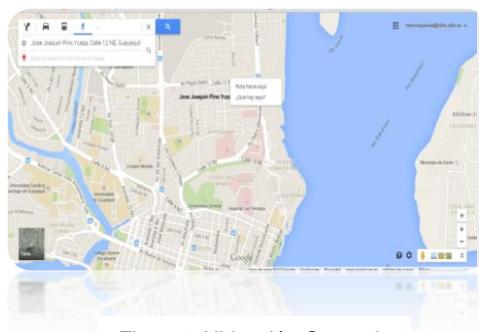


Figura1: Ubicación General
Fuente: Google Maps

Croquis interno del colegio



Figura 2: Planta alta
Fuente: Colegio "José Pino Ycaza"



Figura 3: Planta baja
Fuente: Colegio "José Pino Ycaza"

1.5. Justificación de la investigación

Es conveniente que el Departamento de Secretaría del Colegio "José Pino Ycaza", cuente con un manual de procedimientos para que atienda oportunamente y con calidad a sus usuarios, y que su personal conozca cada vez mejor los procesos que deben seguir en la administración de documentos, y fundamentalmente que disponga de una herramienta básica para simplificar, racionalizar y optimizar cada una de las actividades específicas que desempeñan, además, ayuda a que los directivos tomen decisiones acertadas en forma inmediata o mediata en favor de la gestión administrativa del plantel .

El servicio educativo de calidad, no solo abarca lo académico, sino también la excelencia en los procesos administrativos, por lo tanto, las autoras piensan que la calidad en este aspecto se verificará a través del manejo técnico de documentos y una gestión dinámica en la solución de problemas propios de la actividad administrativa.

Dentro del proceso de mejoramiento continuo de la calidad que deben adoptar las organizaciones modernas para atender eficazmente las necesidades y expectativas de sus usuarios o beneficiarios tanto externos como internos, se evidencia la importancia de la realización de manuales de procedimientos incluyendo los de organización documental, lo cual constituye una herramienta de planificación idónea para orientar el rumbo del esfuerzo de los profesionales en el área de secretarías de las instituciones educativas, donde se maneja un sin

número de documentos, hacia el logro de los objetivos institucionales, además que contribuye a la creación de lineamientos y descripción de procedimientos para guiar a sus colaboradores a la hora de realizar sus trabajos.

Ordenar y documentar la selección de dichos procesos, etapas, procedimientos y actividades, permite al Departamento de Secretaría del Colegio “José Pino Ycaza”, racionalizar el uso de los recursos documentales, al simplificar trámites, evitar funciones repetitivas en el archivo y su organización. Evitar la evasión de responsabilidades, lo cual se traduce en ahorro de tiempo, movimientos y costos operacionales por trámites de documentación importante en el área.

Se pretende con la propuesta incidir de forma directa en el mejoramiento de las funciones de secretaría, reduciendo tiempo y procedimientos innecesarios, mejora en tiempos en la entrega de información solicitada, regularizar y visibilizar de forma clara los procesos que se deben realizar al manipular la información.

Se provocará con estos cambios un beneficio directo y significativo a la comunidad colegial (autoridades, docentes, estudiantes y trabajadores) con base en la agilidad, confiabilidad y certeza de la información suministrada por esta dependencia y la seguridad con la cual será almacenada.

1.6. Sistematización de la investigación

¿Mejorará la aplicación de técnicas de organización de documentos al Departamento de Archivo de la Secretaria General del Colegio José Pino Ycaza?

¿Facilitará el Manual de Procedimientos la administración efectiva de documentos para beneficio directo y significativo de autoridades, docentes, estudiantes y trabajadores?

¿Favorecerá el Manual de Procedimientos la agilidad, confiabilidad y certeza de la información suministrada por esta dependencia y la seguridad con la cual será almacenada?

1.7. Objetivo general

Diseñar un Manual de procedimientos para la administración efectiva de documentos en tanto se contribuye a la organización del archivo físico de la Secretaria General del colegio José Pino Ycaza jornada diurna de la ciudad de Guayaquil.

1.8. Objetivos específicos

1. Diagnosticar en el Departamento de Secretaría General su estructura organizacional y la gestión interna de sus procesos de archivo.
2. Documentar la información bibliográfica sobre organización y procedimientos para que con eficacia y trabajo en conjunto entre los docentes y el personal de secretaria se maneje de una manera pulcra, puntual y clara la organización del archivo de documentos del Departamento de Secretaría General.
3. Elaborar los procedimientos que se deben realizar en las diferentes actividades ejecutadas en el Departamento de Secretaría General.

1.9. Límites de la investigación

Los límites de la investigación están contenidos en los aspectos que quedarán reflejados en la propuesta, intitulada Manual de procedimientos para la administración efectiva de documentos en tanto se contribuye a la organización del archivo físico de la Secretaria General del Colegio José Pino Ycaza. Quedando aislado todos los elementos restantes que no están comprendido en los objetivos establecidos para este proyecto de investigación.

1.10. Identificación de las variables

Variable independiente

-Organización de archivo físico

Variable dependiente

-Administración efectiva de documentos

1.11. Hipótesis general

Si la administración de documentos mediante manual de procedimientos es efectiva entonces se contribuye a la organización del archivo físico de la Secretaría general del colegio “José Joaquín Pino Ycaza”.

1.12. Hipótesis particulares

-Favorecerá a exaltar el nivel de seguridad y validez de la administración documental de la Secretaría del Colegio “José Pino Ycaza”.

-El manual de procedimientos se constituirá guía de la documentación para que la secretaria del colegio “José Joaquín Pino Ycaza” tenga en cuenta la correcta administración del archivo.

1.13. Operacionalización de las variables

Variables	Concepto	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
VI Organización del archivo físico	Agrupación de documentos que recibe, entrega y mantiene en custodia la secretaria del colegio y mediante identificación análisis y clasificación los documentos establecidos para cada caso.	Tratamiento de la información que se encuentra clasificada en el archivo de la secretaria del colegio	Procedimientos y manipulación	<ol style="list-style-type: none"> 1- Organización efectiva del archivo 2- Manejo de técnicas de archivo 3- Directrices 4- Instrumentos de la administración 5- Procedimientos 6- Control de documentos
VD Administración efectiva de documento	Proceso de diseño y mantenimiento de un entorno de trabajo en grupo cumpliendo objetivos específicos y consistentes en las actividades de planeación, organización, ejecución y control	Cumplir con las actividades de planeación, organización ejecución y control	Actividades en proceso	<ol style="list-style-type: none"> 1- Tiempo de repuesta en los trámites 2- Control de documentos 3- Perdidas de documentos 4- Tramites no concluidos 5- Servicio eficiente

Tabla 1: Operacionalización de las variables
Elaboración propia

CAPITULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. Antecedentes referentes

Luego de revisar la biblioteca virtual y física de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, sobre el tema “El Manual de Procedimiento en la Organización de Archivo del Colegio “José Joaquín Pino Ycaza” jornada diurna de la ciudad de Guayaquil, se comprobó que el tema es original y se efectúa para contribuir a la organización en la administración de la secretaría general.

Por lo tanto nuestro proyecto tiene como finalidad proporcionar un manual de procedimientos para el personal que labora en el departamento de secretaría para que utilicen las guías técnicas de trabajo y cumplan con su labor de manera eficiente y eficaz.

2.2. Marco teórico referencial

2.2.1. Organización de archivo físico

2.2.1.1. Concepto de organización:

La Real Academia de la Lengua Española, RAE (2014) define a la organización como: “Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines”. Acción y efecto de organizar u organizarse.

“Etimología del término organización

Etimológicamente, la palabra organización es de origen griego "organon", que significa instrumento, utensilio, órgano o aquello con lo que se trabaja.

2.2.1.2. Organización de la gestión de documentos.

Cada repartición administrativa, sea departamento división o sección es responsable de la gestión de documento de cada sector.

En cada oficina productora de documentos o responsable de gestión se responsabiliza a una persona encargad del manejo de documentos.

El archivo debe ser comunicado permanentemente cuando se efectuó reorganizaciones y cuando se efectúa cambios en la rutina de trabajo.

- Al crearse un nuevo tipo documental
- Al retirarse algún empleado que maneja documentación
- Al crearse algún local para depositar documentos

Cada departamento u oficina administrativa decide cual es la organización adecuada para la localización de sus documentos: alfabético, cronológico, por asuntos etc. en pleno funcionamiento del archivo general. (Arévalo 2002, p, 36 - 37).

Planificar genera respectiva de una gestión determinante de estrategias maniobras culturales. Se analizan básicamente las perspectivas de las instituciones.

La organización como análisis de las múltiples facetas de la entidad creadora de documentos.

Documentación como análisis de la articulación entre organización y archivo, en un marco operativo política general coherente.

La estrategia de gestión se sustenta en:

- La heurística del análisis
- Objetivos
- Planes de acción
- La aplicación retirada

“Ningún archivero puede prever el futuro, pero se ve obligado a tomar decisiones”. Aseguró, (Arévalo, 2002, p. 45-46).

En forma progresiva toda planificación debe ser conceptuada desde los tres ejes sobre los cuales rotan todos los problemas, desde el aspecto económico hasta el personal.

El documento para considerarse archivístico tiene que estar relacionado con una entidad, sea esta institución organismo empresa etc. “

(Arévalo, 2002, p22-23).

2.2.1.3 Clasificación de la organización

Organización formal

La organización formal: Es la organización planeada, la que está en el papel, es la basada en una división racional del trabajo, en la diferenciación e integración de los trabajadores de acuerdo con algún criterio establecido por aquellos que manejan el proceso decisorio. Generalmente la aprueba la dirección y es comunicada a través de los manuales de organización, de la descripción de cargos, de los organigramas, de las reglas y procedimientos, etc. En otros términos, es la organización formalmente oficializada. (Sánchez, 2013, p. 15)

Organización informal

La organización informal: Es la organización que emerge espontánea y naturalmente entre las personas que ocupan posiciones en la organización formal y a partir de las relaciones que establecen entre sí. Se forma a partir de las relaciones de amistad o de antagonismo y no aparecen en el organigrama, o en cualquier otro documento formal. La organización informal se constituye de interacciones y relaciones sociales entre las personas situadas en ciertas posiciones de la organización formal. La organización informal comprende todos aquellos aspectos del sistema que no han sido planeados, pero que surgen espontáneamente en las actividades de los trabajadores. (Sánchez, 2013, p. 15).

Teoría de la organización y tipos

Tipología de la organización

Son los diferentes tipos, sistemas o modelos de estructuras organizacionales que se pueden implantar en un organismo social dependiendo del giro o magnitud de la empresa, recursos, objetivos, producción.

Organización lineal o militar

Se caracteriza porque la actividad decisional se concentra en una sola persona, quien toma todas las decisiones y tiene la responsabilidad básica del mando, el jefe superior asigna y distribuye el trabajo a los subordinados, quienes a su vez reportaran a un solo jefe.

Ventajas:

1. Mayor facilidad en la toma de decisiones y ejecución de la misma.
2. No hay conflictos de autoridad ni fugas de responsabilidad.
3. Es claro y sencillo.
4. Útil en pequeñas empresas.
5. La disciplina es fácil de mantener.

Desventajas:

1. Es rígida e inflexible.
2. La organización depende de hombres clave, lo que origina trastorno.
3. No fomenta la especialización.
4. Los ejecutivos están saturados de trabajo, lo que ocasiona que no se dediquen, a sus labores directivas, sino, simplemente de operación.

Organización funcional o de Taylor

Consiste en dividir el trabajo y establecer la especialización de manera que cada hombre, desde el gerente hasta el obrero, ejecute el menor número posible de funciones.

Ventajas:

1. Mayor especialización.
2. Se obtiene la más alta eficiencia de la persona.
3. La división del trabajo es planeada y no incidental.
4. El trabajo manual se separa del trabajo intelectual.

5. Disminuye la presión sobre un solo jefe por el número de especialistas con que cuenta la organización.

Desventajas:

1. Dificultad de localizar y fijar la responsabilidad lo que afecta seriamente la disciplina y moral de los trabajadores por contradicción aparente o real de las órdenes.

2. Se viola el principio de la unidad de mando, lo que origina confusión y conflictos.

3. La no clara definición de la autoridad da lugar a razonamientos entre jefes.

Organización lineo – funcional

En esta se combinan los tipos de organización lineal y funcional, aprovechando las ventajas y evitando las desventajas inherentes a cada una, conservándose de la funcional la especialización de cada actividad en una función, y de la lineal la autoridad y responsabilidad que se transmite a través de un solo jefe por cada función en especial.

Organización staff

Este tipo de organización no disfruta de autoridad de línea o poder de imponer decisiones, surge como consecuencia de las grandes empresas y del avance de la tecnología, proporciona información experta y de asesoría.

Ventajas:

1. Logra que los conocimientos expertos influya sobre la manera de resolver los problemas de dirección.
2. Hace posible el principio de la responsabilidad y de la autoridad indivisible, y al mismo tiempo permite la especialización del staff.

Desventajas:

1. Si los deberes y responsabilidades de la asesoría no se limitan claramente por medio de cuadros y manuales, puede producir una confusión considerable en toda organización.
2. Puede ser ineficaz por falta de autoridad para realizar sus funciones o por falta de un respaldo inteligente en la aplicación de sus recomendaciones.
3. Pueden existir razonamientos con los departamentos de la organización lineal.

Organización matricial

Consiste en combinar la departamentalización por productos con la de funciones, se distingue de otros tipos de organización porque se abandona el principio de la unidad de mando o de dos jefes.

Ventajas:

1. Coordina la satisfacción de actividades, tanto para mejorar el producto como para satisfacer el programa y presupuesto requeridos por el gerente del departamento.
2. Propicia una comunicación interdepartamental sobre las funciones y los productos.
3. Permite que las personas puedan cambiar de una tarea a otra cuando sea necesario.
4. Favorece un intercambio de experiencia entre especialistas para lograr una mejor calidad técnica.

Desventajas:

1. Existe confusión acerca de quien depende de quién, lo cual puede originar fuga de responsabilidades y falta de delimitación de autoridad.
2. Da lugar a una lucha por el poder, tanto del gerente funcional como del gerente de producto.
3. Funciona a través de muchas reuniones, lo que supone pérdidas de tiempo.
4. El personal puede sentir que su jefe inmediato, no aprecia directamente su experiencia y capacidad.

5. Se puede presentar resistencia al cambio por parte del personal (DAmbrosio, 2009, p. 8, 9,10).

2.2.2. Concepto de archivo

La archivología es un cuerpo de conocimientos estructurados alrededor de un objeto común, los archivos y su parte esencial los documentos, conformando instituciones que son utilizadas como único medio de realizar actividades concretas en el marco de desarrollo.

El archivo cumple su rol como guardián de la propiedad, el derecho de las comunicaciones realizadas en este ámbito.

Considerando el carácter polifacético de los documentos y observando la diversidad de instituciones a la que el archivo ofrece servicios se requiere que se trabaje bajo principios reguladores. (Arévalo, 2002, p.20).

Otras definiciones de archivo:

Quiñonez, Segarra y De Vela trad. (1977) expresaron que : “Podría definirse como el arte de colocar y conservar en un mismo orden, debidamente clasificada, toda correspondencia y otros papeles relacionados con un individuo o firma, con cierta división geográfica o sobre determinado asunto” (p.223).

2.2.2.1. Significado etimológico de archivo

Como gran parte de los términos técnicos y científicos de las lenguas europeas y por consiguiente americanas, la palabra archivo proviene del griego por intermedio del latín. Lo más probable, es que derive de la raíz griega archeión, que significa la sede o el palacio del magistrado, la curia, donde reside el árchon, o sea, la persona que manda. Tanto el "archon" como el "archeion" necesitaban que se guardasen los documentos y libros relacionados con sus actividades y funciones.

En el latín la palabra griega toma la forma de arcivum, archivum, archivium, y del latín pasó luego a muchas lenguas europeas. Los romanos usaban también otros términos sinónimos, que se relacionaban con el arte de escribir o con el material escriptorial, o con el mueble o lugar donde se guardaban: grapharium, chartarium, tabularium, sacrarium, sanctuarium, scrinium, etc. (Tanodi, 2010, p.9).

2.2.2.2. Importancia del archivo

Es muy importante la organización física del archivo porque en ellos se guarda toda la información de la empresa, es la constancia de cada movimiento por lo que se debe practicar unas buenas técnicas de archivo.

Un archivo es la memoria de una empresa por lo que es importante para su buen funcionamiento y su solvencia, todo el personal debe estar capacitado para poder realizar esta gestión tan importante.

Se debe organizar la información por manera cronológica, alfabética, alfanumérica etc. Dependiendo el tipo de información que se posee, los archivos físicos deben estar en un ambiente adecuado libre de cualquier humedad en su respectiva carpeta.

2.2.2.3. Objetivos de los archivos

- a. Proporcionar un lugar seguro y permanente para los documentos.
- b. Conservar juntos, en un mismo lugar, todos los documentos relacionados con determinado asunto, lugar, individuos, firma o institución.
- c. Localizar los documentos en el instante en que se solicitan.

¿Quién archiva?

En la oficina se asigna a veces la tarea de archivar a una persona en particular, y/a veces a varias. Sea cual fuere el caso, siempre debe tenerse muy en cuenta que la conservación y ordenación planeada de documentos debe ser responsabilidad de individuos competentes y versados en las normas modernas de archivar. (Quiñonez, Segarra De Vela, trad, 1977 p. 5).

2.2.2.4. Conocimientos que debe poseer el archivero

El archivero, persona encargada de los archivos, es un empleado imprescindible en una oficina y debe estar dotado de cualidades y conocimientos que respondan al fiel cumplimiento de su cargo, ya que se le confían documentos y papeles de gran importancia para la organización.

Requisitos que se exigen al personal encargado de los archivos:

a. Conocimientos de las reglas para ordenar alfabéticamente

Uno de los requisitos primordiales es que el empleado a cargo de los archivos posea pleno dominio de las reglas para archivar alfabéticamente. Estas reglas deben aprenderse bien, ya que el fin primordial de la tarea de archivar resultaría nulo si las mismas no se siguen y se aplican cuidadosamente.

b. Conocimientos de las secuencias alfabéticos y numéricos

Todo sistema de archivo depende en gran parte de las secuencias numéricas, alfabéticos, o de una combinación de estas. El archivero debe, por lo tanto, conocer estas secuencias para poder realizar su tarea eficientemente.

La secuencia alfabética es la que más se usa. El conocer esta no consiste solamente en poder pronunciar las letras en el orden en que aparecen en el alfabeto, sino en poder indicar que letra precede o sí que otra letra sin tener que decir el alfabeto en su totalidad.

c. Conocimientos de las abreviaturas y siglas

Para poder realizar una buena labor, el archivero deberá conocer las abreviaturas de los nombres de ciudades, estados y territorios geográficos y saber escribir correctamente los nombres que representan dichas abreviaturas. Debería conocer también las abreviaturas y siglas que se usan con más frecuencia en la correspondencia comercial.

d. Habilidad para leer

El archivero deberá poseer la habilidad de leer rápidamente y entender la primera intención lo leído. Debe poder captar con exactitud los detalles importantes de un

documento, especialmente los nombres de personas o firmas con quienes se relacionan las cartas y documentos.

2.2.2.5. Cualidades personales del archivero

Al igual que otros empleados de oficina, el archivero deberá poseer cualidades personales tales como honradez, buen carácter y aplomo. Deberá ser leal a la firma para la cual trabaja, ya que él es el custodio de los documentos confidenciales de la compañía. Además, el empleado a cargo de los archivos deberá poseer otras cualidades y atributos personales, como son:

- **Espíritu de servicio:** el archivero ejerce una de las funciones de servicio que presta una empresa, y por lo tanto, debe tener verdadero deseo de ayudar a otras personas.
- **Exactitud:** la exactitud es una cualidad esencial a toda persona a quien se le encomienda la tarea de archivar si la correspondencia no se archiva donde corresponde, es muy probable que no pueda localizarse. Resulta muy poco satisfactorio el contestar una persona que solicita un documento con: “Debe estar en algún sitio “. Si la correspondencia no puede localizarse rápidamente, indudablemente se debe a deficiencias del sistema o a ineptitud del archivero.
- **Orden:** el encargado de los archivos debe ante todo ser ordenado, metódico y saber cuidar los detalles. Ello es básico para poder trabajar eficientemente.
- **Destreza manual:** este trabajo de archivo requiere destreza en el manejo de papeles y en la clasificación, archivo de documentos y tarjetas. El poseer esta destreza ayudará a realizar el trabajo más rápida y eficiente.
- **Buena vista:** el archivero debe poseer buena vista ya que tendrá que leer cada documento en su totalidad en una gran parte para poder determinar la forma correcta de archivarlo.
- **Buena memoria:** el poseer buena memoria le resultara valioso, ya que deberá recordar las reglas para ordenar alfabéticamente, las secuencias alfabéticas, números, nombres, direcciones y otros detalles que implica el proceso de archivar, así como especialidades y excepciones propias de la empresa. (Quiñonez, Segarra, De Vela. trad. 1977. P. 6-7).

2.2.3. Proceso de la archivística

En la organización física del archivo, los documentos deben ir guardados en carpetas que están debidamente marcadas con base en el grupo principal y el subgrupo respectivo. Toda vez:

Dependencia: Nombre de la dependencia origen

Tema: Va el asunto general de la documentación

Subtema: Irá la subdivisión del asunto

Fecha: Se anotan las fechas extremas de la Documentación

Ejemplo:

Dependencia: contabilidad

Tema: correspondencia

Subtema: Correspondencia externa recibida

Fecha: Enero-Diciembre 1995

Para la documentación administrativa se utilizarán las carpetas de color amarillo que están diseñadas con estas especificaciones:

- ✓ emplearemos ganchos metálicos para proteger más la documentación y evitar pérdidas.
- ✓ La organización al interior de las carpetas debe ser de forma cronológica ascendente de izquierda a derecha; o sea que en el momento de consultarla sea como un libro.
- ✓ Si un asunto o tema genera muchos documentos, deben abrirse más legajos con la misma identificación. Esto evitará el deterioro físico y la incomodidad para consultarlo.
- ✓ Las carpetas con los documentos ya organizados se colocarán dentro de la "carpetas azul colgante". Esta permanecerá siempre en el mismo lugar y debe marcarse en las guías o pestañas, haciendo alusión al tema del legajo que contiene en su interior (Grupo y subgrupo). El traslado de los documentos no incluye la carpeta azul colgante.

2.2.3.1. División de los documentos

a. Conformación de los grupos de documentos.

El primer paso en cada una de las Dependencias para la organización del archivo, es dividir la documentación en tres grandes grupos, y éstos a su vez, en subgrupos. Se abrirá una carpeta por cada año, organizando los documentos en orden ascendente de acuerdo a la fecha o la numeración si es que la posee (ej: resoluciones rectorales). Los grupos y subgrupos quedan conformados así:

Grupo 1: correspondencia:

- Actos decisorios del Consejo Directivo.
- Correspondencia interna despachada, correspondencia interna recibida.
- Correspondencia externa recibida, correspondencia externa despachada.
- Invitaciones a eventos - tarjetas recibidas. Agendas recibidas.
- Agendas despachadas. Resoluciones rectorales.

Grupo 2: trámites administrativos

Grupo 3: funciones propia de la dependencia

a) Selección documental

Una vez se hayan organizado los grupos de documentos, se procede a la selección documental que comprende:

Conservación

Descarte o destrucción

Traslado al archivo central Esto con base en los parámetros que se dan a continuación.

b) Conservación:

- **Documentación de años anteriores:** Son aquellos que por su contenido e importancia pueden trasladarse al Departamento de Administración de Documentos para su organización y conservación.
- **Documentación del año en curso:** Estos deben permanecer en el archivo de la Dependencia, organizada en forma alfabética y de acuerdo a la división por grupos descritas anteriormente.
- **Otros documentos a conservar en la dependencia:** Los documentos, así sean de años anteriores, que son utilizados frecuentemente para el

desarrollo del trabajo, como proyectos, programas en marcha, historia de la dependencia entre otros, pueden conservarse en el archivo de gestión (activo) no es necesario su traslado a Administración de Documentos. Además de estos pueden considerarse los siguientes casos:

Documentación a descartar

Se entiende por descartar “la destrucción física de unidades o series documentales que hayan perdido su valor administrativo, probatorio, constitutivo o extinto de derechos y que no hayan desarrollado, ni se prevea que vayan a desarrollar valores históricos. Esta destrucción se debe realizar por cualquier método que no garantice la imposibilidad de reconstrucción de los documentos”.

Traslado documental

Este se hará cada año al departamento de administración de documentos con el objetivo de evitar la acumulación de documentos que se producen en la oficina o que llegan a ésta. El traslado se hace de la documentación que va disminuyendo la frecuencia de consulta y que dado su contenido puede conservarse en el archivo general para posteriores consultas.

2.2.3.2. Tipos de documentos y archivos

Los tipos de documentos localizados que van a formar parte de un archivo, se clasifica de acuerdo a su contenido.

- **Documentos de empresa:** facturas y pedido recibos bancarios.

Documentos legales: contratos cartas certificadas, notificaciones, resoluciones, impuestos certificados de empresa. (Arévalo, 2002, p. 34).

Procedimientos generales para lograr el control de documentos

La actitud más conveniente al principio, en su nueva tarea de archivar y controlar los documentos, será el seguir los procedimientos ya establecidos en la empresa. Si dicha organización cuenta con un sistema ya ordenado y bien diseñado, se deben tomar en consideración los siguientes factores para asegurarse de que el mismo siga siendo efectivo:

1. Las rutinas de control de documentos serán cuidadosamente diseñadas y observadas estrictamente.
2. Los documentos, serán clasificados, marcados y procesados de acuerdo con reglas precisas y ya establecidas.
3. La responsabilidad de dirigir la labor de archivar y controlar los expedientes debe ser clara y definida. Probablemente esta responsabilidad se confiará a una sola persona.
4. Solamente al personal asignado para desempeñar la operación del control de documentos se le permitirá trabajar en el sistema de archivo.
5. Se preparará un manual de procedimientos, el cual deberá revisarse a menudo de acuerdo con las necesidades del sistema de archivo para mantenerlo al día. El manual incluirá los siguientes aspectos:
 - a) Una descripción general del sistema de control de documentos y sus correspondientes secciones o divisiones.
 - b) Las reglas para ordenar alfabéticamente.
 - c) Las practicas a seguir para determinar cómo se marcaron los documentos para ser archivados.
 - d) Una descripción de los sistemas de cargo y seguimiento de los documentos prestados.
 - e) Una definición del procedimiento a seguirse antes y durante del periodo de transferencia de documentos. (Quiñonez, Segarra y de Vela, trad.1977. p. 221).

Los archivos una función transversal

En los últimos años la archivística como ciencia ha experimentado un cambio sustancial, cuyo impacto aun no estamos en condiciones de valorar con precisión. Durante decenios la archivística ha transitado De manera aparentemente equitativa entre dos grandes fuerzas que le conferían un gran potencial. (Figuerras, 2014, p. 15).

El empirismo documental a la archivística como ciencia

El análisis de los métodos de tratamiento de los documentos de archivo a lo largo de la historia constituye un ejercicio aleccionador, en la medida que se vislumbra como una serie de elementos “estructurales”, clasificación, ordenación, descripción, preservación, acceso, tienen de tiempos muy remotos una continuidad y una capacidad de actualización muy destacable. (Figueroa, 2014, p. 37).

La organización de sistemas de archivo: fase preliminar

En toda entidad pública o privada, se pueden dar dos supuestos: que exista un sistema de archivo implantado y en funcionamiento, en cuyo caso la tarea del archivero consiste en mantenerlo mejorándolo; o que no haya nada de esto y deba diseñarse desde la base. En el segundo supuesto, salvo que se trate de una organización de nuevo cuño, lo habitual es que se herede la desorganización y los problemas a ella inherentes. Las oficinas suelen estar literalmente antiborrada de documentos, lo que deriva en problemas de seguridad para estos, ya que en la lucha por el espacio su destrucción incontrolada es el destino casi seguro que les aguarda. En el menos malo de los casos están arrumbados en sótanos, buhardillas huecos y demás lugares desaconsejables. La responsabilidad sobre el archivo no está clara y la gestión de los documentos es voluntarista y dispersa, con tantos métodos como persona hayan manejado documentos como parte de sus tareas.

La del archivo, o si, se prefiere, la gestión de los documentos y la del archivo, es una función estratégica de las organizaciones y, como tal, a los órganos directivos les corresponden definirla y acotarla. Por ello antes de nada la organización debe adoptar al más alto nivel una serie de decisiones imprescindibles para el éxito de la empresa, que recogen las normas ISO (UNE-ISO 30301), y que básicamente consiste en:

- Establecer y adoptar una política en materia de gestión de documentos.

- Difundirla en toda la organización y obligar a su cumplimiento en todos los niveles.
- Asignar los recursos necesarios.
- Designar un responsable dentro del equipo de dirección. (Cruz, 2014, p.113 – 114).

Los tipos de archivo

Los archivos dado el uso de información que ofrezcan, y la organización sobre ellos establecidas puede ser:

Un archivo en vigor: la información que contiene es usada por su interés comercial /empresarial, o por su naturaleza jurídica, o ambas cosas .un ejemplo es una factura de venta, que debe archivarase durante al menos 5 años (interés legal), y que además nos permite extraer información de evolución de negocio de la empresa en el tiempo (interés comercial).

Un archivo intermedio: la información que interviene tiene interés para la empresa, pero su frecuencia de uso es baja, y de manera aislada son utilizados sus contenidos. Un ejemplo son los libros de inventarios, que recogen los planes de amortización a utilizar a final de cada ejercicio económico, ya que es una regularización de cierre contable, la contabilización de la dotación a la amortización también decíamos que el libro de inventario (normalmente es un archivo informático asociado a contabilidad se envía junto a las cuentas anuales del registro mercantil.

Un archivo desuso: la información que contiene esta desactualizada y carente de ningún interés a nivel comercial, de organización o legal es información en soporte papel “que podría destruirse” y “reciclarse”, o en formato electrónico o en formato electrónico, “enviar a la papelera” por ejemplo si una factura tiene su antigüedad superior a cinco años, carecen ya de interés legal y en principio podría destruirse, si no se requiere para otra finalidad tipo comercial.

Un archivo descentralizado y centralizado: un archivo central aglutina toda la información de una empresa, de cualquier departamento o sede, y un archivo

descentralizado se apoya en un archivo central "testimonial", ya que la información de interés archivada, se encuentra en subarchivo por departamentos. (Domínguez, 2014, p.13-14).

2.2.3.3. Tipos de documentos archivos

Los documentos localizados que van a formar parte de un archivo, se clasifican en función de su contenido:

- a) **Documentos de empresa:** Facturas, albaranes, pedidos, recibos bancarios etc.
- b) **Documentos legales:** Contratos, cartas certificadas, notificaciones, resoluciones judiciales, empresa. Impuestos, cotizaciones a la seguridad social, certificados de empresa.
- c) **Documento gráfico y audiovisual:** aquí podemos archivar "momentos históricos de la empresa, anuncios publicitarios, entrevista en medios de comunicación, eventos y reuniones.

Otra clasificación de documentos de archivo se elabora según el soporte que tenga la información:

Soporte papel: que se archiva en carpeta blocks, archivadores AZ papel

Soporte informático: que se archiva en carpeta y subcarpeta creadas en el entorno Windows de trabajo. Estas carpetas pueden ser guardadas, asignarles nombres, códigos, añadir información, eliminar información, modificar archivos. A sus vez esta carpeta creadas se almacenas en disco duro de un ordenador, en usb (memoria extraíble pendrive), cd, dvd, tarjeta de memoria etc. (Domínguez, 2014, p.15).

2.2.4. Administración efectiva de documentos

2.2.4.1. Concepto y etimología de administración:

Etimológicamente, la palabra proviene del latín, del verbo "ministrare", que quiere decir servir, y de la preposición a, ad, que significa "hacia" en sentido de movimiento. Por lo tanto administración significaría acción y efecto de administrar

o servir para el cumplimiento de un fin o para conseguir un fin pre ordenado, preestablecido hacia el cual se va. En tal sentido, la administración tiene aplicación vastísima, que la acerca mucho al concepto de método, que está esencialmente en función de conseguir un fin determinado. (Tanodi, 2010, p. 58)

Diferentes conceptos de administración.

V. Clushkov (n.d.). Refirió: “Es un dispositivo que organiza y realiza la transformación ordenada de la información; la recibe del objeto de dirección, la procesa y la transmite bajo la forma necesaria para la gestión, realizando este proceso de manera continua”.

Guzmán Valdivia (n.d.). Expresó: “Es la dirección eficaz de las actividades y la colaboración de otras personas para obtener determinados resultados”.

E. F. L. Brech (n.d.). Dijo: “Es un proceso social que lleva consigo la responsabilidad de planear y regular de manera eficiente las operaciones de una empresa, para lograr un propósito dado”.

J. D. Money (n.d.). Sentenció: Es el arte o técnica de dirigir e inspirar a los demás, con base en un profundo y claro conocimiento de la naturaleza humana. Y contrapone esta definición con la que da sobre la organización como: [...] la técnica de relacionar los deberes o funciones específicas en un todo coordinado.

Peterson y Plowman (n.d.). Manifestó: “Es una técnica por medio de la cual se determinan, clarifican y realizan los propósitos y objetivos de un grupo humano particular”.

Koontz y O'Donnell (n.d.). Mencionó: “Es la dirección de un organismo social y su efectividad en alcanzar sus objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes”.

G. P. Terry (n.d.). Refirió: “Consiste en lograr un objetivo predeterminado, mediante el esfuerzo ajeno”.

F. Tannenbaum (n.d.). Expresó: El empleo de la autoridad para organizar, dirigir y controlar a sus subordinados responsables (y, consiguientemente, a los grupos que ellos comandan), con el fin de que todos los servicios que se prestan sean coordinados de manera adecuada en el logro de la finalidad de la empresa.

Henry Fayol (n.d.). Manifestó: Considerado por muchos como el verdadero padre de la administración moderna, dice que: [...] administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar.

F. Morstein Marx (n.d.). Dijo: la concibe como Toda acción encaminada a convertir un propósito en realidad positiva [...] es un ordenamiento sistemático de medios y el uso calculado de recursos aplicados a la realización de un propósito.

F. M. Fernández Escalante (n.d.). Declaro: Es el conjunto de principios y técnicas, con autonomía propia, que permite dirigir y coordinar la actividad de grupos humanos hacia objetivos comunes.

Agustín Reyes Ponce (n.d.). Mencionó: “Es un conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las maneras de estructurar y manejar un organismo social”. (Sánchez, 2014, p. 45).

2.2.4.2. Fines de la administración

Así como la administración es, por lo general, la reguladora o auxiliar de la vida organizada, la documentación que forman los archivos es a su vez auxiliar de la administración; es su auxiliar documental, no productivo en sí ni con el fin o intención de producir algo, sino que es un medio subsidiario para :

Facilitar, ayudar y posibilitar el cumplimiento de los fines y funciones de la entidad,
Certificar, documentar, testimoniar y probar este cumplimiento.

La administración en el sentido estrecho y común, no tiene fin en sí misma, sino que tiene que dar cumplimiento a los fines, propósitos, funciones, determinaciones, leyes, reglamentos, estatutos preestablecidos, y coordinarlos. Se la puede comparar con la función de las vitaminas en el organismo, las cuales no nutren sino correlacionan, distribuyen. Esta función de la administración también podría ser comparada con el método que debe conducir al cumplimiento de las actividades determinadas por un fin. En este caso, la administración, comparada globalmente con el método, tiene, a su vez, sus procedimientos específicos y que pueden ser de diversísimas índoles, los cuales se servían y se sirven del auxiliar escrito, de la documentación. En estos procedimientos, es el papel escrito, y en menor medida, el material gráfico o reprográfico, el fundamento

documental ineludible. Este material forma la archivalía en potencia; aquí reside el nexo intrínseco entre la administración y los archivos. (Tanodi, 2010, p. 65)

2.2.4.3. Etapas del proceso administrativo

Sánchez (2014) “Un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas”
(P.76.)

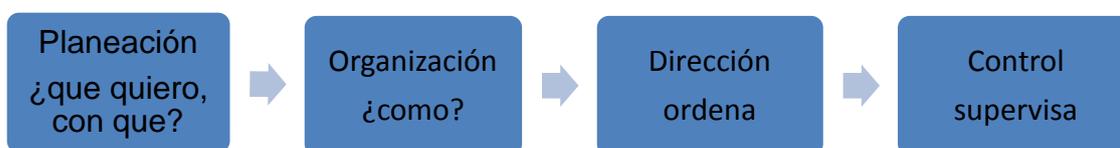


Tabla2: Etapas de Proceso Administrativo

La actividad administrativa cubre cuatro fases:

Planeación: Algunos empresarios gustan improvisar soluciones a los problemas que va confrontando su empresa. Sin embargo, esta forma de trabajar limita las potencialidades de desarrollo. Las actividades de planificación indican qué se desea lograr en la empresa y con qué medios se planea alcanzarlo. Conoce con claridad los propósitos de la empresa, orienta las actividades del empresario en las cuatro áreas funcionales, reduce el desperdicio de recursos en actividades ineficaces, permite tomar decisiones sobre formas alternas de realizar algunas actividades y elimina los efectos del azar derivados de la improvisación.

Propósitos de la planeación:

Disminuir el riesgo del fracaso.

Evitar los errores y asegurar el éxito de la empresa.

Administrar con eficiencia los recursos de la empresa.

Asegurar el éxito en el futuro. (Sánchez, 2014, p.81).

Principios de la planeación:

Precisión: los planes no deben hacerse con afirmaciones vagas y genéricas, sino con la mayor precisión posible, porque van a regir acciones concretas.

Flexibilidad: Todo plan debe dejar margen para los cambios que surjan, dadas las circunstancias que hayan variado después de la revisión.

Unidad de dirección: Los planes deben ser de tal naturaleza que pueda decirse que existe uno solo para cada función, y todos los que se aplican en la empresa deben estar de tal modo coordinados e integrados que en realidad pueda decirse que existe un solo plan general.

Consistencia: Todo plan deberá estar perfectamente integrado al resto de los planes, para que todos interactúen en conjunto, logrando así una coordinación entre los recursos, funciones y actividades, con el fin de poder alcanzar con eficiencia los objetivos.

Rentabilidad: Todo plan deberá lograr una relación favorable de los beneficios que espera respecto de los costos, definiendo previamente estos últimos y el valor de los resultados que se obtendrán en la forma más cuantitativa posible. El plan debe expresar que los resultados deben ser superiores a los insumos o gastos.

Participación: Todo plan deberá tratar de conseguir la participación de las personas que habrán de estructurarlo, o que se vean relacionadas de alguna manera con su funcionamiento. (Sánchez, 2014, p. 82).

Organización

Produce la estructura de las relaciones de una organización y estas relaciones estructurales servirán para realizar los planes futuros.

a) La organización se refiere a estructurar quizá la parte más característica de los elementos que corresponden a la mecánica administrativa.

b) Por ello, se refiere “cómo deben ser las funciones, jerarquías y actividades”.

c) Por idéntica razón, se refiere siempre a funciones, niveles o actividades que “están por estructurarse”, más o menos remotamente: ve al futuro, inmediato o remoto.

d) La organización nos dice en concreto cómo y quién va a hacer cada cosa, en el sentido de qué puesto y no cuál persona. Se trata de determinar qué recurso y qué actividades se requieren para alcanzar los objetivos de la organización. Luego, se debe diseñar la manera de combinarla en un grupo operativo, es decir, crear la estructura departamental.

Su importancia

La organización por ser elemento final del aspecto teórico, recoge completamente y llega hasta sus últimos detalles todo lo que la planeación ha señalado respecto como debe ser una empresa.

Tan grande es la importancia de la organización, que muchos autores han perdido de vista que no es sino una parte de la administración, dando lugar a que la contrapongan a esta última, como que la primera representara lo teórico y científico, y la segunda lo práctico y lo empírico. Esto es inadecuado por todo lo que hemos visto.

Es muy importante constituir el punto de enlace entre los aspectos teóricos que urwiek llama mecánica administrativa, y los aspectos prácticos, que el mismo autor conoce bajo la denominación de dinámica, de “lo que se debe hacer” y “que es”. (Sánchez, 2014, p. 87-88).

Dirección

La dirección, que sigue a la planeación y la organización, constituye la tercera función administrativa. Definida la planeación y establecida la organización, sólo resta hacer que las cosas marchen. Éste es el papel de la dirección: poner a funcionar la empresa y dinamizarla. La dirección se relaciona con la acción –cómo poner en marcha-, y tiene mucho que ver con las personas: se halla ligada de modo directo con la actuación sobre los recursos humanos de la empresa.

Importancia

Para que la planeación y la organización puedan ser eficaces, deben ser dinamizadas y complementadas por la orientación que debe darse a las personas mediante la comunicación, capacidad de liderazgo y motivación adecuadas. Para dirigir a los subordinados, el administrador debe –en cualquier nivel de la organización en que se encuentre comunicar, liderar y motivar. Dado que no existen empresas sin personas, la dirección constituye una de las más complejas funciones administrativas porque implica orientar, ayudar a la ejecución, comunicar, liderar, motivar, entre otros, debe incluir dos aspectos: guiar y motivar el comportamiento de los subordinados, adecuándolos a los planes y cargos establecidos y comprender los sentimientos de los subordinados y los problemas que enfrentan cuando traducen los planes en acciones completas.

Tipos de dirección

Dirigir significa explicar los planes a los demás y dar instrucciones para ejecutarlos teniendo como mira los objetivos por alcanzar. Los directores se encargan de dirigir a los gerentes, éstos dirigen a los supervisores y éstos a su vez a los empleados u obreros. La dirección puede presentarse en tres niveles distintos:

Nivel global: abarca la empresa como totalidad; es la dirección propiamente dicha. Conciernen al presidente de la empresa y a cada director en su área respectiva. Corresponde al nivel estratégico de la empresa.

Nivel departamental: abarca cada departamento o unidad de la empresa. Es la denominada gerencia. Involucra al personal de mandos medios, es decir, la mitad del organigrama. Corresponde al nivel táctico de la empresa.

Nivel operacional: abarca cada grupo de personas o de tareas. Se denomina supervisión. Incluye el personal de base del organigrama. Corresponde al nivel operativo de la empresa. (Agüero, Barriento y Delgado, 2009, p.5).

Control

La palabra control tiene varios significados en administración; los tres principales son:

1. **Control como función restrictiva y coercitiva:** utilizado para evitar ciertos desvíos indeseables o comportamientos no aceptados. En este sentido, el control tiene carácter negativo y limitante y muchas veces se interpreta como coerción, delimitación, inhibición y manipulación.
2. **Control como sistema automático de regulación:** utilizado para mantener cierto grado constante de flujo de modo automático en las refinerías de petróleos y las industrias químicas de procesamiento continuo y automático.
3. **Control como función administrativa:** forma parte del proceso administrativo, junto con la planeación, organización y la dirección.

Finalidad del control

Estandarizar el desempeño mediante inspecciones, supervisiones, procedimientos escritos o programas de producción.

Proteger los bienes organizacionales contra desperdicios, robos o mala utilización mediante la exigencia de registros escritos procedimientos de auditoria, y división de responsabilidades.

Medir y dirigir el desempeño de los empleados mediante sistema de evaluación e información sobre producción de empleados o perdidas por desperdicio por empleado.

Fases de control

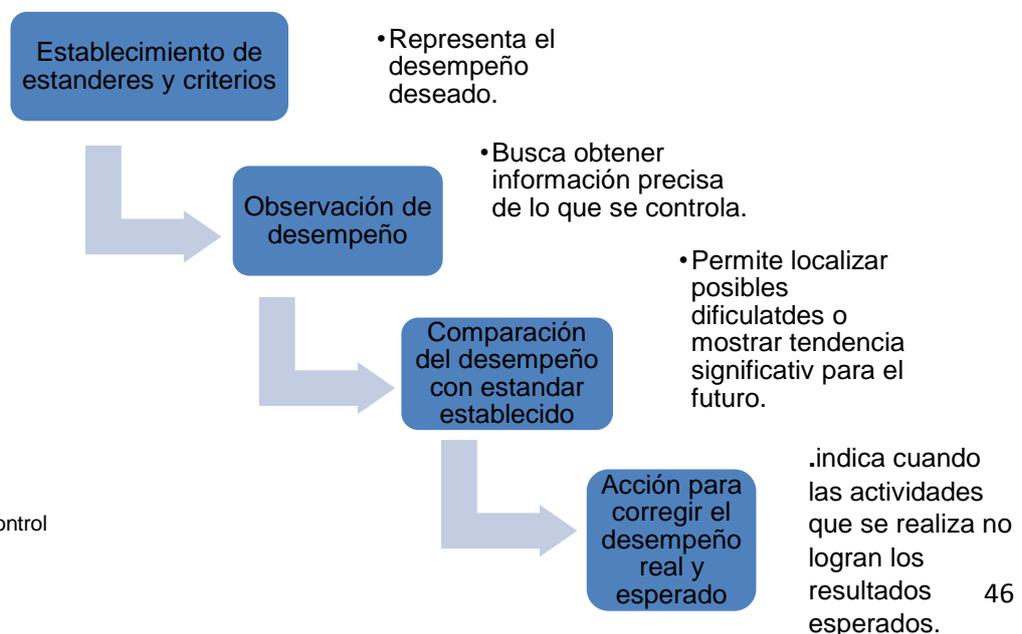


Tabla 3: Fases de control
Elaboración propia

2.2.4.4. Concepto y etimología de documento

Procede de latín documentum, derivado del verbo docere: enseñar, instruir: más como quiera que este es un significado poco preciso ha evolucionado, hacia el significado de prueba y se halla ampliamente utilizado en el vocabulario jurídico (Le Goff, 1989, 106).

Según el diccionario de Terminología Archivística del Consejo Internacional de Archivos (1988), se entiende por documento: la combinación de un soporte y la información registrada en el, que puede ser utilizado como prueba o para consulta. Los elementos que lo caracterizan son:

El soporte que lo confiere corporeidad física, y puede ser desde una tablilla de barro hasta un disco óptico.

La información, es decir, la noticia que transmite.

El registro, o sea, la fijación de la información en el soporte ya sea mediante tinta o impulsos electromagnéticos. (Cruz, 2014, p. 55 – 56).

2.2.4.5. Gestión de documentos: eficacia, eficiencia y ahorro de costes

La modernización de las organizaciones tiene un componente ineludible frecuentemente menospreciado que es la definición del modelo de gestión de documentos y de la información. La dificultad y la lentitud para alcanzar, por ejemplo una administración o gobierno electrónico, se explica en parte por una lectura casi monopolística de las tecnologías como el único motor capaz de fomentar ese cambio de modelo de trabajo, y por una evidente dificultad para formular un proyecto integrador en que la metodología archivísticas y las TIC actúen en plena sintonía y en clave de complementariedad. (Fugueras, 2014, p. 51).

2.2.4.6. Normas de gestión de documentos

El contenido teórico de las normas ISO se puede correlacionar perfectamente con los elementos estructurales que conforman los sistemas y los procesos de gestión documental. En todo caso, la normativa impulsada por el Consejo Internacional de

Archivos, las normas ISO y, en el caso de Europa, las de la Comisión Europea, plantean un conjunto de directrices que deben leerse teniendo en cuenta que son complementarias. Esta normativa internacional ha propiciado la homologación y consolidación de las buenas prácticas, la internacionalización de las soluciones, el ofrecimiento de cobertura legal a las organizaciones más renovadoras y la estimulación de la implementación de sistemas de gestión de documentos y de la investigación en un marco crecientemente interdisciplinar. En el cuadro 4 presentamos una selección de las normas más significativas internacionalmente relacionadas en un sentido amplio con la gestión de los documentos. (Figueroa, 2014, p.54).

2.2.4.7. Política de gestión documental

Política de gestión documental La política de gestión documental es el instrumento de alto nivel que refleja y explicita esta visión de la gestión documental como sistema. Describe los principios que una organización aplica para gestionar sus documentos, su compromiso y las acciones tomadas para cumplir con las obligaciones legales y de cumplimiento, y las responsabilidades que se deben asumir por los distintos niveles de la organización; proporciona un contexto para la toma de decisiones sobre el uso y la gestión de los documentos. (García, 2013, p. 41).

2.2.4.8. Análisis funcional y clasificación de los documentos

Se trata de una aproximación de arriba abajo con el objeto de identificar las funciones, los procesos o los procedimientos que dan lugar a los documentos. Este análisis se fundamenta en la disciplina archivística y su propósito es:

- Crear esquemas de clasificación funcionales y establecer series documentales.
- Establecer los calendarios de conservación.
- Establecer reglas de denominación de documentos.
- Aplicar tablas de acceso y seguridad. Identificar procesos y procedimientos recurrentes y establecer reglas de aplicación y operativas de funcionamiento generales. (García, 2013, p. 51).

2.2.4.9. Análisis secuencial o análisis por procesos

Se centrará en la secuencia de acciones del proceso o procedimiento y se emplea para la identificación, tipificación y características específicas de los documentos propiamente dichos. En dicho proceso de análisis deberemos proceder a:

- Identificar los eventos que deben crear documentos.
 - Identificar los documentos propiamente dichos y sus características específicas.
 - Determinar los datos que se crean y se deben conservar para que representen el proceso completo.
 - Identificar los eventos y documentos que pueden dar lugar a la apertura y/o el cierre de los expedientes.
 - Como resultado de este proceso quedarán definidos los tipos de documentos que componen los expedientes de una serie y sus características.
 - Éstas constituirán en las aplicaciones de gestión de documentos un conjunto de propiedades y atributos que determinan su comportamiento. Como pautas generales a seguir se determinarán a partir del análisis:
- **Tipos de documentos.** Se recomienda el empleo de «tipos» genéricos de documentos y su estandarización (solicitud, acta, resolución, comunicación...) tratando de que la lista no sea muy extensa y facilite a los usuarios tramitadores la selección de documentos cuando deban realizarse. (García, 2013, p. 56).

2.2.4.10. Sistema de gestión de documentos

Está vinculada esta norma ISO 15489, a la implantación de la ISO 9001 en toda la organización pública/empresarial.

Establece la normativa ISO 15489, las características que tiene que tener un sistema de gestión de documentos:

- Eficacia, orden y responsable en la gestión de documentos.

- Fiabilidad, seguridad, sistemático, integridad, autenticidad y exhaustivo.
- Productividad, disponibilidad y continuidad documentos y uso de documentos.
- Capaz de recuperar información, y detectar errores proceso.
- Capaz de realizar conversiones de formato de archivos de archivo de cumplimiento de la normativa en materia de gestión de archivos.
- Proteger con los documentos gestionados a conflictos con terceros.
- Salvaguardar proveedores los intereses de la empresa, la organización.
- Mantener la memoria histórica de una organización como de ante pleitos clientes.
- Aplicación de criterios de almacenamiento y gestión de la archivística.
- Facilitar la integración de documentos en soporte papel y digital, en un único sistema de gestión de archivos.
- Establecen normas de actuación en la fase de gestión de archivos, una vez implantado el SGD:
 - Incorporación de documentos (en bruto).
 - Registro (depura características).

La incorporación de documentos y delimita Clasificación (una vez registrado procedemos a su clasificado) su Almacenamiento y manipulación (en formatos y soportes que garanticen su autenticidad, accesibilidad, fiabilidad, y uso en el tiempo).

Acceso (protocolos para definir quién accede a una información y en qué condiciones, niveles de seguridad etc.).

Trazabilidad (seguimiento en el proceso de un documento del Sistema de gestión documental, desde que se incorpora, hasta que usa por acceso a la información).

Disposición archivos, como la (eliminación estableciendo conservación de documentos protocolos los de del sistema destrucción documentos de “válidos” gestión documentos, o envío/transferencia de datos a otros sistemas de gestión de datos).

Empezamos a desgranar la fase tres del sistema de gestión documental, los sistemas de clasificación y codificación de documentos en un archivo. Un sistema

de gestión de archivos, que debe tener una metodología de clasificación clara, sencilla y sistemática, que permita depositar la información sin “confusiones”, y que posteriormente se acceda a la información “sin dificultades”.

Alfabético: Por orden estricto del alfabeto, se clasifica un documento tal cual lo haría un alfabético aplicable diccionario: A, a fichas de B, C, D, clientes y así hasta clasificadas, por la última nombre letra Z. comercial.

Numérico: Se asigna un número correlativo hasta el último número de factura emitido). a documentos mercantiles, por ejemplo facturas emitidas: serie de factura y número de factura (1, 2, 3, y así Puede en ser orden.

Alfanumérico: Se clasifica según códigos creados. Se emite un código mixto que combina letras y números. La letra puede indicar, qué tipo de documento es, y el número en orden correlativo, nos clasifica el documento en esa categoría creada por la letra. Un ejemplo sería la clasificación de facturas de proveedores y clientes. A las de proveedores le asignamos la letra P y a las de clientes, la letra C. Dos alfanumérico podrían ser: datos incluidos en este registro de archivos o el código P1 sería la factura de proveedor número 1 El código C3 sería la factura de cliente número 3.

Cronológico: Se clasifica por fechas de entrada o salida de documentos en un registro público. Es un criterio de entrada/salida habitual de documentos, en un registro público. Además junto a la fecha de entrada y la hora, se procede a asignar un código alfanumérico:

(ENº de entrada), nos indica las entradas de documento.

(SNº de salida), nos indica las salidas de documento.

Geográfica: Se clasifica la documentación/ficheros en el registro, de acuerdo a un criterio territorial: ciudad, barrio, provincia, calle, país, etc. Es aplicable a estadísticas de empresas multinacionales que operan en varios territorios, y necesitan clasificar sus ventas por países.

ES -Ventas en España

PO- Ventas en Portugal

FR –Ventas en Francia

(Domínguez, 2014, p. 10-11-12-13).

2.2.4.11. Eficacia, eficiencia y efectividad

González (2009) dice que la Eficacia se define como “Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera sin que priven para ello los recursos de los medios empleados” (p. 8).

González (2009) describe a la eficiencia como “capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles” (p.8).

González (2009) dice que la efectividad es “cuantificación del logro de la meta” (p.8).

2.3. Marco Legal

El presente proyecto de investigación sienta sus bases legales en:
Ley Orgánica de Educación Intercultural y su Reglamento 2012.

Art. 75.- Funciones de la Directora o Director Ejecutivo del Instituto Nacional de Evaluación Educativa.- Serán funciones de la Directora o Director Ejecutivo del Instituto Nacional de Evaluación Educativa, las siguientes:

f. Ser responsable de la gestión administrativa del Instituto;

Del Título VI. Capítulo único. De la Regulación, Control, Infracciones, Sanciones y Recursos Administrativos.

Art. 131.- De las infracciones.- Se consideran infracciones en el ámbito educativo, aquellas acciones que se opusieren a las disposiciones establecidas en este cuerpo legal, sin perjuicio de la tipicidad establecida en la Ley.

Art. 132.- De las Prohibiciones.- Prohíbese a los y las representantes legales, directivos, docentes, madres y padres de familia de las instituciones educativas correspondientes, lo siguiente:

- b. Emitir documentos tales como certificados, diplomas, pases de año o títulos utilizados en la prestación del servicio educativo que no cumplan en el fondo o la forma los requisitos exigidos por la normativa del sector educativo;
- c. Retener bajo cualquier consideración los documentos académicos de las y los estudiantes
- o. Retener bajo cualquier consideración, destruir o desaparecer deliberadamente los documentos oficiales de la institución educativa o los documentos académicos de los y las estudiantes;

Del Reglamento de la Ley del Sistema Nacional de Archivos 1983, registra en el

Capítulo I: Del Sistema Nacional de Archivo

ART. 1.- El sistema Nacional de archivo tiene como finalidad.

- a) La buena conservación, incremento y del Patrimonio Documental del estado;
- b) La organización y uso adecuado de los archivos que contengan documentos de importancia cultural; y
- c) El impulso a la investigación y desarrollo de la información y capacitación archivista.

Capítulo II: Del Consejo Nacional de Archivo

ART.4.- Son atribuciones y deberes del Consejo Nacional de Archivos, además de las establecidas en el Art. 5 de la ley:

- a) Expedir los reglamentos internos necesarios para su funcionamiento;
- d) coordinar el funcionamiento de los órganos del sistema y de estos en otras instituciones públicas y privadas dedicadas a la promoción cultural y actividades similares del sistema Nacional de Archivo;

e) Promover la sistematización de la producción, administración archivo de documentos, tanto en el sector privado como el público;

Capítulo IV Del Secretario-Abogado

ART. 7.- Atribuciones.- Además de las establecidas del Art. 8 de la Ley, son obligaciones y deberes del Secretario- Abogado:

b) Organizar un fichero informativo sobre la legislación relacionada con el manejo, conservación y protección de archivos en el país;

Capítulo V Del Comité Ejecutivo

ART. 8.- Atribuciones: Son atribuciones y deberes del Comité Ejecutivo, además de lo establecido en el Art. 1 en la Ley:

a) Elaborar las políticas que considere convenientes para lograr los fines del Sistema Nacional de Archivos, y someterlas a consideración del Consejo Nacional.

b) Reglamentar los cursos de archivología, capacitación y perfeccionamiento del personal de archivos que ofrezcan las universidades;

d) Determinar los documentos del Archivo Nacional cuya consulta debe ser restringida;

e) Absolver las consultas que le hagan los directores de Archivo Nacional y del Archivo Intermedio sobre el funcionamiento de sus respectivas dependencias;

2.4. Marco Conceptual

- **Administración:** Contribuye a las decisiones que debe tomar el personal su principal objetivo es lograr el éxito, con los recursos materiales y humanos que disponen.

- **Administración efectiva de documento:** Se concentra en la organización de documentos que sirve para mejorar las labores que se realizan cada día, por lo que es tan importante en toda institución.
- **Análisis:** Es una evaluación detallada de una cosa para saber comprender sus características y cualidades.
- **Archivo:** Grupo de documentos organizados, que contienen información que se utiliza para un bien en común para alguna entidad pública o privada en ejercicio de su actividad y se conservan para las necesidades de la misma.
- **Conservación:** Es el acto de conservar, mantener, proteger, cuidar o guardar algo.
- **Control:** Se define como un proceso que supervisa el cumplimiento de cada una de las actividades tal cual fueron planificadas y corregir cualquier desviación significativa.
- **Dirección:** Es la uso de los conocimientos en la toma de decisiones por lo que se debe saber cómo es la conducta de las personas, como individuo y como grupo para lograr las metas de una organización.
- **Documento:** se determina como un registro de información donde se autoriza o demuestra una cosa.
- **Eficacia:** Es la capacidad de lograr el objetivo que se desea, mediante la ejecución de una labor.
- **Flexibilidad:** Disposición para adaptarse fácilmente a las diferentes circunstancias o para arreglar las normas a las distintas situaciones o necesidades.

- **Gestión de documentos:** Se denomina como un conjunto de tareas y procedimientos dirigidos a cumplir con mayor eficacia la utilización de los documentos.
- **Organización:** es una disposición creada para lograr metas o leyes por medio de la gestión del talento humano.
- **Organización de archivo físico:** Se refiere al orden de los documentos físicos al momento de archivarlos, se centra en su manera de clasificarlos y ordenarlos, es de vital importancia su correcta organización utilizando las respectivas técnicas y directrices porque estos guardan todo tipo de información de la institución.
- **Planeación:** Consiste en establecer la trayectoria precisa de acción que ha de seguirse, determinando en los fundamentos que habrán de orientarse, en el orden de realización.
- **Proceso:** Son mecanismos que diseñan los hombres para desarrollar la productividad de algo, para fijar un orden o eliminar algún obstáculo.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño y métodos

Como diseño de la investigación se considera a la elaboración de un plan donde se definen los objetivos, y la selección del camino más adecuado, empleo de técnicas, procesamientos, instrumentos y recursos necesarios que permitan alcanzar la meta de la investigación y así tener éxito en el emprendimiento del proyecto.

En cuanto a la metodología aplicada se tiene que ha sido necesaria la utilización de los siguientes métodos:

Método analítico: Con el método analítico se estudia profundamente, sobre los elementos de la estructura y construcción de las variables. En este caso, el problema se sitúa en una desorganización total en la secretaria del plantel “José Joaquín Pino Ycaza” en relación a los archivos físicos y es necesaria la comprensión de su estado de permanencia para de esta forma lograr el cambio a través de la propuesta.

Método inductivo: Es el método de qué manera inversa a la deducción, parte de lo singular para abordar lo general. La referencia central son los conocimientos de carácter particular o estudios de casos a través de los cuales se llega a concluir o confrontar con conocimientos convalidados de las teorías de administración, organización de documentos y archivos. Por lo que se observa la falta de conocimiento sobre las técnicas de archivo por parte del personal de la Secretaría General.

Método deductivo: Se parte de afirmaciones de carácter general, para llegar a conclusiones o conocimientos de carácter particular. En el método deductivo, las teorías generales los conceptos y categorías convalidadas son el referente para la investigación de situaciones particulares o específicas. Se utilizó el método deductivo en la investigación al enunciar en forma general el problema.

3.2. Población y muestra

La población de nuestra investigación será con el universo de estudiantes, docentes, directivos y personal administrativo del colegio “José Joaquín Pino Ycaza” de la jornada diurna que incluye la sección matutina y vespertina.

Población y muestra

Ítems	Estratos	Población	Muestra
Estudiantes	599 básico matutino	1374	10%
	775bachillerato		137
	vespertino		
Docentes	31 básico matutino	81	10%
	50bachillerato		8
	vespertino		
Directivos y Administrativos	1 Rectora	3	100%
	1 Secretaria General		3
	1 Asistente		
Total		1457	147

Tabla 4: Población y muestra
Fuente: Archivo del Colegio “José Pino Ycaza”
Elaboración propia

La muestra se tomará de un grupo al azar, de forma estratificada y aleatoria, que represente como mínimo el 10% de la población en estudio del problema y donde se aplica la propuesta del presente proyecto.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Técnicas	Instrumentos
Encuestas	Preguntas cerradas (Docentes y estudiantes)
Entrevista	Preguntas abiertas (directivos y administrativos)

Tabla 5: Técnicas e instrumentos
Fuente: Colegio "José Pino Ycaza"
Elaboración propia

3.4. Recursos, fuentes, cronograma y presupuesto para la recolección de datos

3.4.1.1. Recursos

Recursos Humanos

- Director
- Personal administrativo
- Docentes
- Estudiantes

Recursos materiales

- Computadora
- Impresora
- Hojas
- Cámara fotográfica

3.4.1.2. Fuente

- Internet
- Información institucional

3.4.1.4. Presupuesto para la recolección de datos

Descripción	Valor Total
Movilización	60.00
Alimentación	75.00
Impresiones	20.00
Gastos varios	160.00
Total	315.00

Tabla 7: Presupuesto para la recolección de datos
Elaboración propia

3.5. Tratamiento de la información - procesamiento y análisis

Observando la carencia que tiene el área de secretaria del colegio José Pino Ycaza, en Organización y Administración de Documentos, se ha considerado el estudio porcentual de la Rectora, Docentes, Personal Administrativo y estudiantes, sobre la falta de conocimiento de las técnicas de archivo y organización de los documentos, el personal que realiza esta labor no han recibido una herramienta que les ayude a organizar de una manera correcta.

Teniendo en cuenta el criterio de los entrevistados y encuestados, se ha considerado para resultado de esta investigación diseñar un manual de procedimientos, como propuesta para mejorar la organización y administración de documentos, del departamento de secretaria.

Para esta realización, son considerables los contenidos presentados, que fueron analizados por todos los miembros de la institución.

Entrevista

Rectora del colegio “José Joaquín Pino Ycaza”

Lcda. Orfa Rodríguez de Martínez



Figura 4. : Entrevista a la rectora

1.- ¿Usted como personal administrativo tiene conocimiento sobre las técnicas de archivo?

No, tengo conocimiento como técnica, nuestra manera de archivar es por sentido común como mejor nos entendamos, pero si somos consiente que necesitamos una mejor herramienta para mejorar nuestra organización de los archivos.

2.- ¿Posee conocimiento sobre los instrumentos que se utiliza para la correcta administración de los documentos tales como las directrices a seguir de cada uno de ellos?

No, tengo ese conocimiento pero se trata de cumplir con los trámites a la brevedad posible.

3.- ¿Podría describir los procedimientos que usted utiliza al momento de archivar?

De acuerdo de los documentos, oficios externos e interno en diferentes carpetas, las clasifico por colores y por sección matutina y vespertina.

4.- ¿Coméntenos sobre el control de documentos de la secretaria?

Trato de involucrarme, pregunto sobres los documentos las personas encargadas deben saber cuándo se pregunta algo.

5.- ¿Las técnicas de archivos que el departamento maneja es de gran ayuda?

En realidad nadie ha capacitado a nadie, solo con el sentido común nos hemos organizado en el momento de archivar.

6.- ¿Cómo es la convivencia con su equipo de trabajo tienen un ambiente agradable, paciente, con buen trato entre sí, en conjunto resuelven los apuros, discuten y toman decisiones para las soluciones posible de los problemática de la administración de archivo ?

Excelente, hemos mejorado anteriormente la secretaria que estaba primero no maneja la tecnología al igual que algunos docentes especialmente en el horario matutino hasta ahora no conocen la informática, y actualmente con la secretaria que tenemos se hace más fácil las tareas que realizamos al diario y eso ha ayudado para mejorar la relación laboral.

7.- ¿Cuándo ejecutan las tareas, manejan los recursos como apuntes, sistemas informáticos, internet, llevando así un control de documentos?

Llevamos un control, por ejemplo cada que hay reunión se levanta un acta.

8.- ¿Se divide el trabajo de manera proporcional de modo que todas las compañeras estén cumpliendo parte de la actividad de los procedimientos a seguir?

Las secretarias se comparten sus tareas, actualmente no tenemos Vicerrector ya que renuncio y tampoco Inspector General porque se jubiló y ahora yo como Rectora realizo las funciones de ambos y más la mías.

9.- ¿Antes de finalizar la jornada de trabajo planifican las tareas para el día siguiente para que de esta manera puedan tener una buena organización y seguir las directrices del departamento?

Se trata pero por la cantidad de trabajo no se puede.

10.- ¿Podría mencionarnos los instrumentos de administración que ejecuta el departamento de secretaria?

Tratamos de planificar, ejecutar el trabajo que es grande por ejemplo cuando nos solicita el Distrito.

Entrevista
Secretaria Titular
Ab. Rosa Alvarado



Figura 5. : Entrevista a la Secretaria Titular

1.- ¿Usted como personal administrativo tiene conocimiento sobre las técnicas de archivo?

Si, los archivadores se llevan de manera manual y digital –por proceso.

2.- ¿Posee conocimiento sobre los instrumentos que se utiliza para la correcta administración de los documentos tales como las directrices a seguir de cada uno de ellos?

Si están escritos en el reglamento de la ley de

educación intercultural .

3.- ¿Podría describir los procedimientos que usted utiliza al momento de archivar?

El proceso se inicia con la recepción de documento o la elaboración del mismo. Se archiva de forma manual y en orden cronológico por fecha.

4.- ¿Coméntenos sobre el control de documentos de la secretaria?

El ingreso, se registra al momento de la entrega, o la recepción se guarda en las vitrinas y en bodega. En la bodega solo ingresa personal autorizado en este caso las dos personas que trabajamos en secretaria.

5.- ¿Las técnicas de archivos que el departamento maneja es de gran ayuda?

Sin técnica de archivo no se puede llevar el archivo de documentos.

6.- ¿Cómo es la convivencia con su equipo de trabajo tienen un ambiente agradable, paciente, con buen trato entre sí, en conjunto resuelven los apuros, discuten y toman decisiones para las soluciones posible de los problemática de la administración de archivo ?

Dentro del departamento solo trabajamos dos personas mantenemos relación armónica, el trabajo se divide de manera equitativa y los problemas los resolvemos en común acuerdo.

7.- ¿Cuándo ejecutan las tareas, manejan los recursos como apuntes, sistemas informáticos, internet, llevando así un control de documentos?

No llevamos un programa informático, el registro se realiza de manera manual en cuadernos por orden de fecha.

8.- ¿Se divide el trabajo de manera proporcional de modo que todas las compañeras estén cumpliendo parte de la actividad de los procedimientos a seguir?

En atención al público atiende la secretaria que esta menos ocupada.

.9.- ¿Antes de finalizar la jornada de trabajo planifican las tareas para el día siguiente para que de esta manera puedan tener una buena organización y seguir las directrices del departamento?

Las tareas se coordinan en la hora de la mañana de acuerdo al ingreso, al pedido o necesidad.

10.- ¿Podría mencionarnos los instrumentos de administración que ejecuta el departamento de secretaria?

Registros, académicos (notas, promedios, boletines)

Registros, actas (concejo ejecutivo y académicos)

Entrevista
Asistente de secretaría
Lcda. Elizabeth Riera



Figura 6. : Entrevista a la Asistente de secretaría

1.- ¿Usted como personal administrativo tiene conocimiento sobre las técnicas de archivo?

No, nosotras archivamos con nuestras ideas.

2.- ¿Posee conocimiento sobre los instrumentos que se utiliza para la correcta administración de los documentos tales como las directrices a seguir de cada uno de ellos?

No, solamente hemos puesto nuestras propias reglas al momento de archivar desde el 2010 nos hemos basado con el programa Visual School.

3.- ¿Podría describir los procedimientos que usted utiliza al momento de archivar?

Selecciona por años, cursos y paralelos.

4.- ¿Coméntenos sobre el control de documentos de la secretaria?

Control de oficio en forma numérica, externo e interno, circulares, documentación del personal docente, ministerios.

5.- ¿Las técnicas de archivos que el departamento maneja es de gran ayuda?

Si nos ubicamos y no tenemos mayores problemas con nuestra manera de archivar, pero si se han dañado y perdido documentos por remodelación del edificio nos hemos inundado.

6.- ¿Cómo es la convivencia con su equipo de trabajo tienen un ambiente agradable, paciente, con buen trato entre sí, en conjunto resuelven los apuros, discuten y toman decisiones para las soluciones posible de los problemática de la administración de archivo ?

Si tenemos una buena relación siempre estamos dispuestas a ayudarnos mutuamente.

7.- ¿Cuándo ejecutan las tareas, manejan los recursos como apuntes, sistemas informáticos, internet, llevando así un control de documentos?

Apuntamos en un cuaderno lo que es la salida de documento como por ejemplo oficios.

8.- ¿Se divide el trabajo de manera proporcional de modo que todas las compañeras estén cumpliendo parte de la actividad de los procedimientos a seguir?

Si cada cual tiene sus funciones.

.9.- ¿Antes de finalizar la jornada de trabajo planifican las tareas para el día siguiente para que de esta manera puedan tener una buena organización y seguir las directrices del departamento?

Dejamos para el día siguiente lo que tenemos que hacer y no alcanzamos lo que más hacemos son actividades que pide el distrito.

10.- ¿Podría mencionarnos los instrumentos de administración que ejecuta el departamento de secretaria?

Controlamos, planificamos, programamos actualmente se supervisa a los compañeros docente del ministerio de educación.

Encuesta dirigida a los docentes

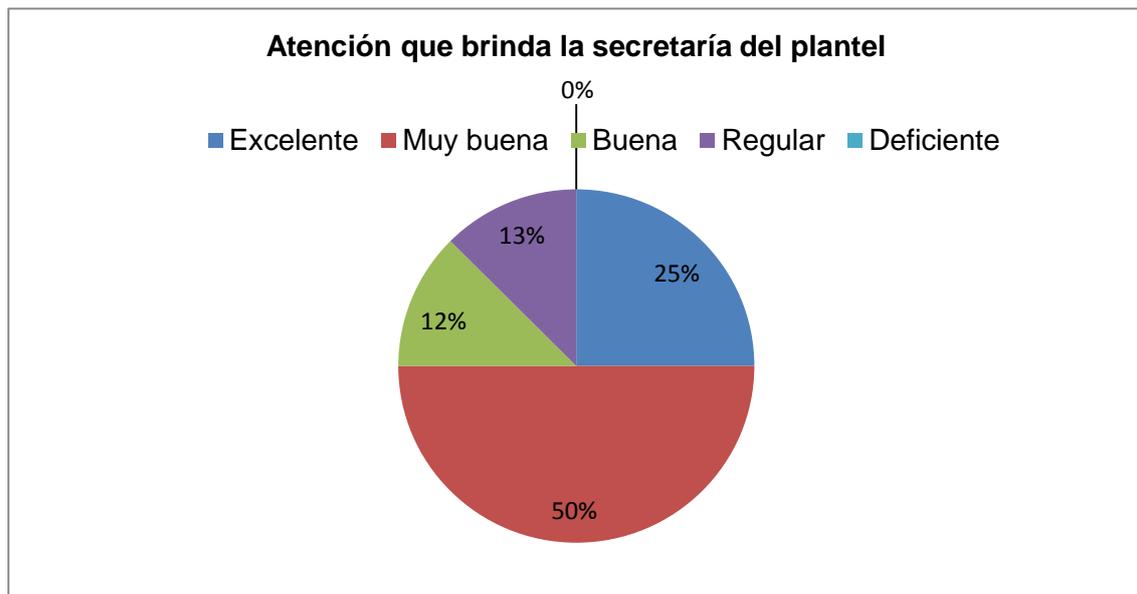
Pregunta

1.- ¿Cómo considera usted la atención que brinda la secretaria del plantel tanto a los docentes como al público en general?

Tabla 8: Atención que brinda la secretaria del plantel.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	2	25%
Muy buena	4	50%
Buena	1	13%
Regular	1	13%
Deficiente	0	0
Total	8	100%

Gráfico 1: Atención que brinda la secretaria del plantel



✓ Análisis

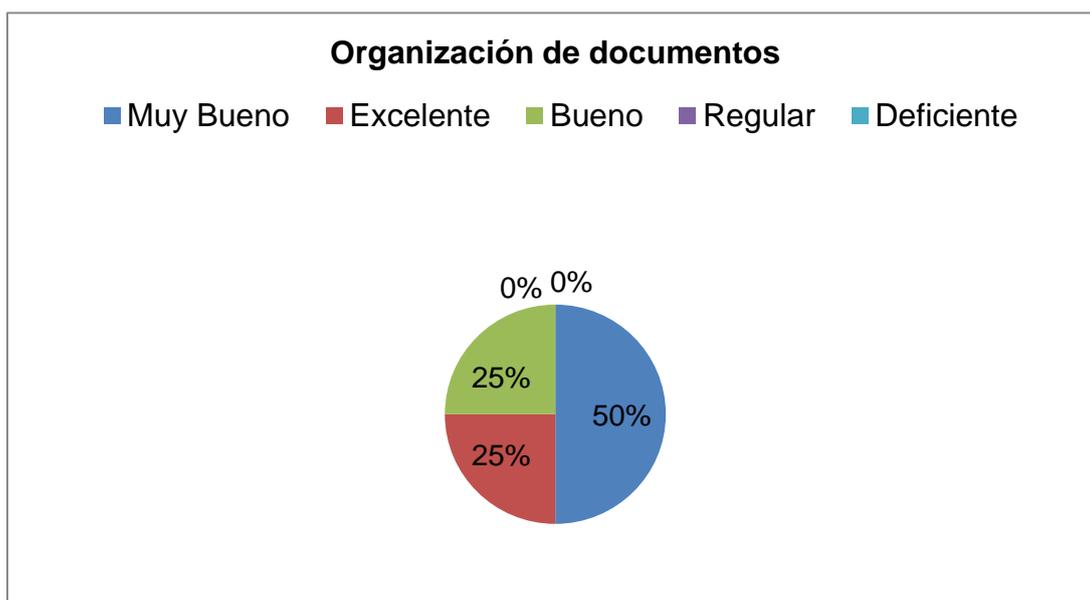
El 50% de los Profesores del Colegio Fiscal "José Pino Ycaza" llegaron a la conclusión que si consideran muy buena la atención que brinda la secretaria, el 13 % considera que es buena, el 13% considera que es regular y el 0% considera que es deficiente.

2.- ¿Cómo considera que la organización de documento de la secretaria del plantel?

- **Tabla 9: Organización de documentos.**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bueno	4	50%
Excelente	2	25%
Bueno	2	25%
Regular	0	0%
Deficiente	0	0%
Total	8	100%

❖ Gráfico 2: Organización de documentos



❖ Análisis

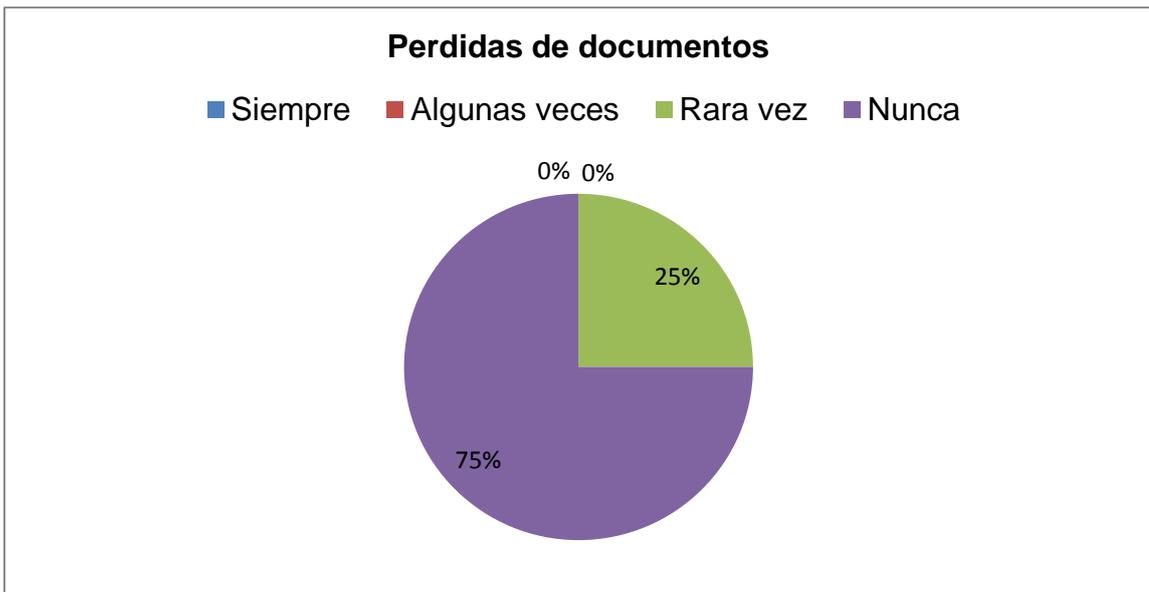
El 50% de los Profesores del Colegio Fiscal "José Pino Ycaza" llegaron a la conclusión que si están de acuerdo con la organización de documento de la secretaria.

3.- ¿Con qué frecuencia ha tenido problema con la pérdida de sus documentos?

➤ **Tabla 10: Perdida de documentos**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
Algunas veces	0	0
Rara vez	2	25%
Nunca	6	75%
Total	8	100%

➤ **Gráfico 3 : Perdidas de documentos**



➤ **Análisis**

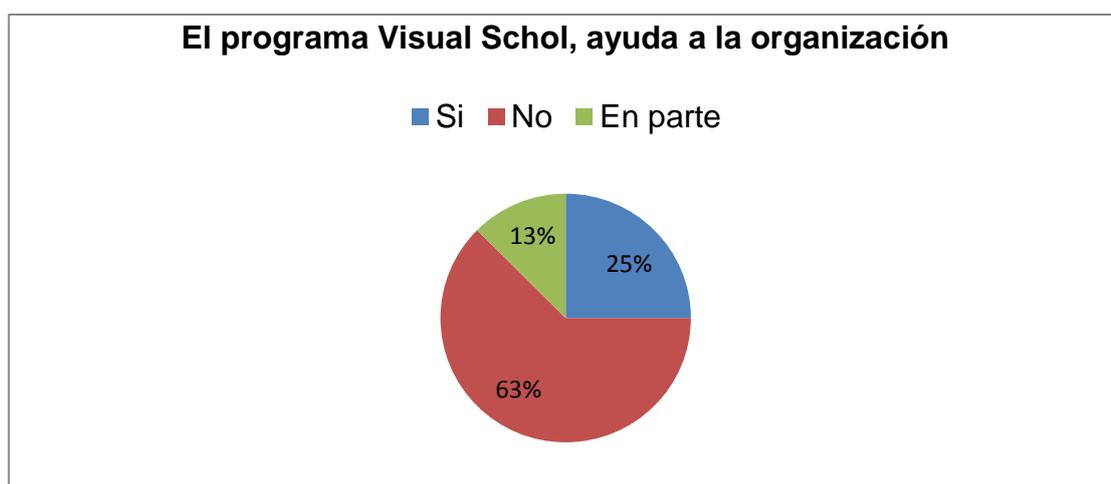
El 75% de los Profesores del Colegio Fiscal "José Pino Ycaza" llegaron a la conclusión que no han tenido problema con la pérdida de sus documentos, el 25% opina que rara vez.

4.- ¿Considera que el programa Visual School ha sido de ayuda para una mejor organización de los documentos?

❖ **Tabla 11: ¿El Programa Visual School, ayuda a la organización?**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	25%
No	5	63%
En parte	1	13%
Total	8	100%

❖ **Gráfico 4: ¿El programa Visual School, ayuda a la organización?**



❖ **Análisis**

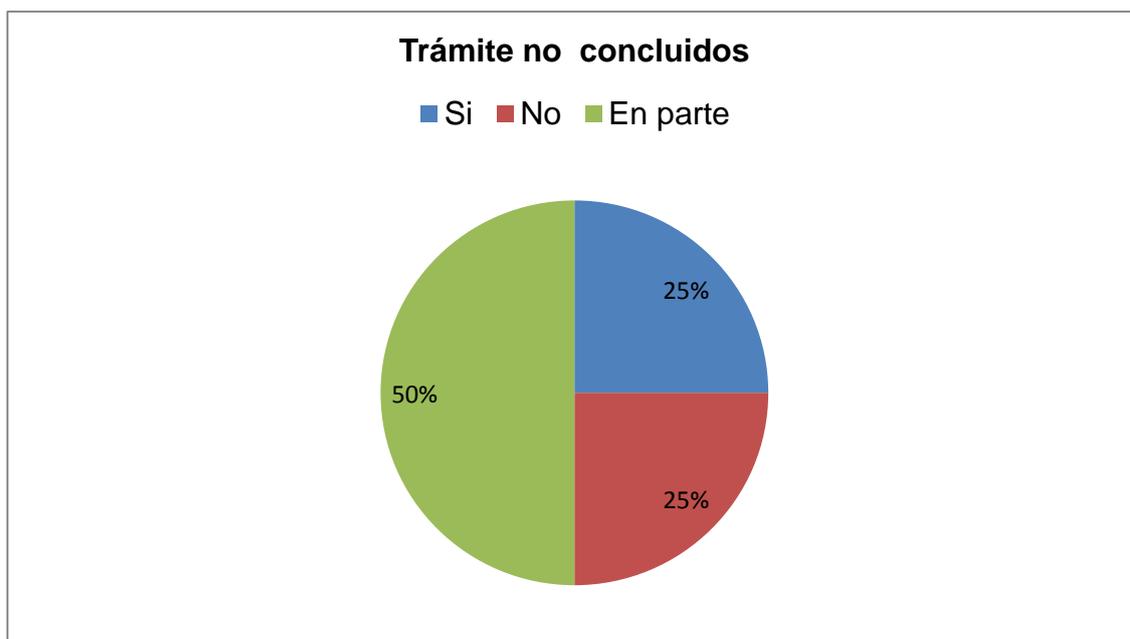
El 63% de los Profesores del Colegio Fiscal "José Pino Ycaza" llegaron a la conclusión que la mayoría no tienen conocimiento del Programa Visual School que maneja la Secretaría. El 25% opina que si ha sido de ayuda y el 13% dice que en parte.

5.- ¿Cree usted que el problema de los trámites no concluidos y el tiempo de espera se debe a la falta de una herramienta que guíe a la buena organización?

- **Tabla 12: Trámites no concluidos**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	25%
No	2	25%
En parte	4	50%
Total	8	100%

- **Gráfico 5 : Trámites no concluidos**



- **Análisis**

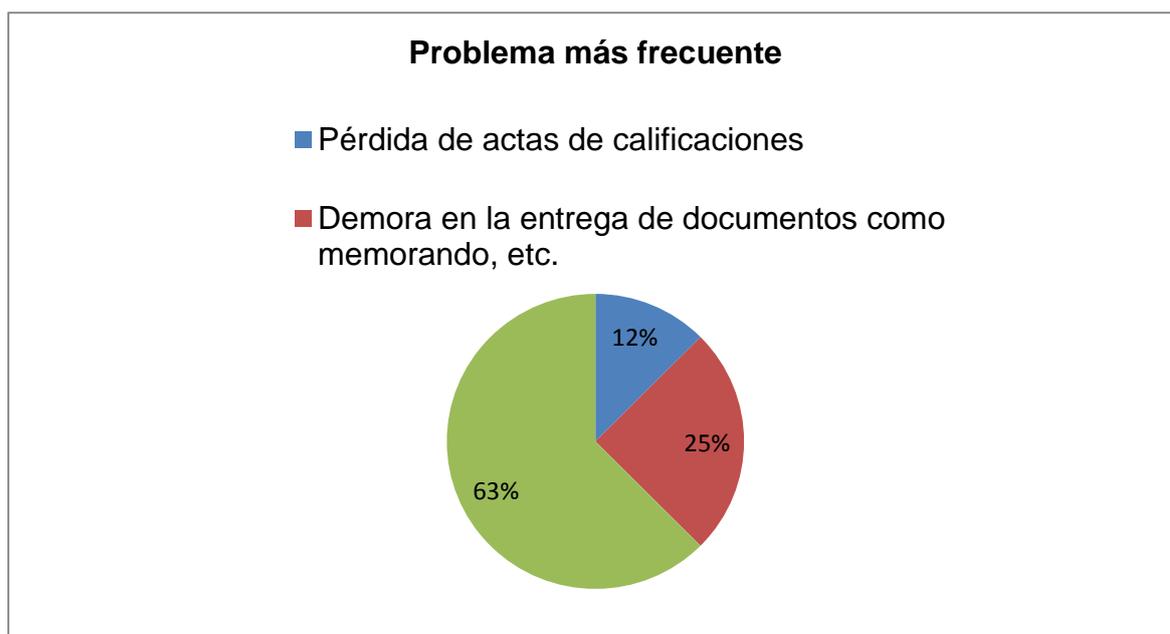
El 50% de los Profesores del Colegio Fiscal "José Pino Ycaza" llegaron a la conclusión que si hay problema de los trámites no concluidos y el tiempo de espera se debe a la falta de una herramienta que guíe a la buena organización. El 25 % cree que si es por falta de una herramienta de organización y el 25% opina que no.

6.- ¿Cuál ha sido su problema más frecuente con la secretaria del plantel?

➤ **Tabla 13: Problema más frecuente**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Pérdida de actas de calificaciones	1	13%
Demora en la entrega de documentos como memorando, etc.	2	25%
Otros	5	63%
Total	8	100%

➤ **Gráfico 6: Problema más frecuente**



➤ **Análisis**

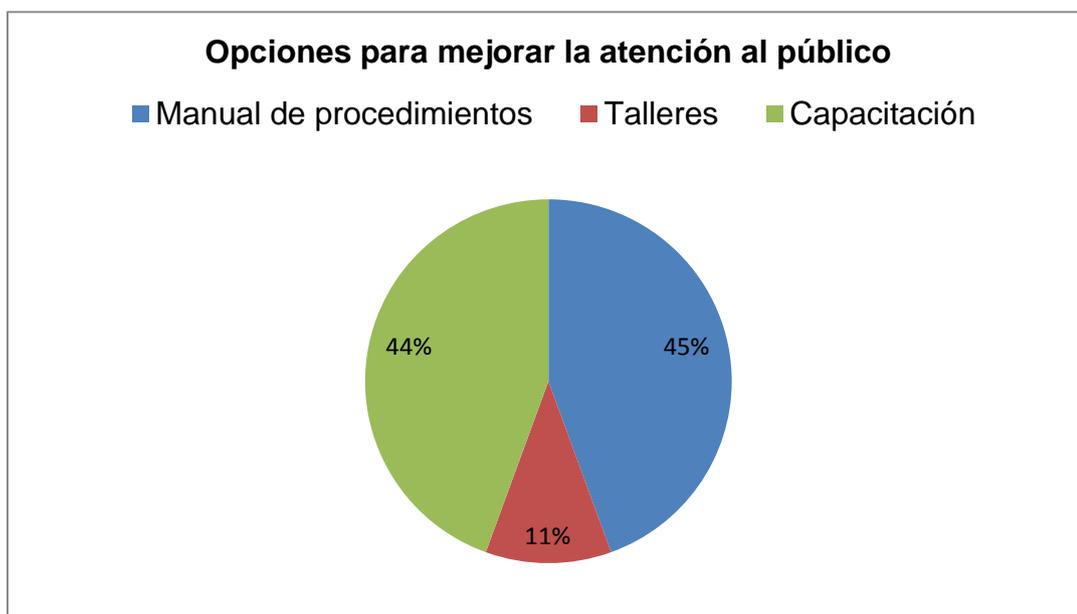
El 63% de los Profesores del Colegio Fiscal "José Pino Ycaza" llegaron a la conclusión que son otros los problemas que tienen con la Secretaría del Plantel. El 25% opinan que su mayor problema ha sido la demora en tiempo de espera, y el 13 % pérdidas de actas de calificaciones.

7.- ¿Cuál cree usted que sería la mejor opción para mejorar la atención al público?

❖ **Tabla 14: Opciones para mejorar la atención al público**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Manual de procedimientos	4	44%
Talleres	1	11%
Capacitación	4	44%
Total	9	100%

❖ **Gráfico 7: Opciones para mejorar la atención al público**



❖ **Análisis**

En esta pregunta los docentes escogieron dos opciones, el 45% de los Profesores del Colegio Fiscal "José Pino Ycaza" llegaron a la conclusión que para mejorar la atención al público la secretaría del Plantel, deben guiarse con un manual de procedimientos, El 44% Capacitación y el 1% talleres.

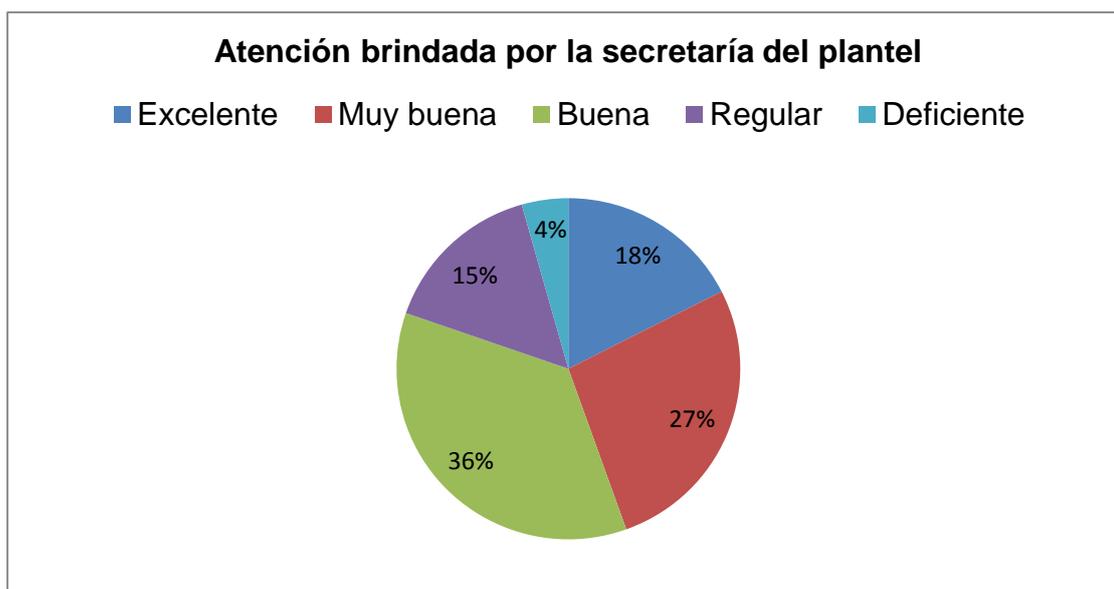
Encuesta dirigida a los estudiantes

1.- ¿Cómo considera usted la atención que brinda la secretaria del plantel?

- **Tabla 15: Atención brindada por la secretaria del plantel**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	24	18%
Muy buena	37	27%
Buena	49	36%
Regular	21	15%
Deficiente	6	4%
Total	137	100%

- **Gráfico 8: Atención brindada por la secretaria del plantel**



Análisis

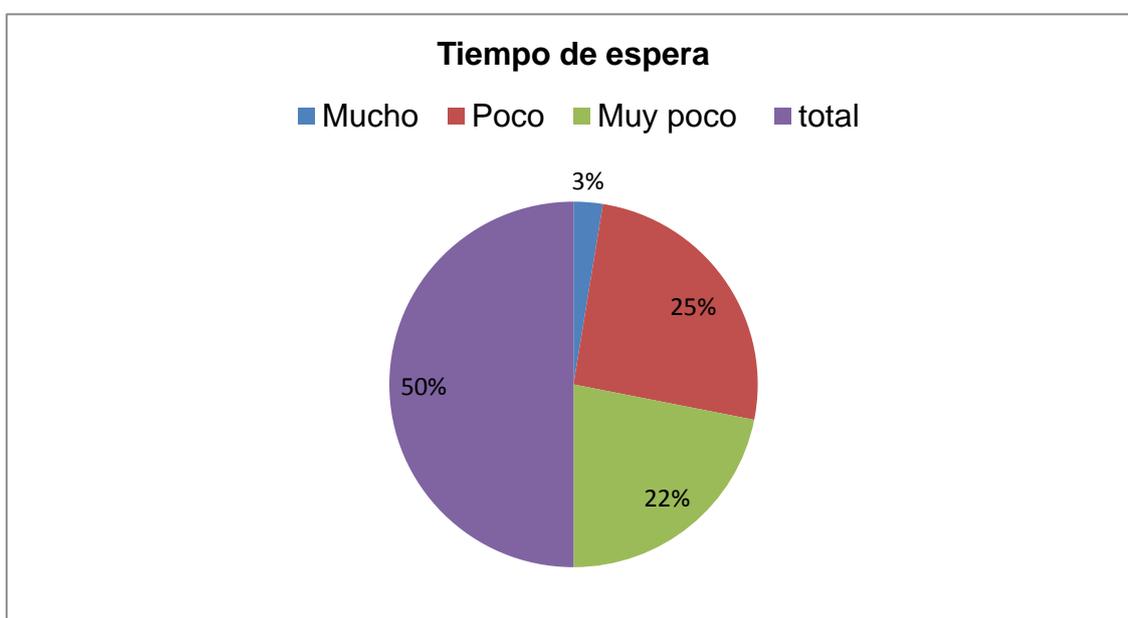
El 36% de los estudiantes considera que la atención que brinda la secretaria es buena; el 27% es muy buena, el 18% considera que es excelente, el 15% que es regular, y el 4% deficiente.

2.- ¿Cuánto tiempo espera para que le den repuesta de algún trámite que necesite?

▪ Tabla 16: Tiempo de espera

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	7	5%
Poco	70	51%
Muy poco	60	44%
Total	137	100%

▪ Gráfico 9: Tiempo de espera



▪ Análisis

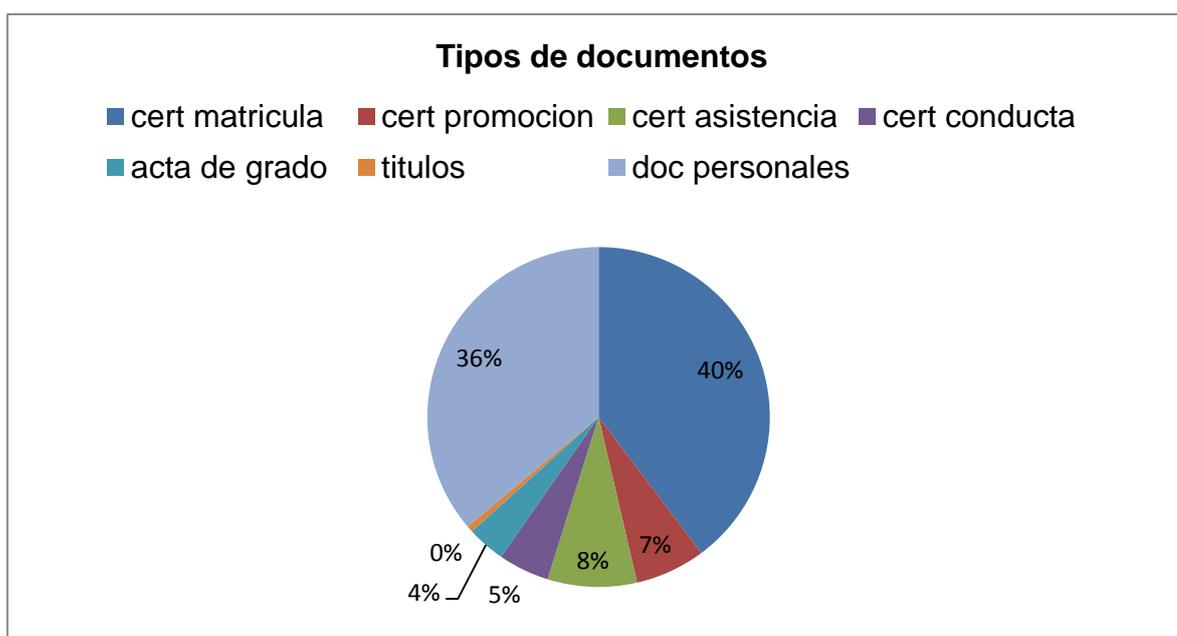
El 51% de los estudiantes han esperado poco para que le den respuesta de algún trámite el 44 % muy poco y el 5% han esperado mucho.

3.- ¿Qué tipos de documentos solicita con mayor constancia en la secretaria?

○ **Tabla 17: Tipos de documentos**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Cert matricula	66	40%
Cert promoción	11	7%
Cert asistencia	14	8%
Cert conducta	8	5%
Acta de grado	6	4%
Títulos	1	1%
Doc. personales	60	36%
Total	166	100%

○ **Gráfico 10: Tipos de documentos**



○ **Análisis**

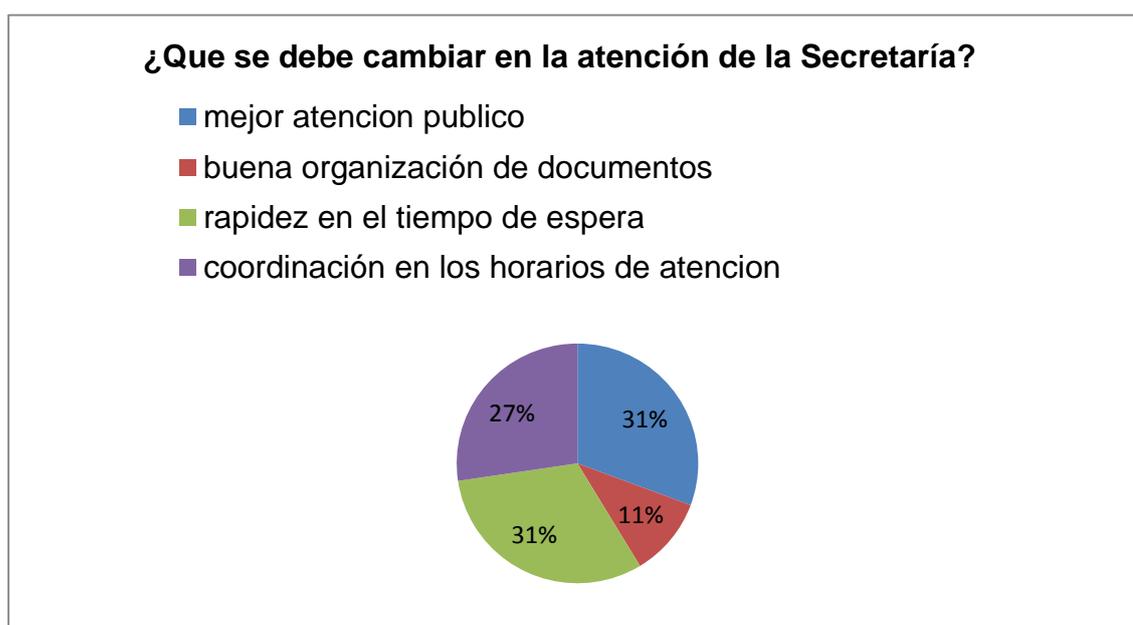
En esta pregunta los estudiantes tuvieron la opción de coger dos alternativas, por lo tanto el 40% solicita más certificado de matrícula y el 36% documento el 36% documentos personales.

4.- ¿Qué considera que debe cambiar en la atención de la secretaria general del plantel?

❖ **Tabla 18: Que se debe cambiar en la atención de la secretaría**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Mejor atención público	46	31%
Buena organización de documentos	16	11%
Rapidez en el tiempo de espera	47	31%
Coordinación en los horarios de atención	41	27%
Total	150	100%

❖ **Gráfico 11: ¿Que se debe cambiar en la atención de la secretaría?**



❖ **Análisis**

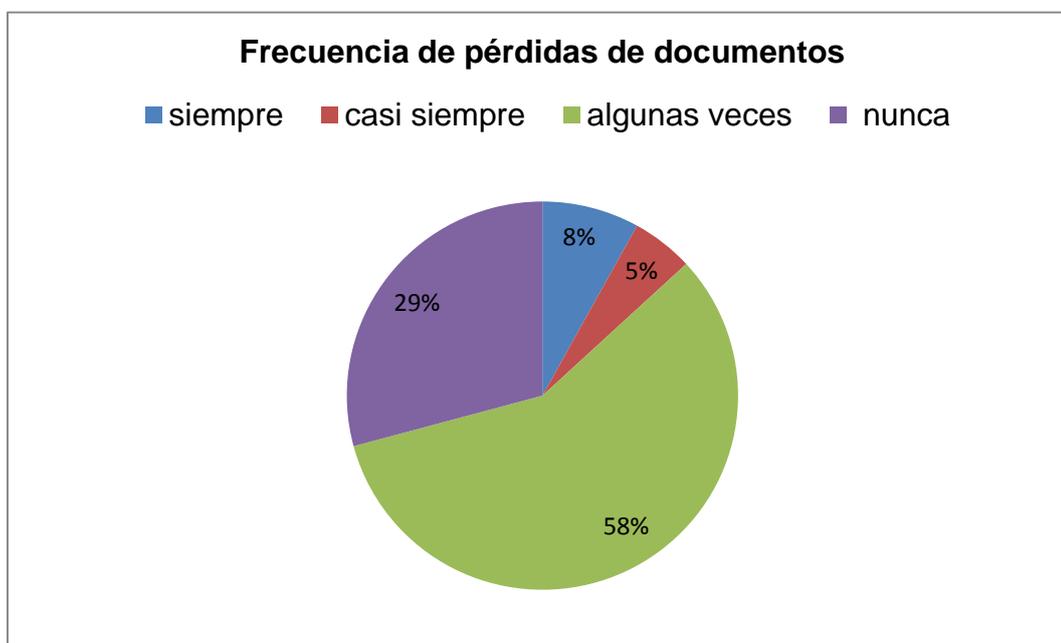
En esta pregunta los estudiantes tuvieron la opción de escoger dos alternativa, por lo que el 31% escogieron mejor atención al público y rapidez en el tiempo de espera, el 27% coordinación en los horarios de atención, el 11% organización de documento.

5.- ¿Cuál es la frecuencia de problema con la pérdida de documentos en secretaria?

➤ **Tabla 19: Frecuencia de pérdidas de documentos**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	8%
Casi siempre	7	5%
algunas veces	79	58%
nunca	40	29%
TOTAL	137	100%

➤ **Gráfico 12: Frecuencia de pérdidas de documentos**



➤ **Análisis**

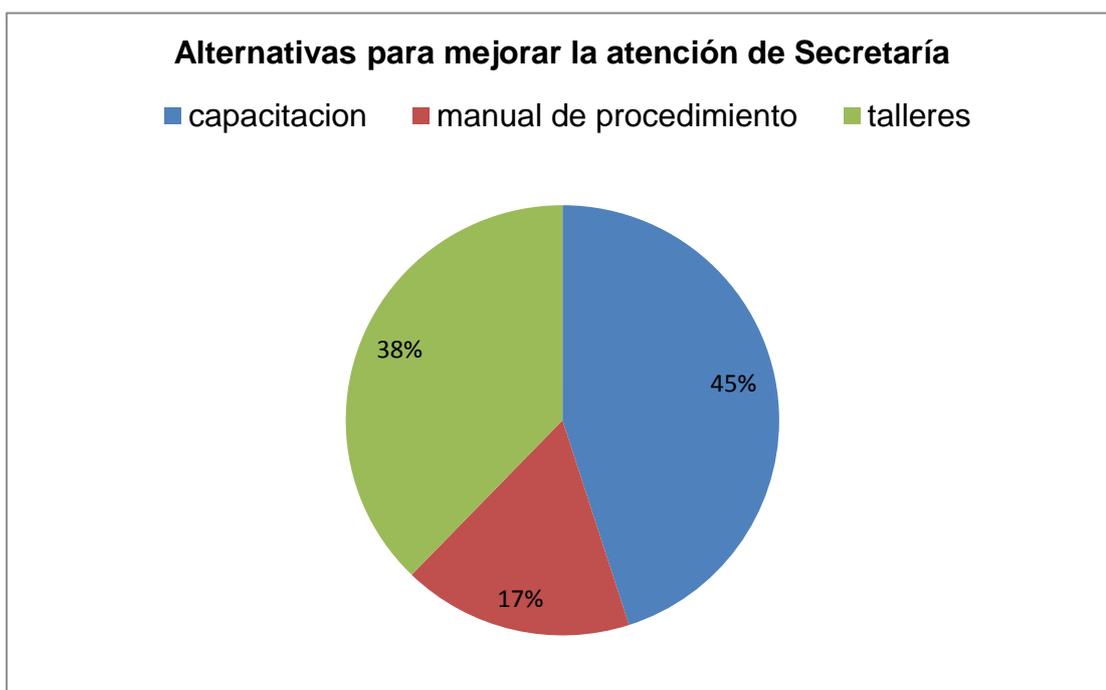
El 59% de los estudiantes dicen que algunas veces han tenido problemas con las pérdidas de documentos, el 29% dice que nunca han tenido problema, el 8 % afirma que siempre han tenido problemas con la perdida de documento y el 5 % dice que casi siempre.

6.- ¿Con qué crees que mejoraría la atención del departamento de secretaria?

✓ **Tabla 20: Alternativas para mejorar la atención de Secretaría**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Capacitación	68	45%
Manual de procedimiento	26	17%
Talleres	57	38%
Total	151	100%

✓ **Gráfico 13: Alternativas para mejorar la atención de Secretaría**



✓ **Interpretación**

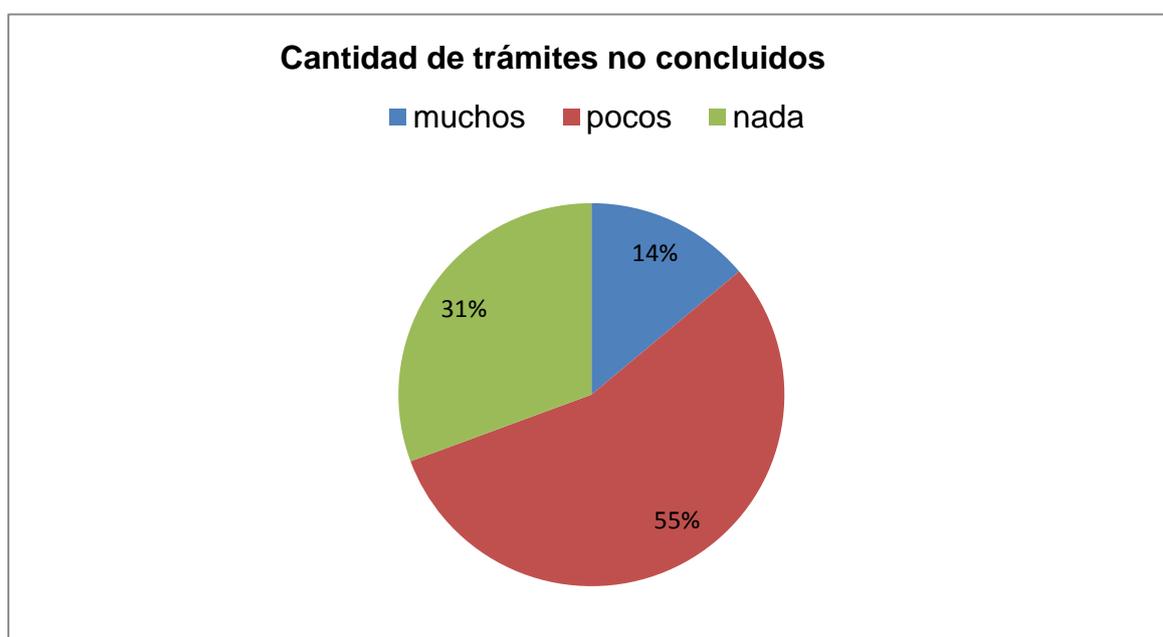
En esta pregunta los estudiantes tuvieron opción de escoger dos alternativas el 45% escogió la capacitación el 38 % talleres y el 17% manual de procedimiento.

7.- ¿Qué cantidad de trámites no concluidos ha tenido por parte de la secretaria?

- **Tabla 21: Cantidad de trámites no concluidos**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Muchos	19	14%
Pocos	76	55%
Nada	42	31%
Total	137	100%

- **Gráfico 14: Cantidad de trámites no concluidos**



- **Análisis**

El 55% dice que han tenido pocos tramites no concluidos el 31% opinan que no han tenido problema y el 14%. Manifiesta que poco son los tramites no concluidos.

3.4. Presentación de resultados

La desorganización en la gestión y administración de archivo, que existe en el colegio José Pino Ycaza, reflejadas en las encuestas y entrevistas realizadas, se llega a la conclusión que para mejorar se debe diseñar una herramienta que sirva de ayuda a las personas encargadas de esta gran responsabilidad.

Por lo que presentamos la propuesta del manual de procedimientos para el personal que labora en el departamento de secretaría, por medio esta sabrá las verdaderas reglas para archivar y llevar un buen control.

Finalmente se obtuvo el resultado de las encuestas realizadas tanto a profesores como estudiantes:

- La atención que brinda la secretaría el 50% de los profesores considera que es muy buena y el 36% de los estudiantes consideran que es buena.
- La organización de documentos de la secretaría el 50% de los profesores consideran que es muy bueno.
- El 58% de los estudiantes afirman que algunas veces han tenido problema con las pérdidas de documentos.
- Los docentes consideran que para mejorar la atención que brinda al público el departamento de Secretaría sería un manual de procedimientos ya que el 44% de los docentes escogieron esta opción entre las demás alternativas que se sugería en la encuesta, mientras que el 45% de los estudiantes consideran la capacitación.
- El problema más frecuente que han tenido los docentes es en la demora en la entrega de documentos como memos etc. El cual refleja un 25% con esta situación, los docentes no tenían conocimiento sobre el programa Visual Schooll, que utiliza la secretaría para mejorar la organización de documentos.
- Los documentos que más solicitan los estudiantes son los certificados de matrícula el 40% lo considero así y el 31% opinan que la secretaria debe brindar mejor atención al público.

CAPITULO IV

LA PROPUESTA

4.1. Titulación de la propuesta

Manual de Procedimientos para una administración correcta de documentos en la Secretaría del Colegio “José Pino Ycaza” jornada diurna de la ciudad de Guayaquil.

4.2. Justificación de la propuesta

La administración de documentos es de gran importancia dentro de toda institución, sea pública o privada por tal motivo se necesita un manual de procedimientos que sirva como una herramienta básica para llevar una correcta organización del archivo.

El manual de procedimientos del colegio “José Joaquín Pino Ycaza” se crea con el objetivo de mejorar administración efectiva de documento, siendo una guía de fácil comprensión para todas las actividades que realizan el personal que labora en el departamento de secretaría.

Dada la importancia del manejo y conservación de los documentos archivísticos se consigna en este manual las normas y procedimientos establecidos para el manejo de la correspondencia y la organización archivística de la documentación producida en el departamento de Secretaria, este Instructivo pretende cubrir todos los requerimientos mínimos tanto de procedimientos como de técnicas para satisfacer las necesidades de orden organizacional que propendan por un eficiente servicio de información, consulta y conservación.

La información que posee este documento es de fácil comprensión, para que sea aplicado sin ninguna dificultad, se hace indispensable contar con esta herramienta para atender organizar de manera correcta los archivos ya que estos son de vital importancia en la institución.

El manual va dirigido al personal que labora en el departamento de secretaria con la finalidad de que ellos apliquen las técnicas para una correcta organización.

4.3. Objetivo general de la propuesta

Mejorar la organización del archivo físico del departamento de secretaria del colegio José Pino Ycaza para dar un servicio de calidad en los trámites solicitados por el público en general.

4.4. Objetivos específicos de la propuesta.

- Proporcionar un instrumento técnico administrativo, que sea de apoyo para todas las actividades que realiza el personal administrativo de secretaria general.
- Establecer directrices sobre la correcta organización del archivo físico.
- Lograr una correcta distribución de las actividades entre el personal administrativo.

4.6. Listado de contenidos y flujo de la propuesta

1. Administración de archivo

- 1.1. Significado del archivo
- 1.2. Documento

2. Técnicas de archivos

- 2.1. Conservación de documento
- 2.2. Eliminación de documentación
- 2.3. Consulta de documentación
- 2.4. Clase de registro
- 2.5. Funciones de registro

3. Normas y procedimientos para archivar

- 3.1. Procedimiento para la transferencia de documento
- 3.2. Como cumplimentar el impreso de la relación de entrega

4. Consulta de la documentación

- 4.1. Normas
- 4.2. Como cumplimentar el impreso de solicitud de consulta de documentos
- 4.3. Materiales para archivar

Flujo de la propuesta

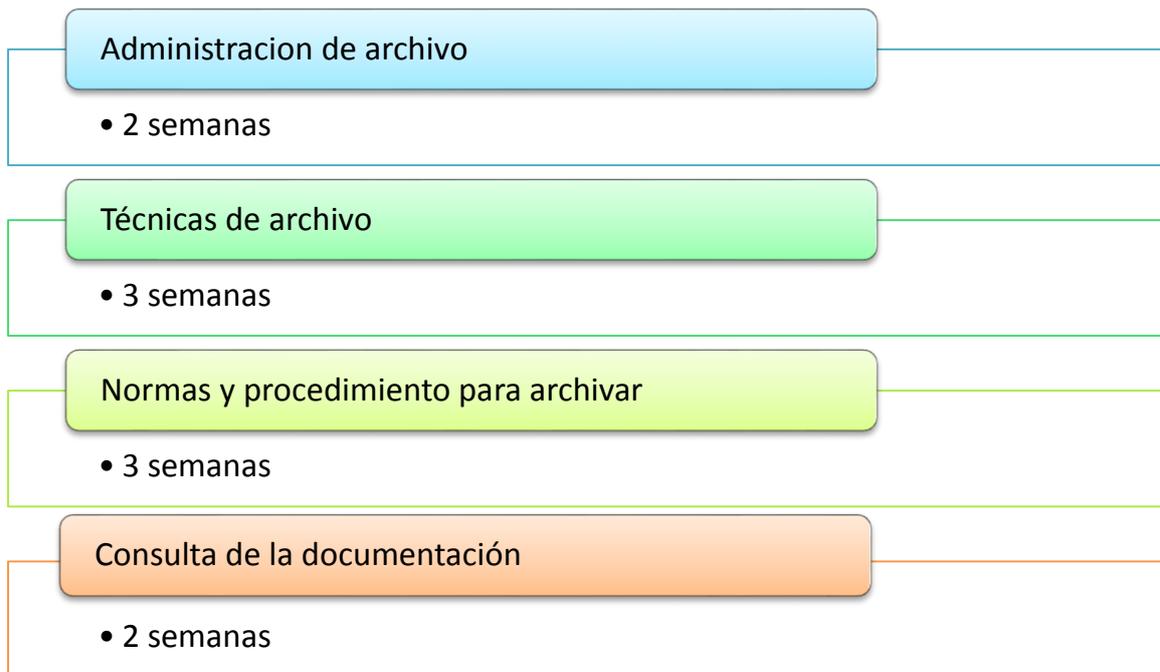


Tabla 22. Flujo de la propuesta
Elaboración propia

4.7. Desarrollo de la propuesta

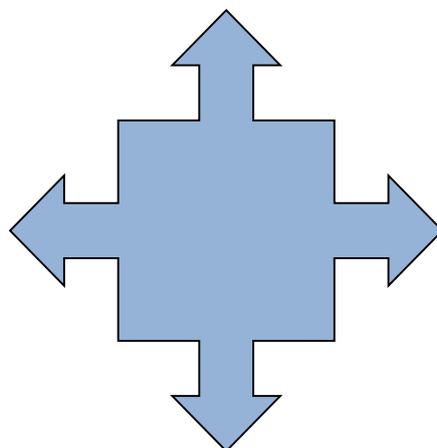
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO FÍSICO

Sección 1

Administración de los archivos

1.1. Significado de archivo

El edificio donde se conserva la archivalía y otra documentación



La institución que conserva y utiliza la archivalía

El edificio donde se conserva la archivalía y otra documentación

Tabla 23. Significado de archivo
Elaboración propia

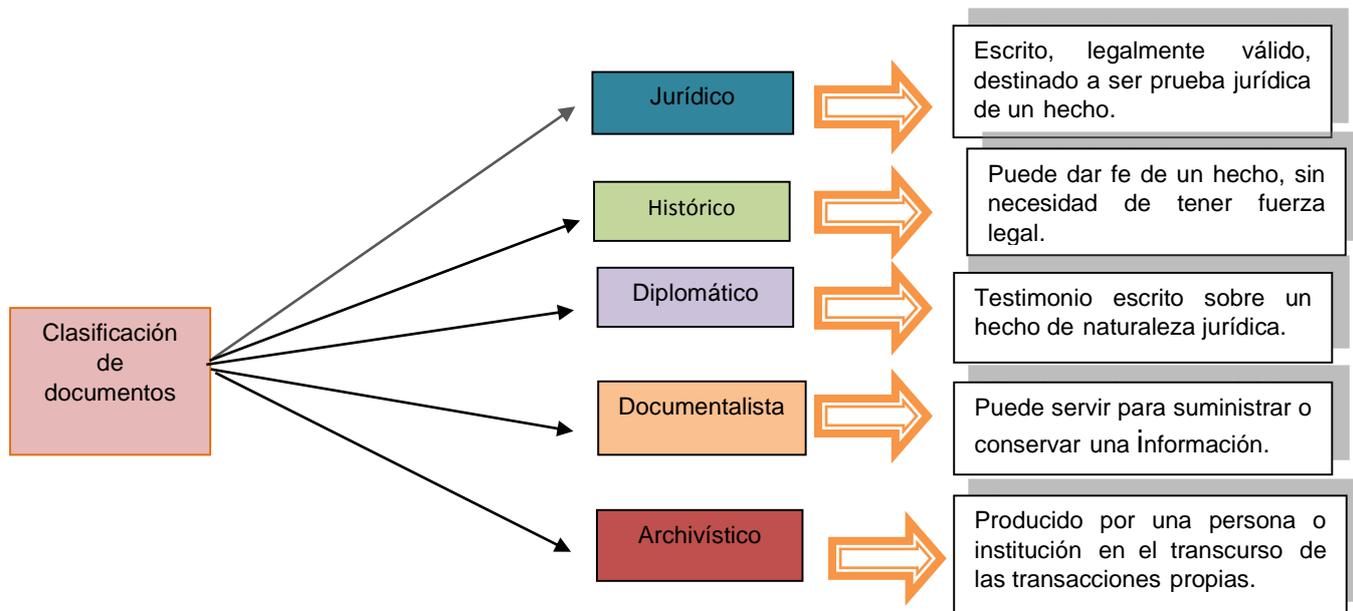
Documento



Entendemos por tal cualquier testimonio escrito u oral destinado a dar fe de un suceso.

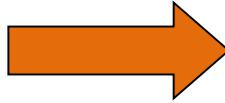
Figura 7 Documento

Clasificación de los documentos



Grupos de escritos

Actas



Forman parte de los estudios diplomáticos en general, teniendo en castellano el mismo nombre genérico de documento.



Figura 8 Actas

Cartas



Obedecen a la estilización personal y arbitraria, dificultando su sistematización diplomática, que busca en el examen de las apariencias externas y composición interna cierta regularidad, que le sirve de punto de apoyo para la crítica.

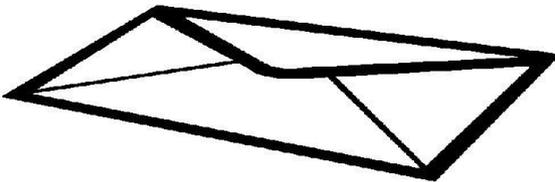


Figura 9 cartas

Sección 2

Técnicas de archivo

Conservación de documentos: se deben conservar debidamente ordenados y clasificados.

Se fundamenta en:



- Adoptar medidas para asegurar la perdurabilidad material de los documentos.
- Mantener y controlar las instalaciones del archivo.

Figura 10 conservación de documento

Pasos para conservar los documentos

- **Ordenación**

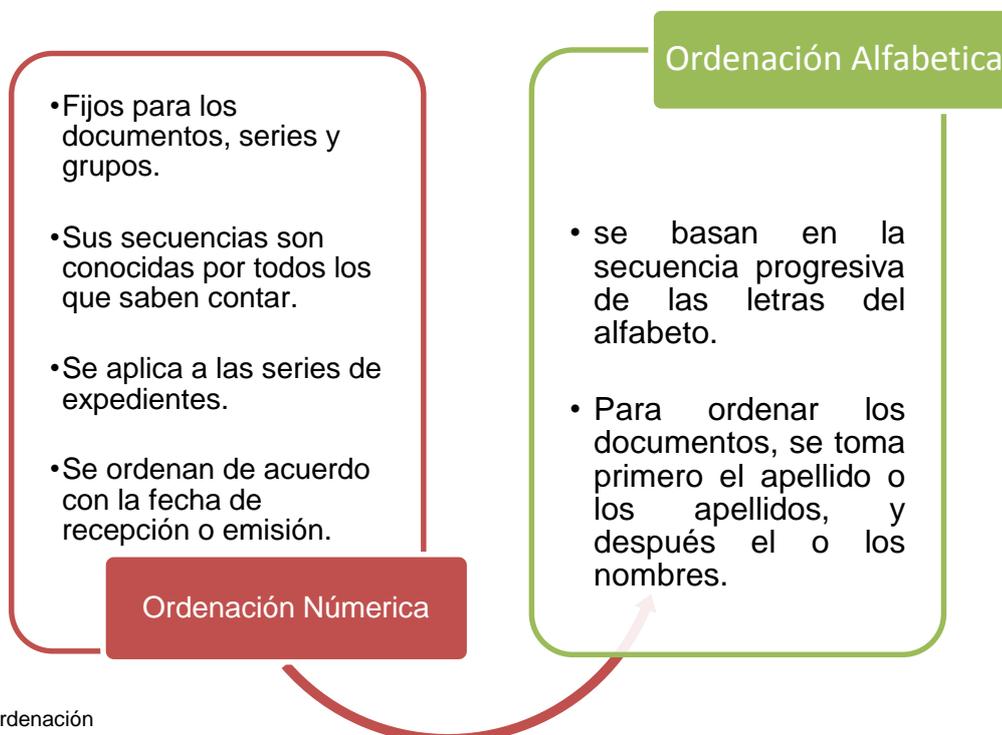


Tabla 24: Ordenación



Figura 11 Clasificación

Clasificación

Consiste en agrupar los documentos bajo conceptos, que, en nuestro caso, reflejan las funciones generales y las actividades concretas.

Eliminación de la documentación

Deberá hacerse siempre de manera controlada, teniendo en cuenta lo dispuesto por la legislación sobre protección de datos de carácter personal, de manera que se utilizará para ello una máquina destructora.

CONSULTA DE LA DOCUMENTACIÓN

Fecha documentación: fecha de inicio y de finalización del expediente.

Cualquier persona ajena al responsable de dicha unidad que quiera realizar una consulta deberá aportar, previamente, la autorización de dicho responsable en el impreso de solicitud.

Signatura Archivo: código de control asignado por el Archivo a la unidad de instalación (caja archivadora) que contiene la documentación solicitada.

Signatura Archivo: código de control asignado por el Archivo a la unidad de instalación (caja archivadora) que contiene la documentación solicitada.

Las peticiones de consulta o de préstamo de los documentos se solicitarán mediante un impreso normalizado.

Tabla 25: Consulta de documentación

3.5.1. Clases de registros



Tabla 26. Cuadro sinóptico de registro
Elaboración propia

Funciones del registro

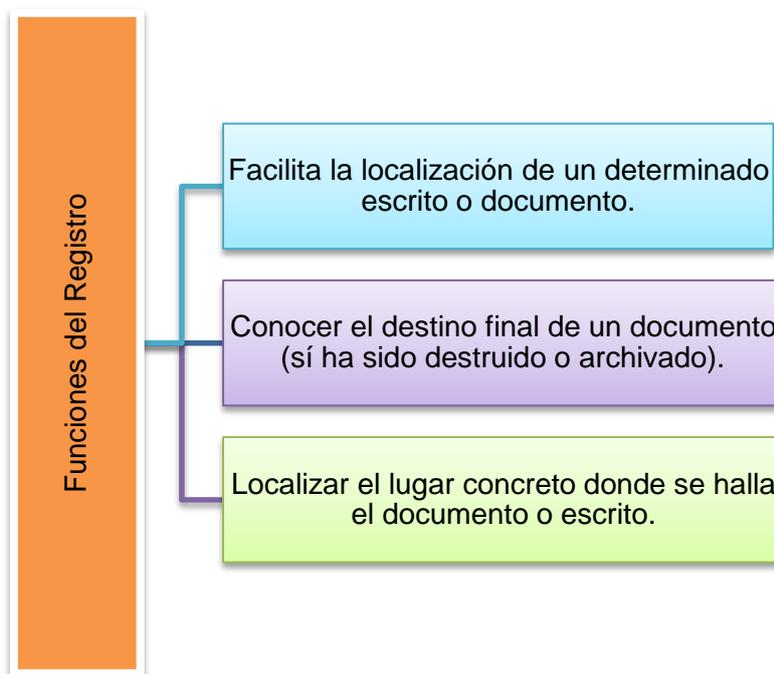


Tabla 27. Funciones de registro
Elaboración propia

Sección 3

Normas y procedimientos para archivar

Los expedientes deberán estar completos, sin que falte ningún documento.

Cada expediente se colocará en una carpetilla de cartulina o papel.

Deberán estar libres de clips metálicos, grapas, gomas elásticas, , carpetas de plástico, carpetas colgantes, o cualquier otro elemento que pudiera afectar a su conservación.

Toda documentación iran introducida en cajas archivadoras, dependiendo de las dimensiones de la docuemntación a transferir.

Para docuementcaion de dimensiones especiales , como planos, carteles, etc, o bien en soportes diferentes de papel, se utilizara el formato mas conveniente de acuerdo con el archivo.

Cada caja incluirá solamenete la documentación relativa a una misma serie documental, no debiendo mezclarse documentos pertenecientes a series documentales distintas.

Es conveniente que ningun expediente quede dividido en dos o mas cajas , pero si no fuera posible esta circunstancia se señalara en la relación de entrega.

No se relaciona en un mismo impreso de relación de entrega sino que se utilizara un impreso para cada serie. sin embargo la numeración de las cajas archivaodoras si sera correlativa, aunque se trate de dos o más impresos de relación de entrega referido a series diferentes.

La cantidad de docuementación incluida en cada caja será la justa y suficiente para evitar que la misma se doble o se enrolle, debe permitir su extracción con comodidad y sin provocar deterioro.

Tabla 28. Normas y procedimiento para archivar
Elaboración propia

Como cumplimentar el impreso de relación de entrega

Se consignará el número correlativo de cada una de las hojas, y el número total de hojas que componen la Relación de Entrega de la transferencia en cuestión, de la siguiente manera.

Ejemplo:

Hoja nº: 2 de 7. Es decir, que se trata de la hoja nº 2 de un total de 7 enviadas en la transferencia de que se trate.



Tabla 29. Relación de entrega
Elaboración propia

Sección 4

Consulta de la documentación

Normas

El Archivo Central pondrá a disposición de la Comunidad educativa la documentación depositada en sus dependencias, con las limitaciones contempladas en la legislación vigente y según el siguiente procedimiento:

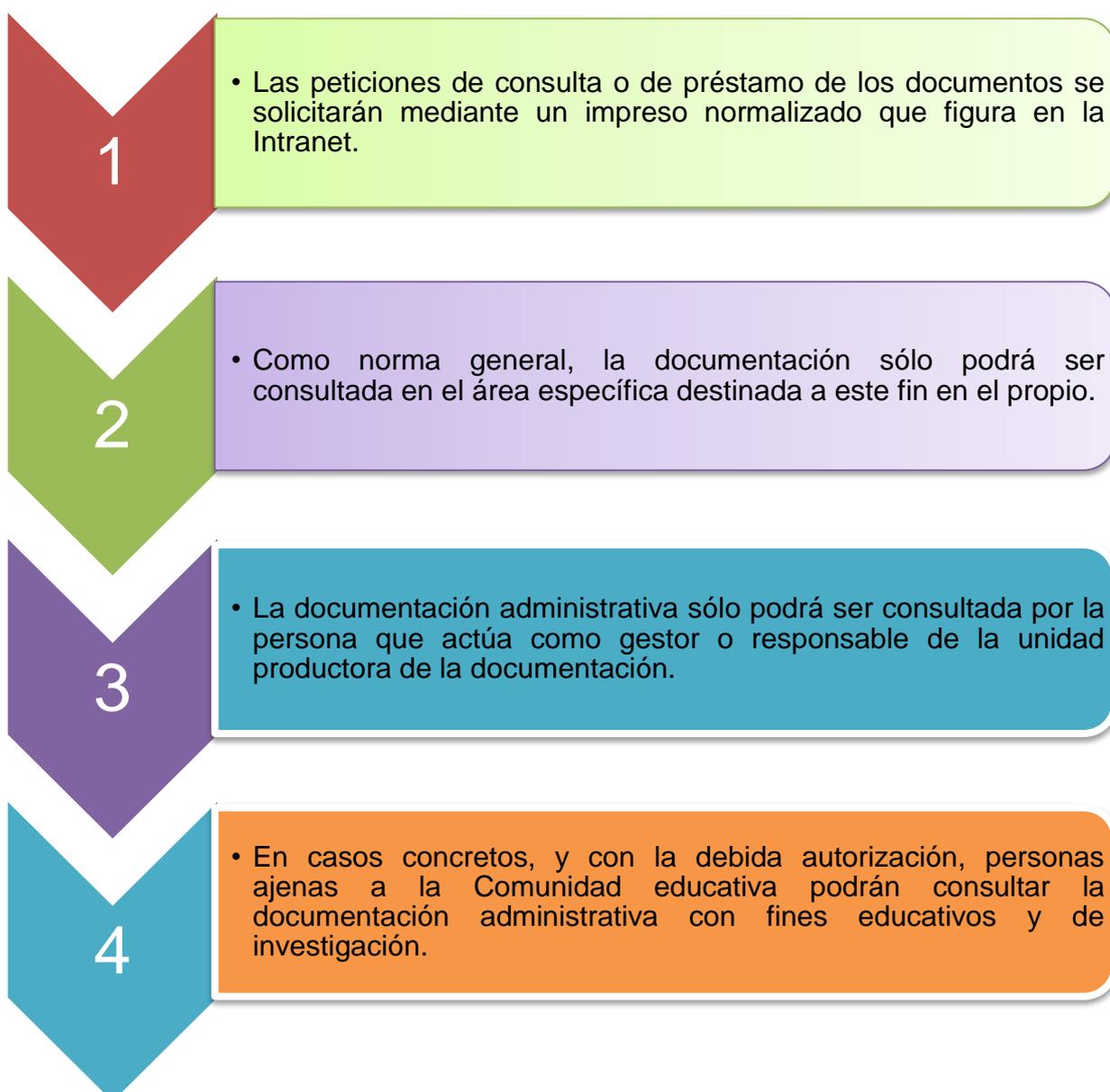


Tabla 30. Normas
Elaboración propia

Como cumplimentar el impreso de solicitud de consulta documentos

Este impreso se cumplimentará para cada documento que se solicite cuando se realice su consulta en el Archivo.

Documento	Descripción
Fecha solicitud	Día, mes, año.
Nº de consulta	Número correlativo anual que se dará a cada una de las consultas.
Copia documento	Número de copias realizadas de cada pieza documental contenida en el documento solicitado.
Descripción de la documentación	Denominación de la unidad documental con expresión de su contenido y número de expediente si lo hubiera.
Fecha documentación	Fecha de inicio y de finalización del expediente.
Signatura Archivo	Código de control asignado por el Archivo a la unidad de instalación (caja archivadora) que contiene la documentación solicitada. Autorización: del responsable de la Unidad Productora de la documentación que se solicita.

Tabla 31. Consulta de documentos
Elaboración propia

Materiales para archivar

Archivadores



Figura 12. Archivadores

Estanterías



Figura 13. Estanterías

Como Deben ir ubicado y ordenados los documentos en las estanterías

- La estantería no debe ir apoyada sobre los muros.
- Se debe dejar un espacio de 20 cm entre estos y el estante.
- Debe identificar la documentación que contiene.
- Las cajas que contienen los expedientes se van colocando una junto a la otra y cada caja llevara su respectivo membrete con los datos respectivos.
- Deberán estar numeradas y sus bandejas debidamente identificadas con letras.

Tabla 32. Ubicación y ordenación de estanterías
Elaboración propia

Carpetas de cartulina (folder)



Figura 14. Carpetas

Se utilizan para



- Guardar y ordenar los documentos los cuales estarán asegurados con binchas plásticas

- Para una mayor duración y protección del roce y la humedad.

- Se recomienda que una carpeta no exceda el volumen de 100 folios para un adecuado manejo del expediente y una mayor durabilidad de

Tabla 33. Utilización de carpetas
Elaboración propia

Los biblioratos



Figura 15. biblioratos

sirven para



Archivar Secuencialmente los expedientes o documentos (Oficios, informes) que están siendo utilizados diariamente y deberán ir rotuladas.

Elementos Auxiliares

Etiquetas Adhesivos



Figura 16. Etiquetas y adhesivos

Sirven como índices o marcadores. Se utilizara sólo para la ordenación provisional de los documentos.

Ganchos Metálicos



Figura 17. Ganchos metálicos

Son materiales de oficina útiles, pero se utilizara grapas solamente cuando se deban juntar menos de diez hojas, cuando se supere este número se les juntara con binchas plásticas.

4.8. Impacto/ producto /beneficio obtenido

El diseño de este manual de procedimientos ayudará a la institución, a optimizar el servicio que brinda, ya que el mismo se convertirá en una guía para el personal que labora especialmente para aquellos que tienen relación estrecha con el usuario interno o externo.

El beneficio obtenido en la creación de este manual de procedimiento será satisfacer las necesidades del usuario e incluso superar las expectativas del mismo ya que el siempre necesita ser escuchado y comprendido sin olvidar que él es la razón de ser de cualquier institución sea esta pública o privada.

4.9. Validación de la propuesta

Para la validación de la propuesta se consideró mediante el juicio de tres expertos que aprobaran la elaboración de este instrumento.

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Por medio del presente yo, **Lcda. María Gabriela Vera Arévalo** con CI. **092827943-5**, certifico haber revisado la Propuesta del **Diseño de un Manual de Procedimiento para la Organización del Archivo Físico**, realizada por las egresadas **María Díaz Banchón** con CI. **091208767-3**, y **Mariela Mosquera Araujo** con CI. **092705659-8** previo a la obtención del Título de Licenciadas en Ciencias de la Educación Especialización Asignaturas Secretariales, en el proyecto denominado, **"Organización del archivo físico en la administración efectiva de documentos del departamento de Secretaría del Colegio Fiscal 'José Pino Ycaza' jornada diurna de la ciudad de Guayaquil"**.

Es todo lo que puedo validar en honor a la verdad.

Atentamente,


Lcda. María Gabriela Vera Arévalo
CI: 092827943-5

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Por medio del presente yo, **Econ. Holger Álava Martínez, Msc** con CI. **0912075272**, certifico haber revisado la Propuesta del **Diseño de un Manual de Procedimiento para la Organización del Archivo Físico**, realizada por las egresadas **María Díaz Banchón** con CI **091208767-3**, y **Mariela Mosquera Araujo** con CI **092705659-8** previo a la obtención del Título de Licenciadas en Ciencias de la Educación Especialización Asignaturas Secretariales, en el proyecto denominado, " **Organización del archivo físico en la administración efectiva de documentos del departamento de Secretaría del Colegio Fiscal 'José Pino Ycaza'** jornada diurna de la ciudad de Guayaquil.

Es todo lo que puedo validar en honor a la verdad.

Atentamente,



Econ. Holger Álava Martínez, Msc
CI: 0912075272

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Por medio del presente yo, **Econ. Mónica Jackeline Leoro Llerena, MAE.** con CI. **0917054330**, certifico haber revisado la Propuesta del **Diseño de un Manual de Procedimiento para la Organización del Archivo Físico**, realizada por las egresadas **María Díaz Banchón** con CI **091208767-3**, y **Mariela Mosquera Araujo** con CI **092705659-8** previo a la obtención del Título de Licenciadas en Ciencias de la Educación Especialización Asignaturas Secretariales, en el proyecto denominado, "**Organización del archivo físico en la administración efectiva de documentos del departamento de Secretaría del Colegio Fiscal 'José Pino Ycaza' jornada diurna de la ciudad de Guayaquil.**"

Es todo lo que puedo validar en honor a la verdad.

Atentamente,



Econ. Mónica Jackeline Leoro Llerena, MAE.
CI: 0917054330

Conclusiones

- El Colegio José Pino Ycaza, no tiene una buena administración de documento, ya que el personal Administrativo carece de conocimiento de las técnicas de archivo, debido a la falta de una herramienta de fácil entendimiento para obtener los conocimientos necesarios.
- Al quedar documentada la información bibliográfica sobre organización y procedimientos, la atención que brinde la secretaria del plantel mejorará la eficacia y el trabajo en conjunto, para el manejo de manera pulcra, puntual y clara por parte del Departamento de Secretaría General del colegio.
- El manual de procedimientos para dar conocimientos sobre las técnicas de archivos, favorecerá la atención del departamento de secretaria del colegio José Pino Ycaza para la administración efectiva de documentos.

Recomendaciones

- Guiar al personal del Departamento de Secretaria General en cuanto a las obligaciones y actividades a realizar en su área laboral.
- Preparar al personal para una atención adecuada, eficiente y de calidad que brinde al público un mejor servicio en el cumplimiento en sus funciones.
- El manual de procedimiento podrá ser generalizado en otras instituciones que posean la misma problemática.

Fuentes bibliográficas

- Álvarez, M. (2010). *Manual de Políticas y Procedimientos*. México D.F, México: Panorama.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2012) *Ley Orgánica de Educación Intercultural y Reglamento General*. Quito, Ecuador: Editora Nacional.
- Benjamín, F. & Gómez, G. (2007). *Organización y Métodos*. México D.F, México: McGraw-Hill.
- Congreso Nacional. (1983). *Reglamento a la Ley del Sistema Nacional de Archivo*. Quito, Ecuador: Editora Nacional.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración 3ra edición*. México D.F, México: Trillas.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la organización y el control 10ma edición*. México D.F, México: McGraw-Hill.
- Fuentes innovación y cualificación, (2009). *El archivo y gestión de la documentación*. Málaga, España: Pol. Ind. Antequera,
- Ministerio de Educación del Ecuador, (2012).
- MÜNCH L. (2009). *Fundamentos de administración, 5ta Edición*. México D.F, México: Trillas.
- MÜNCH L. (2009), *Organización, diseño de organizaciones de alto rendimiento, 1ra edición*. México D.F, México: Trillas.
- Quiñonez, J., Segara, E. y De Vela, O. (1977). *Sistemas de Archivar y Control de documentos 4ta edición*. Cincinnati Ohio, Usa: South-Western Publishing co.

Referencias electrónicas

Libros impresos disponibles en internet

- Arévalo, V. (2002). *Planificación general de los archivos*, Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/ulaicavrsp/reader.action?docID=10018546>
- Cruz, J. (2014). *archivística: Gestión de Documentos y Administración de Archivos*, Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/ulaicavrsp/detail.action?docID=11046597&p00=archivistica%3A+gestion+documento+gestion+archivo>
- Cruz, J. (2011). *Administración de Documentos y Archivos*, Recuperado de <http://www.archiveros.net/LIBRO.ARCHIVOS.IBEROAMERICANOS.pdf>
- Cervantes, G. (2008). *Los documentos especiales en el contexto de Archivística*, Recuperado de http://www.archivistica.net/Los_documentos_especiales_en_el_contexto_de_la_archiv%EDstica.pdf
- DAmbrosio, S. (2009). *Organización formal e informal*, Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/ulaicavrsp/reader.action?docID=10312153>
- Diccionario de la Lengua Española. (2014). *23 edición*, recuperado de <http://www.rae.es/diccionario-de-la-lengua-espanola/la-23a-edicion-2014>
- Domínguez, E. (2014). *Gestión de archivo.MF0978*. Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/ulaicavrsp/detail.action?docID=10889764>
- Fugueras, A. (2014). *Archivos: entender el pasado construir el futuro*, Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/ulaicavrsp/detail.action?docID=10903315&p00=organizacion+de+archivos>

- García, E. (2013). *Gestión de documentos en la administración* , Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/ulaicavrsp/detail.action?docID=10751108>
- González, J. (2009). *La verdad sobre eficiencia, eficacia y efectividad*, recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/ulaicavrsp/detail.action?docID=10327908&p00=eficacia+eficiencia>
- Sánchez, M.(2014). *Administración 1*, Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/ulaicavrsp/reader.action?docID=11046105&ppg=6>
- Tanodi, A. (2010). *Manual de archivología : teorías y principios*, Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/ulaicavrsp/detail.action?docID=10384451>
- Universidad de las Palmas, (2010). *Manual de procedimiento de archivos de oficina de la Universidad de Las Palmas de Gran Canarias*, Recuperado de [https://biblioteca.ulpgc.es/files/repositorio de docum152/archivo univesitario/manual%20de%20procedimiento.pdf](https://biblioteca.ulpgc.es/files/repositorio_de_docum152/archivo_univesitario/manual%20de%20procedimiento.pdf)

ANEXOS

Anexo No. 1

Oficio de permiso para realizar la tesis

 **Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN
DECANATO**

CE-345-2015
Guayaquil, 8 de julio de 2015.

Leda,
Olga Rodríguez de Martínez
Recina del Colegio José Pino Ycaza
Ciudad.-

De mis consideraciones:

Quienes conformamos la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil expresamos a usted, un cordial saludo, el ferviente deseo de éxitos y que logren alcanzar las metas institucionales.

Se requiere su espíritu de colaboración para que se digne brindar su acogida y autorización a las Señoritas Mariela Narcisca Mosquera Araujo y María del Carmen Díez Bauchón, Egresadas de la Carrera de Administración Secretarial quienes se encuentran realizando su Proyecto de Investigación titulado: "El manual de procedimientos en la administración de documentos del departamento de secretaría del Colegio Fiscal José Joaquín Pino Ycaza, jornada diurna de la ciudad de Guayaquil", previo obtener el título de Licenciada en Ciencias de la Educación, para lo cual precisan realizar investigación variada en su prestigiosa institución.

Reciba un cordial saludo y mis sentimientos de consideración.

Atentamente

Dra. Patricia Ortega de Píñan
DECANA






 ulvr.edu @ulvr_edu @ulvr www.ulvr.edu.ec

Dirección: Av. de las Américas 473 frente al Cuartel Móvil - Teléfono: (04) 2596500

Anexo No. 2

Autorización de realizar el proyecto de tesis en el colegio



COLEGIO FISCAL JOSE JOAQUIN PINO YCAZA

CIUDADELA LA ATARAZANA Mz. L3 V.1
Telf.: Rectorado 2396331 - Colecturía 2399650 - Secretaría 2293660 - 2287980
Email: jjpinozcaza@hotmail.com
Guayaquil - Ecuador

Oficio #035-R-JPY-2015
Guayaquil, 10 de Julio del 2015

PARA: Dra. Patricia Ortega de Filián
Decana de Facultad Ciencias de la Educación
Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil
DE: Lic. Orfa Rodríguez de Martínez
Rectora del Colegio

ASUNTO: AUTORIZACION PARA REALIZAR EN LA INSTITUCION EL
PROYECTO DE TESIS DE GRADO A ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD.

Saludos Cordiales:

Por la presente, reciba un cordial saludo al mismo tiempo comunico a usted que autorizo al estudiante **MARIELA NARCISA MOSQUERA ARAUJO Y MARIA DEL CARMEN DIAZ BANCHON**, para que realicen en esta Institución Educativa su Proyecto de Investigación titulado "El Manual de procedimientos en la administración de documentos del departamento de secretaria del Colegio Fiscal José Joaquín Pino Ycaza, previo a la obtención del título de Licenciado(a) en Ciencias de la Educación.

Atentamente,


Lic. Orfa Rodríguez de Martínez
RECTORA




10-7-2015

Anexo N 3

Modelo de encuesta realizada a los estudiantes

ENCUESTA PARA ESTUDIANTES

Estimados estudiantes la siguiente encuesta a realizar es anónima para conocer las problemáticas de la Secretaria General y de esta manera poder mejorar su funcionamiento.

Objetivo: Obtener información acerca del proceso de la administración efectiva de documentos, mediante la organización, planeación y control, en función del servicio eficiente que debe brindarse.

Marque con una x según estime conveniente.

1.- ¿Cómo considera usted la atención que brinda la secretaria del plantel?

Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Deficiente

2.- ¿Cuánto tiempo espera para que le den repuesta de algún trámite que necesite?

Mucho 1-2 meses	Poco 1-2 semanas	Muy poco 3-8 días

3.- ¿Qué tipo de documentos solicita con mayor constancia en la secretaria?

Certificado de matrícula	Certificado de Promoción	Certificado de conducta	Certificado de asistencia	Actas de grado	Títulos	Documentos personales

4 ¿Qué considera que debe cambiar en la atención de la secretaria general del plantel?

Anexo 3.

Continuación Modelo de encuesta realizada a los estudiantes

Mejor atención al público	Buena organización de documentos	Rapidez en el tiempo de espera de los trámites	Coordinación en los horarios de atención

5 ¿Cuál es la frecuencia de problema con la pérdida de documentos en secretaria?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca

6 ¿Con qué crees que mejoraría la atención del departamento de secretaria?

Capacitación	Manual de procedimientos	Talleres

7 ¿Qué cantidad de trámites no concluidos ha tenido por parte de la secretaria?

Muchos	Pocos	Nada

Modelo de encuesta realizada a los profesores

ENCUESTA PARA PROFESORES

Estimados docentes la siguiente encuesta es anónima, se realiza por motivo de conocer las problemáticas de la Secretaria General y de esta manera poder mejorar su funcionamiento.

Objetivo: Obtener información acerca del proceso de la administración efectiva de documentos, mediante la organización, planeación y control, en función del servicio eficiente que debe brindarse.

Marque con una x según estime conveniente.

1.- ¿Cómo considera usted la atención que brinda la secretaria del plantel tanto a los docentes como al público en general?

Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Deficiente

2.- ¿Cómo considera que la organización de documento de la secretaria del plantel?

Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Deficiente

3.- ¿Con qué frecuencia ha tenido problema con la perdida de sus documentos?

Siempre	Algunas veces	Rara vez	nunca

Continuación Modelo de encuesta realizada a los profesores

4 ¿Considera que el programa visual school ha sido de ayuda para una mejor organización de los documentos?

Si	No	En parte

5 ¿Cree usted que el problema de los trámites no concluidos y el tiempo de espera se debe a la falta de una herramienta que guie a la buena organización?

Si	No	En parte

6 ¿Cuál ha sido su problema más frecuente con la secretaria del plantel?

Perdidas de actas de calificaciones	Demora en la entrega de documentos como memorando etc.	Otros

7 ¿Cuál cree usted que sería la mejor opción para mejorar la atención al público?

Manual de procedimientos	talleres	capacitación

¿Por qué?

Anexo N 5

Fotografías durante la realización de encuesta a docentes y estudiantes.



Anexo 5

Continuación de fotografías durante la realización de encuesta a docentes y estudiantes

