



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**

**LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**Previo a la obtención del título de**

**LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL**

**TEMA:**

**“TENDENCIAS ADMINISTRATIVAS ACTUALES PARA MEJORAR EL ARCHIVO GENERAL DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 22D01-LA JOYA DE LOS SACHAS-SALUD, UBICADO EN LA PROVINCIA DE ORELLANA”.**

**AUTORA:**

**CONZUELO ESPERANZA SILVA GAIBOR**

**ORELLANA-ECUADOR**

**2015**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el trabajo de titulación, ha sido revisado en su totalidad, quedando autorizada su presentación.

Ing. Mónica Isabel Izurieta Castelo  
**DIRECTORA**

Ing. Javier Alonso Viñan Carrera  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Conzuelo Esperanza Silva Gaibor**, estudiante de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo de la Facultad de Administración de Empresas, declaro que el trabajo de investigación que presento es auténtica y original. Soy responsable de las ideas expuestas y los derechos de autoría corresponden a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

**CONZUELO ESPERANZA SILVA GAIBOR**

## **DEDICATORIA**

“Con mucho esfuerzo y sacrificio

Con paciencia en esta carrera

Con mucho amor y humildad”

Dedico este trabajo de titulación, a Dios, que me dio la sabiduría para poder cumplir con esta meta, a mi esposo por ser el compañero incondicional, a mis hijos Alejandro y Dayana, mi querida madre, Gloria que aunque esté ausente fue mi inspiración para culminar con este objetivo, a mi padre José, a la persona que me ha acompañado en todos las etapas de mi vida, gracias a mis hermanos Bolívar, Mirian, Victor, Alberto y Edgar, a todos ustedes mi hermosa familia por estar juntos y por haberme apoyado cada minuto de esta ardua tarea, por comprenderme siempre y apoyarme.

**Conzuelo Esperanza Silva Gaibor**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco en primer lugar al Señor de Señores y Rey de Reyes, mi Dios creador de todo, quien me permitió culminar este proyecto de titulación con sabiduría e inteligencia, a los catedráticos de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo del Ecuador por la formación recibida, al director del Distrito 22D01 Salud, por haberme facilitado los permisos correspondientes para poder realizar mis estudios, a todos los compañeros de labores por el apoyo incondicional para culminar con mi profesionalización.

**“Cosecharé de todos los pasos recorridos durante  
Ésta ardua carrera, en la que sembré ilusiones, esperanza,  
Amor, trabajo y prosperidad”**

**Conzuelo Esperanza Silva Gaibor**

## ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificación del tribunal .....	ii
Certificado de responsabilidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de cuadros .....	x
Índice de graficos.....	xi
Resumen.....	xiii
Summary.....	xiv
INTRODUCCIÓN .....	xv
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	1
1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	1
1.1.2 Formulación del Problema.....	2
1.1.2 Delimitación del Problema.....	2
1.2 OBJETIVOS.....	2
1.2.1 Objetivo General.....	2
1.2.2 Objetivos específicos .....	2
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	3
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	4
2.1 Nuevas Tendencias Administrativas .....	4
2.1.1 Administración por Conocimientos.....	4
2.1.2 Gestión Por Procesos .....	4
2.1.3 Administración por Objetivos .....	5
2.1.4 Administración por Tendencias.....	5
2.1.4.1 Outsourcing .....	6
2.1.4.2 Empoderamiento.....	6
2.1.4.3 Benchmarking.....	6
2.1.4.4 Justo a Tiempo.....	7
2.1.4.5 Las 5 “S”.....	7

2.1.4.6	La Quinta Disciplina.....	9
2.1.4.7	Coaching.....	10
2.1.5	Administración por el Capital Humano.....	10
2.2	Sistema de Gestión Documental.....	11
2.2.1.1	Custodia de la Información.....	12
2.2.2	El Archivo.....	13
2.2.2.1	Definición.....	13
2.2.2.2	El Archivista.....	13
2.2.3	Importancia del Archivo.....	14
2.2.4	Categoría de Archivos.....	14
2.2.4.1	El Archivo Activo.....	14
2.2.4.2	El Archivo Intermedio.....	15
2.2.4.3	El Archivo Histórico.....	15
2.2.5	Clases de Archivos.....	16
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....</b>		<b>18</b>
3.1	<b>INVESTIGACIÓN DE MERCADO.....</b>	<b>18</b>
3.1.1	Objetivo General de la investigación de mercado.....	18
3.1.2	Objetivos específicos de la investigación de mercado.....	18
3.2	<b>HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER.....</b>	<b>18</b>
3.2.1	Hipótesis General.....	18
3.3	<b>VARIABLES.....</b>	<b>18</b>
3.3.1	Variable Independiente.....	18
3.3.2	Variable Dependiente.....	18
3.4	<b>TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>22</b>
3.4.1	Tipos de estudios de investigación.....	22
3.4.2	Diseño de la investigación.....	23
3.5	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA.....</b>	<b>23</b>
3.6	<b>MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....</b>	<b>24</b>
3.6.1	Métodos de investigación.....	24
3.6.2	Técnicas de investigación.....	24
3.6.3	Instrumentos.....	26
3.7	Guía de Trabajo de Campo.....	27
3.8	Procesamiento de la Información.....	28

3.9	Resultados de la Investigación .....	48
3.10	Verificación de Hipótesis .....	49
3.10.1	Planteamiento de la hipótesis .....	49
3.10.2	Especificación de lo estadístico .....	49
3.10.3	Especificación de las regiones de aceptación y rechazo.....	50
3.10.4	Recolección de datos y cálculo de lo estadístico .....	51
3.10.5	Distribución de Chi Cuadrado .....	52
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		53
4.1	Diagnóstico Actual de la Institución .....	53
4.1.1	Visión.....	54
4.1.2	Misión.....	54
4.2	Tipo de Administración que se aplica .....	55
4.2.1	Administración por procesos .....	55
4.2.2	Administración Pública .....	61
4.2.2.1	Custodia de la información.....	62
4.2.2.2	Responsabilidades del servidor público .....	62
4.2.2.3	Normativa técnica de la administración de documentos .....	62
4.2.3	Procedimientos de la Gestión documental.....	65
4.2.4	Funciones del Archivo General .....	66
4.2.5	Principios básicos de Archivología .....	67
4.2.6	La Organización de los Archivos .....	68
4.2.7	Organización y Registro de Documentos .....	69
4.2.8	Clasificación de los archivos .....	69
4.3	Implementación de la Propuesta.....	70
4.3.1	Unidad del Archivo general.....	72
4.3.2	Funciones de la nueva Unidad del Archivo General: .....	72
4.3.3	Perfil del profesional, descripción del puesto de trabajo.....	74
4.3.4	Capacitación en el Archivo General .....	75
4.3.5	Contenidos del Programa de Capacitación .....	75
4.3.6	Seguimiento y Evaluación .....	76
4.3.7	Planificación del Programa de Capacitación .....	76
4.3.8	Propuesta de Tendencias Administrativas Actuales .....	77
4.3.8.1	Sistemas integrados de gestión .....	78

4.3.8.2	Aplicación de los Sistemas de Información .....	78
4.3.8.3	Gestión por el conocimiento.....	80
4.3.8.4	Empoderamiento.....	81
4.3.8.5	Coaching.....	82
	CONCLUSIONES .....	84
	RECOMENDACIONES.....	86
	BIBLIOGRAFÍA .....	87
	ANEXO.....	89

## INDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Operacionalización de Variables .....	20
Cuadro N° 2: Guía de trabajo de Campo .....	27
Cuadro N° 3: Datos de identificación-genero .....	28
Cuadro N° 4: Tabla 4 Datos de identificación-edad .....	29
Cuadro N° 5: Datos de identificación-estado civil.....	30
Cuadro N° 6: Datos de identificación-ocupación.....	31
Cuadro N° 7: tipo de administración.....	32
Cuadro N° 8: ¿Conoce Usted Las tendencias administrativas actuales? .....	33
Cuadro N° 9: Qué tipo de tendencias administrativas actuales le gustaría que se implemente en la dirección distrital de salud 22d01.....	34
Cuadro N° 10: Departamento de archivos .....	35
Cuadro N° 11: Fases de la organización administración de archivos .....	36
Cuadro N° 12: Auxiliares descriptivos de la descripción documental de la dirección ..	37
Cuadro N° 13: cumplimiento de programa de conservación de documentos. ....	38
Cuadro N° 14: Capacitación del proceso archivístico.....	39
Cuadro N° 15: organización archivística .....	40
Cuadro N° 16: Tipos de procesos archivístico.....	41
Cuadro N° 17: Procedimientos de gestión documental.....	42
Cuadro N° 18: Grado de satisfacción que presta el distrito no.22 joya de los sachas ..	43
Cuadro N° 19: Ordenamiento de los sistemas de archivo en la dirección distrital 22 ...	44
Cuadro N° 20: Tipos de ordenamiento.....	45
Cuadro N° 21: Evaluación de los archivos en la dirección distrital 22 d01 .....	46
Cuadro N° 22: CONTROL Y PRESTAMO DE LA DOCUMENTACION .....	47
Cuadro N° 23: Cálculo de las frecuencias observadas y esperadas .....	50
Cuadro N° 24: Grados de libertad .....	50
Cuadro N° 25: Cálculo del Chi Cuadrado.....	51

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Género de Clientes .....	28
Gráfico N° 2: Edad de Clientes .....	29
Gráfico N° 3: Estado Civil de Clientes .....	30
Gráfico N° 4: Ocupación de Clientes.....	31
Gráfico N° 5: Tipo de Administración.....	32
Gráfico N° 6: Tendencias Administrativas .....	33
Gráfico N° 7: Tipos de Tendencias administrativas .....	34
Gráfico N° 8: Existe en la Institución Departamento de Archivos .....	35
Gráfico N° 9: Fases de la Organización .....	36
Gráfico N° 10: Auxiliares Descriptivos .....	37
Gráfico N° 11: Programa de Conservación de Documentos.....	38
Gráfico N° 12: Capacitación del Proceso Archivístico.....	39
Gráfico N° 13: Organización Archivística .....	40
Gráfico N° 14: Procesos Archivísticos .....	41
Gráfico N° 15: Gestión Documental .....	42
Gráfico N° 16: Grado de satisfacción de usuarios .....	43
Gráfico N° 17: Ordenamiento de sistemas de archivos .....	44
Gráfico N° 18: Tipos de Ordenamiento .....	45
Gráfico N° 19: Evaluación de los archivos .....	46
Gráfico N° 20: Control y prestamos de la documentación .....	47
Gráfico N° 21: Distribución Chi Cuadrado.....	52
Gráfico N° 22: Distrito 22D01 La Joya de los Sachas-Salud. ....	53
Gráfico N° 23: Valores Institucionales .....	55
Gráfico N° 24: Organización actual de los archivos.....	67
Gráfico N° 25: Documentos de los archivos en organización .....	70
Gráfico N° 26: Organigrama funcional del Distrito La Joya de los Sachas-Salud.....	72
Gráfico N° 27: Organización del Archivo General.....	73
Gráfico N° 28 :Propuesta del Archivo General.....	73
Gráfico N° 29: Capacitación al personal de las diferentes Unidades sobre archivos .....	76
Gráfico N° 30: Administración por Sistemas integrados de información.....	78

Gráfico N° 31: Empoderamiento en Dirección Distrital Joya de Los Sachas.....	81
Gráfico N° 32: Coaching en Dirección Distrital Joya de Los Sachas.....	83

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo mejorar el archivo general de la Dirección Distrital 22D01-La Joya de los Sachas – Salud, ubicado en la Provincia de Orellana.

Para desarrollo del presente trabajo investigativo fue necesario tomar en cuenta las Tendencias Administrativas como el Empoderamiento y el Coaching. Los mismos que manejan en las instituciones públicas y privadas para lograr beneficios mayores en cuanto a la calidad, eficiencia efectividad y economía.

Para el mejoramiento y organización del proceso de gestión, control de lpos archivos y documentación de la institución se propone incrementar un espacio físico para el archivo general donde se centralice toda la información.

Se recomienda la capacitación al personal. Para la aplicación de las nuevas tendencias administrativas, que utilizan nuevos sistemas de información, tecnologías de archivos, que serán de gran utilidad para la organización de los archivos tanto históricos como actuales, además será una motivación al personal para trabajar organizadamente y mejorar su desempeño en las funciones encomendadas sean eficiente y eficaces dentro de la institución,

Ing. Izurieta Castelo Mónica Isabel  
DIRECTORA DEL TRIBUNAL

## SUMMARY

## INTRODUCCIÓN

Las nuevas tendencias administrativas son de gran importancia para las instituciones tanto públicas como privadas de ello depende que la información y los archivos se mantengan bajo una organización centralizada y organizada. En la Dirección Distrital 22D01 La Joya de los Sachas – Salud, en la actualidad no existe un departamento que organice o centralice dicha información y el archivo general, por lo que a continuación mencionaremos el desarrollo de una propuesta de investigación a través del contenido en varios capítulos.

**En el capítulo I:** Marco Referencial se analiza desde la problemática, objetivos y justificación de la investigación, cómo las tendencias administrativas actuales ayudarán a mantener un archivo general eficiente.

**Capítulo II:** Marco Teórico. En este capítulo se detallan las principales teorías referentes a la importancia de las tendencias administrativas actuales como la administración de los archivos en el sector público, los tipos de archivos, importancia y categorías de los archivos existentes y en especial como se llevan los archivos en el sector público.

**Capítulo III:** Marco Metodológico. En este capítulo se plantea los procedimientos metodológicos y herramientas a aplicarse en la investigación, determinación de la muestra, análisis y resultados del estudio de mercado, adicionalmente la comprobación de la hipótesis a través de la herramienta estadística Chi cuadrada.

**Capítulo IV:** Marco Propositivo. En este capítulo se propone cuáles de las nuevas tendencias administrativas actuales se pueden aplicar en la Dirección Distrital 22D01 La Joya de los Sachas – Salud y cómo debe ser la organización de los archivos dentro de la institución tomando en consideración los instructivos que se aplican en el sector de salud, con el aprovechamiento de la nueva infraestructura que se implementará en la misma. También se identifican los tipos de administración que se aplican en la actualidad como son la administración pública y por procesos y cuáles de las tendencias administrativas se pueden adaptar para el mejoramiento de las actividades interdepartamentales, poniendo énfasis en el Archivo general y en el resguardo del recurso máspreciado que es la información

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

El Distrito de Salud N°22D01 La Joya de los Sachas, en el año 2012 fue actualizado por la denominación “Dirección Distrital 22D01 La Joya de los Sachas-Salud”, institución pública que presta servicios de salud, cumpliendo su visión, misión y objetivos, viene trabajando en un mundo cambiante, competitivo y con avances tecnológicos sumamente acelerados en los procesos administrativos de La Dirección Distrital 22D01 La Joya de los Sachas-Salud.

La Dirección Distrital 22D01- La Joya de los Sachas-Salud, de la Provincia de Orellana mantiene actualmente falencias y debilidades internas. No dispone de un espacio físico exclusivo para que los documentos se encuentren organizados en forma adecuada, manteniendo los procesos institucionales en un solo archivo general y esto solo conlleva al deterioro, pérdida, falta de entrega oportuna en la información y una lenta atención a los usuarios. No existe una correcta utilización de las técnicas de archivo y documentación, por lo tanto están de manera desorganizada.

Además el personal no es el idóneo y no se encuentra capacitado para ejercer estas funciones y al existir los materiales necesarios para aplicar las técnicas de forma adecuada, como también las prendas de protección.

La Dirección Distrital 22D01 La Joya de los Sachas- Salud no dispone de un sistema óptimo de documentación y archivo y personal capacitado que permita localizar con facilidad la documentación de los usuarios y poder brindar una buena atención a los mismos, a la falta de ello se observa retraso, demoras en los procesos y se crea una situación de impaciencia en los usuarios tanto interno como externos; situación que disminuye la calidad del servicio y crea un sentimiento de inconformidad en las personas que se ven obligadas a recurrir al sistema de salud pública, desmereciendo los beneficios que el Estado busca implementar en el sector de Salud.

La Dirección Distrital 22D01 La Joya de los Sachas- Salud, de la Provincia de Orellana, al no contar con un sistema de archivo organizado trae como consecuencia retraso en

búsqueda de información, deterioro de los documentos y el riesgo de pérdida de los mismos.

Por tal motivo surge la necesidad apremiante de proponer la unidad de archivo general en la nueva infraestructura que se adquirirá para el próximo periodo y la aplicación de las nuevas tendencias administrativas que serán de gran ayuda para mantener una organización correcta de los archivos y la información.

### **1.1.2 Formulación del Problema**

¿De qué manera las tendencias administrativas actuales pueden mejorar al archivo general de la Dirección Distrital 22D01 La Joya de los Sachas-Salud, en la Provincia de Orellana?

### **1.1.2 Delimitación del Problema**

Esta investigación se realizará en la Dirección Distrital 22D01- La Joya de los Sachas-Salud, en la Provincia de Orellana en el año 2014, la misma que está ubicada en el Barrio Machala calles A y D en la parroquia Joya de los Sachas del Cantón Joya de los Sachas.

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivo General**

Realizar un estudio sobre las tendencias administrativas actuales para mejorar el Archivo General de la Dirección Distrital 22D01 La Joya de los Sachas-Salud, en la provincia Francisco de Orellana.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Identificar el problema de investigación a través de la fundamentación teórica para establecer la metodología de solución.
- Establecer las técnicas de archivo de los documentos que se van aplicar en la institución.
- Elaborar un informe con los resultados de la investigación y las sugerencias para lograr el mejoramiento del archivo general de la Dirección Distrital 22D01- La Joya de los Sachas - Salud de la Provincia de Orellana.
- Identificar las tendencias administrativas actuales para el manejo eficiente de la información de los archivos en la institución.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente proyecto ayudará a manejar con eficiencia el Archivo General de la Dirección Distrital 22D01-La Joya de los Sachas-Salud, en la Provincia de Orellana, proponiendo tendencias administrativas actuales a través de un sistema organizado de la documentación y con ello brindar una nueva atención a los usuarios con resultados oportunos que garanticen la información de la institución.

Con la investigación y la aplicación del proyecto se propondrá la creación de un nuevo departamento para que se lleve el archivo general de todos los documentos que actualmente reposan en las unidades, la misma que dificulta la búsqueda cuando se lo requiere. Con la aplicación de este proyecto se logrará optimizar los recursos existentes, generando una mayor productividad en cada uno de los procesos que tramita la secretaria general; y permitirá generar y disponer de una información oportuna y confiable, mejorando su operatividad. (Cruz, 1998, págs. 14-16)

Al existir esa necesidad latente de sistematizar y mejorar la forma de manejar el sistema de archivo, la investigación es factible de realizarse ya que contará con la colaboración personal de la secretaría institucional, proporcionando la información necesaria para la investigación.

El estudio de este proyecto beneficiará en la atención a todos los usuarios que ingresan al Distrito 22 D01-La Joya de los Sachas-Salud y cuya documentación queda registrada en forma correcta y al personal interno administrativo que es quien la maneja, se contará con la fundamentación teórica práctica sobre las técnicas de archivo, que fortalecerán la investigación planteada con un soporte y una solvencia técnica que irá en beneficio de toda la institución.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Nuevas Tendencias Administrativas**

Las tendencias y situaciones actuales hacen que el estudio de la administración se vea influenciado por la globalización; la diversidad de la fuerza del trabajo, la ética empresarial, la innovación y creatividad, el cambio, la calidad, el poder las decisiones y actualización de los gerentes y otras series de factores que cambian de nombre a la teoría clásica. (Reza, 2001, págs. 80-83)

Las nuevas tendencias administrativas son: Gestión del Conocimiento, Procesos, Objetivos, Competencias y Valores. (Silva, 2011, pág. 18)

#### **2.1.1 Administración por Conocimientos**

La Gerencia del Conocimiento consiste en el uso de la tecnología para que la información relevante se haga accesible. El logro eficaz de este objetivo requiere la aplicación de la tecnología apropiada para la solución adecuada. La gerencia del conocimiento incorpora procesos sistemáticos de encontrar, seleccionar, organizar y presentar información de manera que mejore la comprensión y el uso de los activos del negocio por parte de sus empleados." La meta principal de la gerencia del conocimiento consiste en promover la capacidad intelectual de la empresa entre los trabajadores individuales del conocimiento, quienes toman las decisiones cotidianas que, en forma agregada, determinan el éxito o fracaso de un negocio. "Hablar de gestión del conocimiento organizativo supone la creación de estructuras de soporte que facilitan los flujos de conocimiento y permiten al mismo tiempo ir dejando una huella o memoria como resultado de explicitar los conocimientos tácitos para convertirlos en códigos explícitos que conducen a la definición de rutinas de comportamiento organizativo y que van adquiriendo progresivamente identidad propia. (Silva, 2011, pág. 18)

#### **2.1.2 Gestión Por Procesos**

Se sustenta en el concepto de proceso, entiéndase como tal cualquier secuencia repetitiva de acciones u operaciones que tienen lugar en una organización para hacer llegar a un destinatario un producto o servicio. En él la organización se visualiza como un conjunto de flujos de producto y/o de servicio que de forma interrelacionada consiguen el producto y/o servicio final que los clientes están dispuestos a adquirir. Estos flujos están Constituidos por la secuencia de todas las actividades que se producen

en la organización con independencia de la conformación estructural interna de la organización. (Silva, 2011, pág. 18)

### **2.1.3 Administración por Objetivos**

Los objetivos se pueden establecer como un proceso que se ocupa de identificar los sectores de responsabilidad o actividades que son considerados cruciales para el éxito a largo plazo de la organización. Determina las medidas de prestación en cada uno y fija los indicadores de medida para cada objetivo.

Según George S. Odiorne la esencia de la Administración por objetivos es el establecimiento de metas participativas, la elección de curso de las acciones y la toma de decisiones. Una parte importante de la administración por objetivos es la medición y la comparación del desempeño real del empleado con las normas establecidas. Idealmente, cuando los propios trabajadores han estado involucrados con el establecimiento de metas y elegir el curso de acción a seguir por ellos, es más probable que cumplan con sus responsabilidades.

Es un sistema por el cual los miembros de una organización establecen sus objetivos de manera. (Silva, 2011, pág. 18)

### **2.1.4 Administración por Tendencias**

La creciente competencia en combinación con la gran demanda y exigencias del consumidor, han puesto no sólo a las organizaciones en evolución sino a las personas implicadas en estas.

Tendencias, técnicas y nuevas filosofías, ya que de eso dependerá la permanencia de las mismas en el contexto actual.

Es una práctica o técnica utilizada en la gestión de organizaciones en la que un grupo de trabajo voluntario, se reúne para buscar soluciones a problemas detectados en sus respectivas áreas de desempeño laboral, o para mejorar algún aspecto que caracteriza su puesto de trabajo. (Hernandez & Rodríguez, 2002)

#### **2.1.4.1 Outsourcing**

El Outsourcing es un término creado en 1980 para describir la creciente tendencia de Grandes compañías que estaban transfiriendo sus sistemas de información a proveedores. Se lo utiliza por lo siguiente:

- Es más económico. Reducción y/o control del gasto de operación
- Acceso al dinero efectivo. Se puede incluir la transferencia de los activos del cliente al proveedor.
- Manejo más fácil de las funciones difíciles o que están fuera de control.
- Disposición de personal altamente capacitado.
- Mayor eficiencia. (Hernandez & Rodríguez, 2002)

#### **2.1.4.2 Empoderamiento**

Se refiere al proceso por el cual las personas aumentan la fortaleza espiritual, política, social o económica de los individuos y las comunidades para impulsar cambios positivos de las situaciones en que viven. Generalmente implica el desarrollo en el beneficiario de una confianza en sus propias capacidades así:

- Tener poder de decisión propio.
- Tener acceso a la información y los recursos para tomar una decisión apropiada.
- Tener una gama de opciones de donde escoger.
- Tener un pensamiento positivo y la habilidad para hacer cambios.
- Habilidad para aprender y para mejorar su propio poder personal o de grupo.
- Habilidad para cambiar las percepciones por medios democráticos.
- Mejorar la autoimagen y superar la estigmatización.
- Involucrarse en un proceso auto iniciado de crecimiento y cambios continuo sin parar. (Hernandez & Rodríguez, 2002)

#### **2.1.4.3 Benchmarking**

Según la definición de David T. Kearns, Director General de Xerox Corporation "*el benchmarking es un proceso sistemático y continuo para evaluar los productos, servicios y procesos de trabajo de las organizaciones reconocidas como las mejores prácticas, aquellos competidores más duros*".

El benchmarking es un anglicismo que, en las ciencias de la administración de empresas, puede definirse como un proceso sistemático y continuo para evaluar comparativamente los productos, servicios y procesos de trabajo en organizaciones. Consiste en tomar "comparadores" o productos, servicios y procesos de trabajo que pertenezcan a organizaciones que evidencien las mejores prácticas sobre el área de interés, con el propósito de transferir el conocimiento de las mejores prácticas y su aplicación. (Hernandez & Rodríguez, 2002)

La importancia del benchmarking no se encuentra en la detallada mecánica de la comparación, sino en el impacto que pueden tener estas comparaciones sobre los comportamientos. Se puede considerar como un proceso útil de cara a lograr el impulso necesario para realizar mejoras y cambios.

En resumen, el benchmarking consiste en tomar como referencia a los mejores y adaptar sus métodos, sus estrategias, dentro de la legalidad. Por ejemplo, puedes adaptar las mejores prácticas en atención y servicio al cliente.

En conclusión, el benchmarking es la consecuencia de una administración para la calidad, además de ser una herramienta en la mejora de procesos

#### **2.1.4.4 Justo a Tiempo**

Tiene por finalidad disminuir las inversiones en almacenes y en proceso productivo. Lo ideal es cero inventarios y busca evitar despilfarros por desperdicios de materia prima. Exige la exacta coordinación de proveedores. (Hernandez & Rodríguez, 2002)

#### **2.1.4.5 Las 5 "S"**

Es una práctica de Calidad ideada en Japón referida al "Mantenimiento Integral" de la empresa, no sólo de maquinaria, equipo e infraestructura sino del mantenimiento del entorno de trabajo por parte de todos.

En Inglés se ha dado en llamar “**housekeeping**” que traducido es “ser amos de casa también en el trabajo”.

JAPONES	CASTELLANO
Seiri	Clasificación y Descarte
Seiton	Organización
Seiso	Limpieza
Seiketsu	Higiene y Visualización
Shitsuke	Disciplina y Compromiso

¿Por qué las 5 S?

Es una técnica que se aplica en todo el mundo con excelentes resultados por su sencillez y efectividad.

**Su aplicación mejora los niveles de:**

1. Calidad.
2. Eliminación de Tiempos Muertos.
3. Reducción de Costos.

La aplicación de esta Técnica requiere el compromiso personal y duradero para que nuestra empresa sea un auténtico modelo de organización, limpieza, seguridad e higiene. Los primeros en asumir este compromiso son los Gerentes y los Jefes y la aplicación de esta es el ejemplo más claro de resultados acorto plazo.

**Resultado de Aplicación de las 5 S**

Estudios estadísticos en empresas de todo el mundo que tienen implantado este sistema demuestran que:

**Aplicación de 3 primeras S:**

- Reducción del 40% de sus costos de Mantenimiento.

- Reducción del 70% del número de accidentes.
- Crecimiento del 10% de la fiabilidad del equipo.
- Crecimiento del 15% del tiempo medio entre fallas

## **¿QUÉ BENEFICIOS APORTAN LAS 5S?**

1. La implantación de las 5S se basa en el trabajo en equipo.
2. Los trabajadores se comprometen.
3. Se valoran sus aportaciones y conocimiento.
4. LA MEJORA CONTINUA SE HACE UNA TAREA DE TODOS.

### **2.1.4.6 La Quinta Disciplina**

Las organizaciones que utilizan prácticas colectivas de aprendizaje – como centro de competencia - están bien preparadas para prosperar en el futuro, porque serán capaces de desarrollar cualquier habilidad que se requiera para triunfar. En otras palabras, la capacidad de ganancia futura de cualquier organización está directa y proporcionalmente relacionada con su habilidad y capacidad para aprender cosas nuevas. (Hernandez & Rodríguez, 2002)

- Dominio Personal: la gente con alto dominio personal alcanza las metas que se propone.
- Modelos Mentales: supuestos hondamente arraigados, generalizaciones, imágenes que influyen en nuestro modo de percibir el mundo.
- Construcción de una visión compartida.
- Aprendizaje en equipo: generar el contexto y desarrollo de aptitudes de trabajo en equipo, logrando el desarrollo de una figura más amplia, superadora de la perspectiva individual.
- Sistemas pensantes: las empresas son sistemas que piensan, y por ello deben aprender y aprovechar el conocimiento en aras de sus misiones, visiones y valores sustantivos.

#### **2.1.4.7 Coaching**

El concepto de coaching se originó en el deporte, de ahí la palabra coach o entrenador. En la práctica mucha gente lo asimila a entrenamiento pero, en este caso, el coach tiene más un papel de acompañante. (Hernandez & Rodríguez, 2002)

En el entorno empresarial y personal se conoce por coaching al proceso interactivo y transparente mediante el cual el coach o entrenador y la persona o grupo implicados en dicho proceso buscan el camino más eficaz para alcanzar los objetivos fijados usando sus propios recursos y habilidades. Hay muchos métodos y tipos de coaching. Entre sus técnicas puede incluir charlas motivacionales, seminarios, talleres y prácticas supervisadas.

La persona que realiza el proceso de coaching recibe el nombre de coach (entrenador), mientras que la persona que lo recibe se denomina coachee (entrenado o persona en entrenamiento).

La tarea del coach no es resolver problemas, enseñar, asesorar, instruir o transmitir conocimientos; consiste en ser una caja de resonancia, un facilitador, un catalizador de la conciencia.

Por todo ello podemos decir, que el Coaching es un proceso de cambio, de mejora, en el que un coachee o cliente, busca un coach para que le acompañe en ese proceso a modo de espejo, de facilitador pero en ningún caso dándole consejos o soluciones. Es el propio cliente el que busca las soluciones dentro de sí mismo.

En conclusión todas las tendencias administrativas actuales ayudan en las diferentes administraciones dependiendo del tipo de institución sea esta pública o privada a su organización y mejor desempeño con los empleados y para que la empresa o institución de desarrolle.

#### **2.1.5 Administración por el Capital Humano**

En la actualidad, dadas las condiciones de competencia a las que se enfrentan las organizaciones, destaca la importancia de la gente como factor crítico de éxito o de riesgo en los centros de trabajo; las empresas que se destacan y logran el éxito en mayor

medida no lo hacen en función sólo de sus innovaciones tecnológicas, sino en función de su capital humano. (Hernández, 2002, pág. 160)

La Teoría del Capital Humano, concepción nueva del insumo trabajo, ha sido desarrollada principalmente por Gary Stanley Becker en el libro Capital Human publicado en 1964. En esencia, la idea básica es considerar a la educación y la formación como inversiones que realizan individuos racionales, con el fin de incrementar su eficiencia productiva y sus ingresos.

Es el valor de las habilidades, capacidades, experiencias y conocimientos de las personas que integran una organización

### **Administración del capital Humano**

Es el proceso cuya finalidad es lograr un mejor desempeño, aprovechamiento, acrecentamiento y mejora en las capacidades, habilidades, experiencias, conocimientos y competencias del personal, con la finalidad de establecer un clima organizacional óptimo que mejore la productividad y calidad, y consecuentemente el desarrollo de la organización y de los hombres que la integran. (Hernández, 2002)

### **Características del capital Humano**

Inteligencia, Valores, Competencias, Imaginación, Experiencias, Sentimientos, Habilidades.

### **Beneficio del capital humano**

- ✓ Incrementa la eficiencia, la eficacia y la calidad.
- ✓ Incide en la optimización de los recursos tecnológicos, materiales y financieros.
- ✓ Promueve un clima organizacional adecuado.

## **2.2 Sistema de Gestión Documental**

La magister Carina Vance Mafla, Ministra de Salud Pública, en el Instructivo para la gestión y administración documental del Ministerio de Salud Pública y sus unidades a nivel nacional, declara:

Art. 5.- Es obligación de las funcionarias, funcionarios y servidores públicos de las diferentes Unidades Administrativas de esta Cartera de Estado que gestionaron los trámites asignados a su competencia, actualizar el sistema de gestión documental Quipux, finalizando y archivando los trámites atendidos, señalando claramente las actividades realizadas, el número de oficio o comunicaciones despachadas y la fecha.

Este sistema de gestión documental “Quipux” ha sido adaptado por el Gobierno para la gestión de la documentación en toda el área pública, lo que permite que los documentos físicos puedan estar en la nube y así ser encontrados de manera rápida y sin necesidad de acudir hasta el Archivo físico.

**Las nuevas tecnologías de archivos.** Archivo moderno, actualmente el archivero moderno utiliza las tecnologías de la información como medios para agilizar los procesos archivísticos. De tal manera, que los documentos primarios de valor temporal y permanente los organiza, describe, conserva y los pone al uso del productor del documento y al usuario externo. (Sevilla, 2003, págs. 25-30)

Todos estos procedimientos, están estrechamente ligados a los principios de la archivística los cuales rigen desde el siglo XIX. Estos son: el de procedencia y el de respeto al orden original.

### **2.2.1.1 Custodia de la Información**

En el Art. 10 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública se especifica que la:

Custodia de la Información.- “Es responsabilidad de las instituciones públicas, personas jurídicas de derecho público y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, crear y mantener registros públicos de manera profesional, para que el derecho a la información se pueda ejercer a plenitud, por lo que, en ningún caso se justificará la ausencia de normas técnicas en el manejo y archivo de la información y documentación para impedir u obstaculizar el ejercicio de acceso a la información pública peor aún su destrucción (Registro Oficial N. 8., 2005, pág. 16).

## **2.2.2 El Archivo**

### **2.2.2.1 Definición**

Se define a la palabra “”Archivo” como uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su fecha, soporte, material y forma, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información para la persona o institución que los produce, para los ciudadanos o para servir de fuente de historia. (Herrera, 2007, pág. 320)

Respecto de la importancia de un archivo en una empresa, ésta representa la memoria colectiva de una empresa y por tanto es de suma importancia para su supervivencia y su buen funcionamiento. Para ello precisa que todos estén involucrados en la labor aunque la gestión y ordenación sea realizada por un profesional especializado y que el archivo sea fácil de manejar. (Molina & Leyva, 1996, pág. 87)

El desorden es el conjunto de decisiones aplazadas. Todo papel encima del escritorio requiere decisiones y para cualquier tipo de información tenemos tres tipos de decisiones: tirarla, archivarla, actuar sobre ella. (Núñez, 1999, pág. 95).

En el Instructivo de organización básica y gestión de archivos administrativos, RO N° 67 del 25 de julio del 2005, (Oficial, 2005, pág. 10), en su introducción dice:

“Los archivos de las instituciones públicas y privadas representan la gestión de cada una de ellas y la memoria de las actividades cumplidas en la administración. Estos archivos constituyen testimonios jurídicos y administrativos para los ciudadanos y para el propio Estado, por lo que se hace necesario salvaguardar los documentos que forman parte del acervo documental que constituirá la historia y patrimonio del Estado”

### **2.2.2.2 El Archivista**

Es el conjunto de documentos se forman en el ámbito de una persona física o jurídica o aun añadamos, de una asociación de hecho – en el curso del desarrollo de su actividad y por tanto ligados por un vínculo necesario; los cuales una vez perdido el interés para el desarrollo de la actividad misma han sido seleccionados para la conservación

permanente como bienes culturales según La ley francesa de archivos del 3 de enero 1979. (Lodolini, 1993, pág. 56).

La profesión del archivero es un arte de pasión pues potencia en los usuarios el interés por la historia, la cultura y la sociedad de una manera sencilla, placentera, amena propiciando en la comunidad el desarrollo de valores fundamentalmente en los niños y jóvenes y la necesidad de preservar el patrimonio documental de la Nación.

Se concluye que esta persona encargada de manejar el archivo es indispensable por su profundidad e importancia que tiene la información para su mantenimiento y conservación.

### **2.2.3 Importancia del Archivo**

El archivo es importante tanto en el sector público como en el sector privado y por tanto no puede subestimarse o desatenderse.

Siempre se debe considerar que un archivo es sinónimo de organización, si no hay organización lo correcto es decir documentos mal organizados o documentos en organización.

Para que exista un buen archivo es indispensable que se organice adecuadamente la correspondencia en cada unidad administrativa, ya que más luego la base conformará el archivo central.

### **2.2.4 Categoría de Archivos**

En el Registro Oficial N° 76 del 2005, en el Instructivo para la administración de archivos dice que en el país se clasifican dentro de las siguientes categorías. (Conde, 1992, pág. 69)

1. Archivo Activo
2. Archivo intermedio, y
3. Archivo Histórico o permanente.

#### **2.2.4.1 El Archivo Activo**

Constituye la documentación producto de la actividad institucional, documentación que es sometida a continua utilización y consulta. Se encuentran en los siguientes archivos:

a) Archivo de Recepción y Registro Constituye el inicio de la gestión documental.

b) Archivos de Oficina

Son archivos generados por las actividades de cada unidad administrativa. Su función es la organización y la conservación de la documentación mientras su utilización es constante. (Conde Villaverde, 1992)

c) Archivo Central

Este archivo es único en cada entidad y podrá contener el Archivo de Recepción y Registro; es el responsable del control del tratamiento documental que se produce en cada unidad administrativa y de recibir la documentación considerada pasiva que le transfieren los archivos de oficina. (Conde, 1992, pág. 69)

d) Archivo Descentralizado

Archivo independiente del Archivo Central, con las mismas responsabilidades del Archivo de Oficina. (Conde Villaverde, 1992)

#### **2.2.4.2 El Archivo Intermedio**

Administrador de las series documentales transferidas por los archivos centrales de las instituciones de servicio público, permanece en éste hasta que prescriban sus valores administrativos. (Conde Villaverde, 1992)

#### **2.2.4.3 El Archivo Histórico**

Según Antonia Heredia en su Libro *Archivística General Teoría y Práctica*, quien los define como: “Uno o más conjuntos de documentos sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden, para servir como testimonio e información para la persona o institución que los produce, para los ciudadanos o para servir de fuente de historia”.

Administrador de la documentación con valores históricos y culturales, custodio del Patrimonio Documental. (Conde Villaverde, 1992)

Su misión es recopilar fuentes documentales relativas a la historia institucional, a la historia económica y a la historia general del país, como un servicio a las tareas de estudio e investigación sobre el Ecuador.

Está integrado por los soportes en colecciones de manuscritos, dactilográficos e impresos y compilados en material fotográfico, sonoro y fílmico, acervo que está organizado en secciones

El Archivo Histórico tiene especial importancia, por cuanto en sus fondos reposan valiosos testimonios documentales que han posibilitado un sustento científico para el estudio de varios temas como la medicina, en lo cultural, entre otros.

En conclusión los archivos históricos constituyen la garantía de la evolución jurídica y administrativa de la sociedad, son la memoria colectiva de una nación, región o localidad; testimonios que evidencian la experiencia humana. Su finalidad es atesorar, salvaguardar y difundir el patrimonio documental. Las transformaciones de la nueva sociedad obligan a un desarrollo integral y armónico de los archivos para poner a disposición de los investigadores este valioso acervo documental. Los archivos históricos son centros de información que conjuntamente con las transformaciones y requerimientos de la nueva sociedad cubana perfeccionan sus funciones. Su labor se ha visto fortalecida y se ha extendido a toda la población, proyectándose a la comunidad en general y poniendo a disposición de todo el valioso acervo documental que atesora.

Se puede decir que tomar conciencia de la documentación antigua, histórica, es parte de las funciones, pues la misma nos puede brindar huellas de un pasado que aún no ha sido interpretado. Los documentos son la herramienta básica de un historiador y las pruebas de un pasado que aún puede reinterpretarse a través de nuevas pruebas y documentos que no han sido bien revisados. También es importante estar atento a los procedimientos que se realizan con los papeles, documentación actual, expedientes y notas, etc., que muchos gobiernos se encargan de hacer desaparecer para que no queden huellas y pruebas de determinadas acciones ilegales.

#### **2.2.5 Clases de Archivos**

Para la clasificación de archivos, existen diversas maneras de ordenar la documentación física, dependiendo del rubro y la actividad que tenga la empresa o institución.

- **Sistemas Alfabético:** como su nombre lo indica, se ordena de acuerdo a la letra inicial o al nombre del documento, que coincida con la letra del alfabeto.

- **Sistemas Numérico:** usa números en vez del alfabeto. Generalmente se usa para clasificar por años, meses y días. Son muy útiles para cualquier tipo de archivo, especialmente financiero. Los números consecutivos pueden asignarse de acuerdo a la llegada de documentos o de importancia.
- **Sistemas Alfanumérico:** es una combinación del alfabético con el numérico: A-1, A-2, A-100, 1-A, etc.

Cualquiera que sea el tipo de archivo, debe tenerse una hoja de control o guía y un libro de registro de préstamos de documentos, dónde puedan firmar las personas que lo usan y quede la constancia de la entrega o devolución.

Dentro de un sistema de archivo, todo documento lleva una continuidad: se clasifica, registra y archiva.

- **Clasificar:** es reunir todos los documentos de una misma clase o de un mismo asunto.
- **Registrar:** es anotar en tarjetas o libretas los datos de los documentos clasificados anteriormente.
- **Archivar:** es guardar ordenadamente en el archivo los documentos previamente clasificados, registrados y colocados en carpetas.

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 INVESTIGACIÓN DE MERCADO**

#### **3.1.1 Objetivo General de la investigación de mercado**

Determinar el proceso de la organización archivística y el tipo de Tendencias Administrativas Actuales en la Dirección Distrital 22D01 La Joya de los Sachas - Salud de la Provincia de Orellana, para contar con una información oportuna que genere satisfacción a los usuarios.

#### **3.1.2 Objetivos específicos de la investigación de mercado**

- Determinar características y requerimientos de los usuarios internos
- Identificar las tendencias administrativas actuales para la Dirección Distrital 22D01.
- Analizar el proceso archivístico que se emplea en la Dirección Distrital y el manejo de archivos.
- Identificar como es el proceso de la Gestión Documental en el departamento de Archivos de la Dirección Distrital 22D01.

### **3.2 HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER**

#### **3.2.1 Hipótesis General**

Las Tendencias Administrativas Actuales mejoran el archivo general de la Dirección Distrital 22D01- Salud de la Provincia de Orellana y permiten contar con una información oportuna que genere satisfacción del usuario interno y externo.

### **3.3 VARIABLES**

#### **3.3.1 Variable Independiente**

V.I= Tendencias Administrativas Actuales

#### **3.3.2 Variable Dependiente**

V.D= Archivo general

Para el siguiente estudio se aplica datos generales de información, el cruce de estas variables que se analizarán con la herramienta estadística chi cuadrada para su comprobación con la información de mercado permite observar tendencias a fin de establecer de mejor manera las estrategias de mercado.

Constituyen las variables relacionadas a la información que se desea recopilar. Al ser esta una investigación de mercado las variables tienen relación a:

- Tipo de administración
- Tendencias administrativas actuales
- Proceso archivístico
- Proceso de Gestión documental
- Organización de archivos
- Clasificación de archivos
- Tipos de archivos
- Evaluación de archivos

### **Operacionalización de Variables**

**Cuadro N° 1 Operacionalización de Variables**

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Tipo de escala</b>	<b>Criterio de medición</b>
<b>V.I.:</b>  Tendencias Administrativas  Actuales	Características  Tendencias administrativas	Efectividad  Eficiencia  Tipo de administración	Nominal  Nominal    Nominal	- Tipo de administración - Tendencias administrativa actuales
<b>V.D.:</b>  Archivo general de la Dirección Distrital 22-D01 Joya de los Sachas	Características  Fases documentos  Auxiliares descriptivos  Programa de conservación	Eficiencia  Eficacia  Efectividad  Productividad	Nominal  Nominal    Nominal	- Organización de archivos adecuados. - Normas y Procedimientos ejecutados. - Fines y resultados alcanzados - Proceso archivística - Proceso de Gestión documental - Organización de archivos - Clasificación de archivos

	Proceso archivístico	Organización		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipos de archivos</li> <li>- Evaluación de archivos</li> </ul>
	Gestión documental	Control	Nominal	
	Organización archivos	Evaluación	Nominal	
	Control de archivos		Nominal	
	Evaluación de archivos		Nominal	

**Fuente:** HERNÁNDEZ Samperi. (2006).Metodología de la Investigación. Cuarta Edición. Mc.GarwHill

### 3.4 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

La Modalidad que se aplicará en la investigación será el enfoque cuantitativo, ya que de esta manera se podrán establecer estadísticas numéricas de los datos después del proceso de recolección, procesamiento e interpretar la información de los resultados los mismos que se llevarán con claridad y veracidad en la Dirección General de archivos del Distrito 22D01Salud. (Carvajal, 2000, pág. 34)

#### 3.4.1 Tipos de estudios de investigación

Los tipos de investigación que se aplicará es de campo, documental, descriptiva y explicativa

- ✓ **De Campo.**-Se investigará a las autoridades institucionales, personal de servicios, empleados y usuarios del sistema de salud de Orellana para tener una idea y conocimiento de los procesos administrativos que se lleva y al no contar con un servicio oportuno y eficiente de archivo de documentos en la institución. (Carvajal, 2000, pág. 36)
- ✓ **La investigación documental.**-La investigación tendrá este tipo por cuanto se recurrirá a documentos de las instituciones del Estado que tienen relación con el sistema de documentación, su archivo, digitalización y puesta en servicio de la tecnología para cumplir con este efecto. (Carvajal, 2000, pág. 36).
- ✓ **Descriptiva.**- Es de carácter descriptiva por cuanto se buscará exponer lo más cercanamente posible como actúan las unidades administrativas en la recopilación de documentos, su ordenamiento y archivo; se tratará de descubrir los problemas que tiene el sistema de archivo y que se requiere en la dirección zonal de salud de Orellana. (Carvajal, 2000, pág. 37).
- ✓ **Explicativa.**-Pretende explicar el estado actual del sistema de archivar la documentación y en base a eso socializar los problemas y la necesidad de dar un tratamiento acorde con las Leyes y con la necesidad de servicio oportuno de los usuarios. (Carvajal, 2000, pág. 37).

### 3.4.2 Diseño de la investigación

## 3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población está representada por las autoridades, personal administrativo y usuarios internos del Distrito 22D01-La Joya de los Sachas-Salud, conformado por **100** personas, la misma que se utilizará para calcular el tamaño real de la muestra de la investigación de mercados.

En la siguiente investigación se aplicara la siguiente formula:

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{e^2(N-1) + \sigma^2 Z^2}$$

**Dónde:**

**n** = el tamaño de la muestra.

**N** = tamaño de la población.

**$\sigma$**  = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de **0,5**.

**Z** = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al **95%** de confianza equivale a **1,96** (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador.

**e**= Límite aceptable de error muestral suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador, para el caso **0.05** **ose a es del 5%**

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{e^2(N-1) + \sigma^2 Z^2}$$

$$n = \frac{100 \cdot 0,5^2 \cdot 1,96^2}{0,05^2(100 - 1) + 0,5^2 \cdot 1,96^2}$$

$$n = \frac{100 \cdot 0,25 \cdot 3,8416}{0,0025(99) + 0,25 \cdot 3,8416} = 75$$

El tamaño de la muestra para aplicar Distrito 22 D01-La Joya de los Sachas-Salud son de 75 encuestas.

### **3.6 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

#### **3.6.1 Métodos de investigación**

- **Método Deductivo.-** Para la aplicación de este método se realizará la investigación bibliográfica, resumirla y establecer las relaciones con la realidad de la Dirección Distrital 22D01- La Joya de los Sachas-Salud, en donde se investiga el problema, partiendo de lo general a lo particular, estableciendo las causas para que no se haya generado una política institucional en lo referente al sistema de archivo de la documentación.
- **Método Inductivo.-** Para este método es necesario partir del efecto, es decir del malestar del usuario al no tener una respuesta rápida y precisa de los trámites y de la documentación que en algunos momentos se requiere y no se encuentra. Buscando la causa del problema que se investiga. Para esto se debe recurrir no solo a los usuarios, sino a las autoridades y responsables del sistema de custodia de la documentación.
- **Método Analítico.-** Este método permitirá conocer las causas y efectos de los procesos administrativos que se llevan en la Dirección General de Archivos así como analizar la problemática y establecer las medidas que se deben implantar para resolver los problemas de la institución debido a la inconsistencia de la información, retrasos y pérdida de la documentación.

#### **3.6.2 Técnicas de investigación**

Mediante esta técnica de Investigación indispensable para el proceso del trabajo de titulación se integrará una estructura que por intermedio de la cual organizaré la empresa, y pretendiendo alcanzar ciertos objetivos como son:

- Aportar con instrumentos para mejorar la información obtenida por terceros.
- Llevar un control adecuado respecto de los datos obtenidos a través de las fuentes de información.

- Orientar a la obtención de conocimientos actualizados.

Las técnicas de investigación que usare serán la técnica documental y la técnica de campo. (Carvajal, 2000, pág. 39).

- **Observación de campo**

Consiste en examinar directamente algún hecho o fenómeno según se presenta espontáneamente y naturalmente, teniendo un propósito expreso conforme a un plan determinado y recopilando los datos en una forma sistemática. Consiste en apreciar, ver, analizar un objeto, un sujeto o una situación determinada, en este caso lo analizaremos en la Dirección General de Archivos del Distrito de Salud 22 D01. (Carvajal, 2000, pág. 40).

- **Encuestas**

Una **encuesta** es un estudio observacional en el cual el investigador busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, y no modifica el entorno ni controla el proceso que está en observación. Esta técnica se utilizará para obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entrega a los sujetos a fin de que las contesten por escrito. Este listado se denomina cuestionario que se lo realizará para las autoridades, personal administrativo y usuarios internos.

- **Entrevistas**

La **entrevista** es un acto de comunicación oral o escrita que se establece entre dos o más personas (el entrevistador y el entrevistado o los entrevistados) con el fin de obtener una información o una opinión, o bien para conocer la personalidad de alguien. Es una conversación entre dos o más personas, en la cual uno es el que pregunta (entrevistador). Estas personas dialogan con arreglo a ciertos esquemas o pautas de un problema o cuestión determinada, teniendo un propósito profesional.

Es importante hacer las entrevistas a varios personajes importantes relacionados en el sector de Salud de la Provincia de Orellana. (Carvajal, 2000, pág. 42).

## **Fuentes**

Para un efectivo desarrollo de mi trabajo de Tesis se tomará en cuenta varias fuentes de información como son:

- **Fuentes Primarias.-** A través de la observación directa de cada uno de los factores internos y externos que contribuyen y retrasan los procesos internos y la atención a los usuarios y desarrollo competitivo de la Institución y así formular las estrategias que ayuden al efectivo desarrollo de la misma.
- **Fuentes Secundarias.-** Aquí utilizare las diferentes fuentes bibliográficas, prensa, revistas, documentales administrativos, con la finalidad de determinar el cómo se perciben cada una de las características de los procesos de la Dirección de Archivos del Distrito de Salud 22 D01- La Joya de los Sachas-Salud, y luego realizar pronósticos específicos.

### **3.6.3 Instrumentos**

El instrumento que se utilizará para poder determinar los requerimientos determinados en esta investigación de mercado será el CUESTIONARIO el mismo que a través de preguntas cerradas nos ayudará a conseguir nuestro propósito en dicha investigación para la Dirección Distrital 22D01 Joya de los Sachas-Salud.

El cuestionario se realizó tomando en cuenta las necesidades de información, referente a las variables descritas anteriormente. Para ello se realizaron 4 preguntas informativas y 16 relacionadas con el fondo del proyecto. (VER ANEXO1)

También tendremos dos encuestas a los expertos internos. (VER ANEXO 2)

### 3.7 Guía de Trabajo de Campo

**Cuadro N° 2 Guía de trabajo de Campo**

<b>NOMBRE DEL PROYECTO:</b>	“Tendencias Administrativas Actuales para mejorar el archivo general de la Dirección Distrital 22D01-La Joya de los Sachas-Salud, ubicado en la Provincia de Orellana.”		<b>INTEGRANTE:</b>	Conzuelo Silva
<b>ETAPA DEL TRABAJO DE CAMPO</b>	<b>TEMA DEL TRABAJO DE CAMPO</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESULTADOS</b>
Diagnóstico	Levantamiento de información	Determinar el proceso de la organización archivística y el tipo de Tendencias Administrativas Actuales en la Dirección Distrital 22D01- Salud de la Provincia de Orellana, para contar con una información oportuna que genere satisfacción a los usuarios.	Entrevistas en el sitio de trabajo Encuestas en la Dirección	Situación actual de la Dirección Distrital Determinar procesos archivísticos Tipo de organización de archivos que se lleva
Propuesta	Determinación los procesos archivísticos	Realizar un estudio sobre las tendencias administrativas actuales para mejorar el Archivo General de la Dirección Distrital 22D01 La Joya de los Sachas-Salud, en la provincia Francisco de Orellana.	Toma de fotos: Instalaciones donde se ejecutan los servicios Ubicación de accesibilidad en archivos Implementación de la propuesta	Análisis del tipo de organización administrativo Metodología del proceso archivístico Análisis, gestión documental, Control y evaluación de los archivos

**Fuente:** HERNÁNDEZ Samperi. (2006). Metodología de la Investigación. Cuarta Edición. Mc.GarwHill

### 3.8 Procesamiento de la Información

El proceso de la información se realizó mediante la utilización del programa SPSS, con la función de tablas y gráficos, cuyos reportes de tabulación de cada pregunta permitieron un adecuado manejo de la información recopilación como es la codificación, la frecuencia de los datos y los gráficos pertinentes.

#### INFORMACION GENERAL

##### 1) GENERO

Cuadro N° 3 Datos de identificación-genero

GÉNERO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Femenino	42	56%
Masculino	33	44%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

Fuente: Estudio de Mercados de la Dirección Distrital No.22 D01

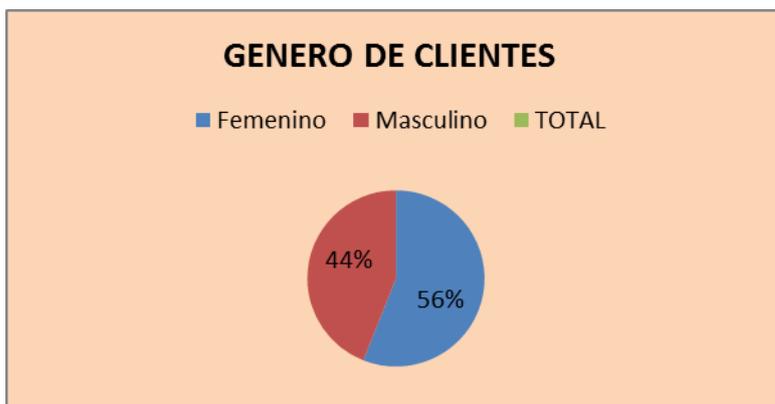


Gráfico 1 Género de Clientes

Fuente: Cuadro.3

#### Análisis:

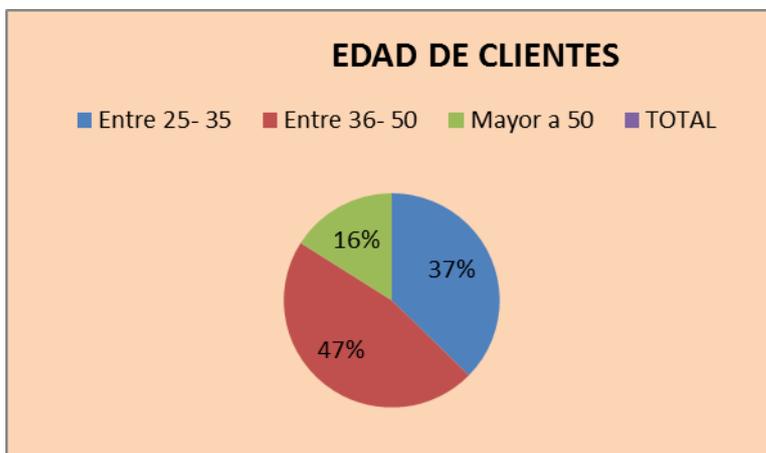
El 44% de los encuestados son de género masculino. Mientras que el 56% de los encuestados son de género femenino. En la Dirección Distrital 22d01 se mantiene equilibrio en género.

## 2) EDAD

**Cuadro N° 4 Tabla 4 Datos de identificación-edad**

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Entre 25- 35	28	37%
Entre 36- 50	35	47%
Mayor a 50	12	16%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

Fuente: Estudio de Mercados de la Dirección Distrital No.22 D01



**Gráfico 2 Edad de Clientes**

**Fuente:** Cuadro 4

### **Análisis:**

El 47% de los encuestados son de edad de 36-50. Mientras en un 37% de los encuestados son de edad de 25-35 y mayor a 50 años en un 16%. Esto representa que en su mayoría los servidores del Distrito son jóvenes y existe en ellos un potencial que explotar para mejorar los servicios del mismo.

### 3) ESTADO CIVIL

**Cuadro N° 5 Datos de identificación-estado civil**

ESTADO CIVIL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Soltero	25	33%
Casado	29	39%
Divorciado	8	11%
Unión Libre	13	17%
Viudo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

Fuente: Estudio de Mercados de la Dirección Distrital No.22 D01



**Gráfico 3 Estado Civil de Clientes**

**Fuente: Cuadro 5**

#### **Análisis:**

El 39% de los encuestados son de estado civil casado, mientras el 33% de los encuestados son de estado soltero. Esto representa que la mayoría de los encuestados tiene conocimiento de las obligaciones y necesidades que las familias tienen, ya que por la experiencia se puede determinar las falencias en la Unidad para el mejoramiento de su atención tanto interna como externa.

#### 4) ACTIVIDAD

Cuadro N° 6 Datos de identificación-ocupación

OCUPACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Talento Humano	3	4%
Estadística	4	5%
Atención al usuario	5	7%
Farmacia	4	5%
Bodega	3	4%
Dirección	5	7%
Operativo	25	34%
Servicio	10	13%
Otros cargos	16	21%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

Fuente: Estudio de Mercados de la Dirección Distrital No.22 D01



Gráfico 4 Ocupación de Clientes

Fuente: Cuadro 6

#### Análisis

El 34% de los encuestados es personal operativo, sin embargo el 21% de los encuestados ocupa diferentes cargos y el 13% es personal de servicio y los demás corresponden al área administrativa. Esto representa que todo el personal administrativo debe estar capacitado en su área para que de esta forma se pueda llevar de mejor manera la información y los archivos.

**INFORMACIÓN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

**1. ¿Qué tipo de Administración considera usted que se lleva en la Dirección Distrital 22D01-Joya de los Sachas-Salud?**

**Cuadro N° 7 tipo de administración**

TIPO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Administración por conocimientos	5	7%
Gestión por procesos	50	67%
Administración por objetivos	15	20%
Administración del Capital Humano	5	7%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

Fuente: Estudio de Mercados de la Dirección Distrital No.22 D01



**Gráfico 5 Tipo de Administración**

**Fuente: Cuadro 7**

**Análisis**

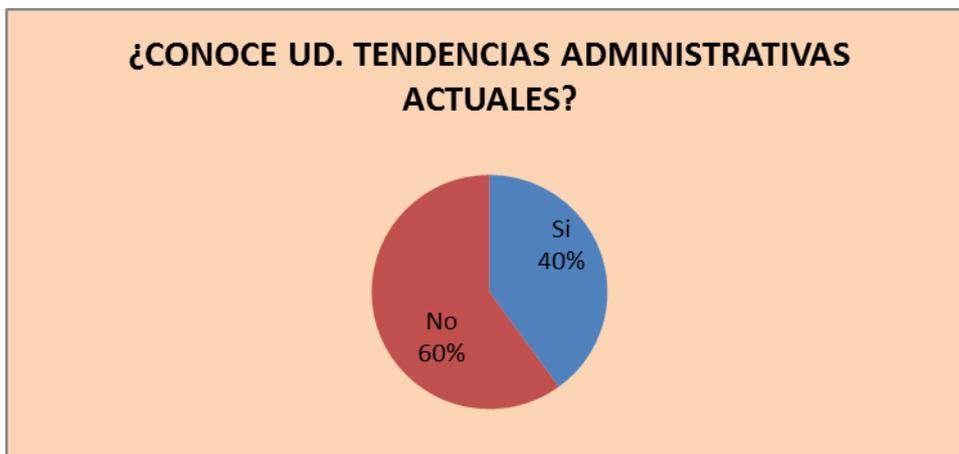
El 67% de los encuestados considera que la administración que se lleva en la Unidad Distrital es Gestión por procesos, mientras un 20% piensa que es administración por objetivos y un 14% de otro tipo de administración. En el Distrito todas las operaciones tanto del personal administrativo como operativo son gestionadas a través de procesos. Los servicios de salud son tan importantes que se debe de gestionar y llevar un orden en la información y sobre todo en los archivos de los pacientes o como son historiales clínicos.

## 2. ¿Conoce usted sobre las Tendencias Actuales administrativas?

**Cuadro N° 8 ¿Conoce Usted Las tendencias administrativas actuales?**

CONOCE TENDENCIAS ADMIN.	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	30	40%
No	45	60%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

Fuente: Estudio de Mercados de la Dirección Distrital No.22 D01



**Gráfico 6 Tendencias Administrativas**

Fuente: Cuadro 8

### Análisis

El 40% de los encuestados es personal operativo.

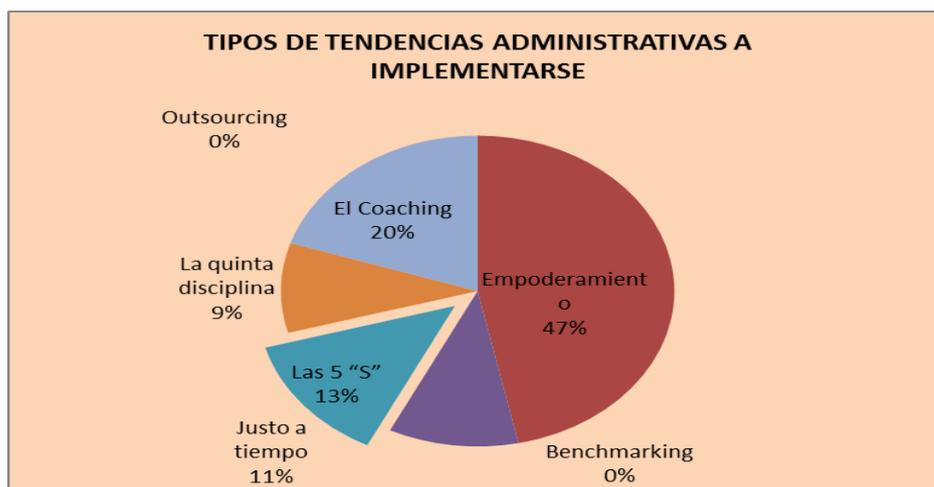
El 60% de los encuestados no conoce acerca de las tendencias administrativas actuales ya que corresponden al área administrativa estar actualizado, por ser una entidad del estado, publica en el área de Salud, la institución se mantiene bajo algunos reglamentos y sistemas, esto conlleva a que el personal se rija bajo un estándar o bajo la administración tradicional.

### 3.¿Qué tipo de tendencia administrativa le gustaría que se implemente?

**Cuadro N° 9 Qué tipo de tendencias administrativas actuales le gustaría que se implemente en la dirección distrital de salud 22d01**

TIPO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Outsourcing	0	0%
Empoderamiento	35	47%
Benchmarking	0	0%
Justo a tiempo	8	11%
Las 5 “S”	10	13%
La quinta disciplina	7	9%
El Coaching	15	20%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

Fuente: Estudio de Mercados de la Dirección Distrital No.22 D01



**Gráfico 7 Tipos de Tendencias administrativas**

Fuente: Cuadro 9

#### Análisis

El 47% de los encuestados les gustaría que se aplique el empoderamiento como tendencia administrativa actual. El 20% de los encuestados opina que se implemente Coaching y el 13% la 5 “S”. Lo que representa que el personal que si conoce sobre las tendencias administrativas actuales le gustaría que se aplique en la institución como una manera de organización en varios procesos administrativos

## INFORMACION DEL PROCESO ARCHIVISTICO

### 4.¿En la institución se maneja algún departamento de Archivos?

**Cuadro N° 10 Departamento de archivos**

EXISTENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	70	93%
No	5	7%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

Fuente: Estudio de Mercados de la Dirección Distrital No.22 D01



**Gráfico 8 Existe en la Institución Departamento de Archivos**

Fuente: Cuadro 10

### Análisis

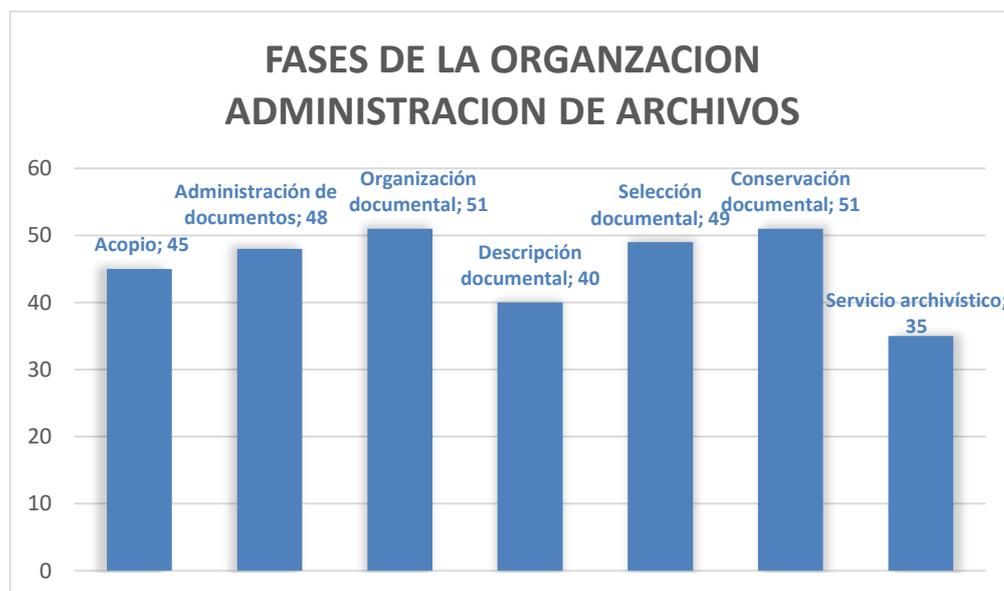
El 93% de los encuestados respondió que sí existe un departamento de Archivos en la Unidad Distrital, mientras que el 7% de los encuestados respondió que no sabía. Esto conlleva a que se debe organizar bien este departamento, ya que es nuevo y antes se llevaba los procesos manuales. Este departamento requiere que se implemente un nuevo proceso organizado para poder brindar un mejor servicio interno en el mismo.

**5.¿Qué fases de la organización y administración de documentos y archivos considera Usted Que el departamento de Archivo cumple?**

**Cuadro N° 11 Fases de la organización administración de archivos**

FASES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Acopio	45	60%
Administración de documentos	48	64%
Organización documental	51	68%
Descripción documental	40	53%
Selección documental	49	65%
Conservación documental	51	68%
Servicio archivístico	35	47%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>61%</b>

Fuente: Estudio de Mercados de la Dirección Distrital No.22 D01



**Gráfico 9 Fases de la Organización**

**Fuente: Cuadro 11**

**Análisis**

El 61% del promedio cumple con las fases de la administración. El 68% de cumplimiento de las fases está en la organización documental y la conservación de los archivos. Cabe recalcar que la Unidad Distrital de Salud, debe cumplir con normas y leyes sobre la conservación de la información es por ello que se debe mantener una mejor organización en la administración de la información y de los archivos.

**6.¿En qué auxiliares de la descripción documental se apoya la Dirección Distrital en cuanto a su proceso archivístico?**

**Cuadro N° 12 Auxiliares descriptivos de la descripción documental de la dirección distrital 22D01**

AUXILIARES DESCRIPTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Registros	60	80%
Listas	70	93%
Inventarios	50	67%
Índices	60	80%
Catálogos	40	53%
guías	0	0%
censos	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>53%</b>

Fuente: Estudio de Mercados de la Dirección Distrital No.22 D01



**Gráfico 10 Auxiliares Descriptivos**

**Fuente: Cuadro 12**

**Análisis**

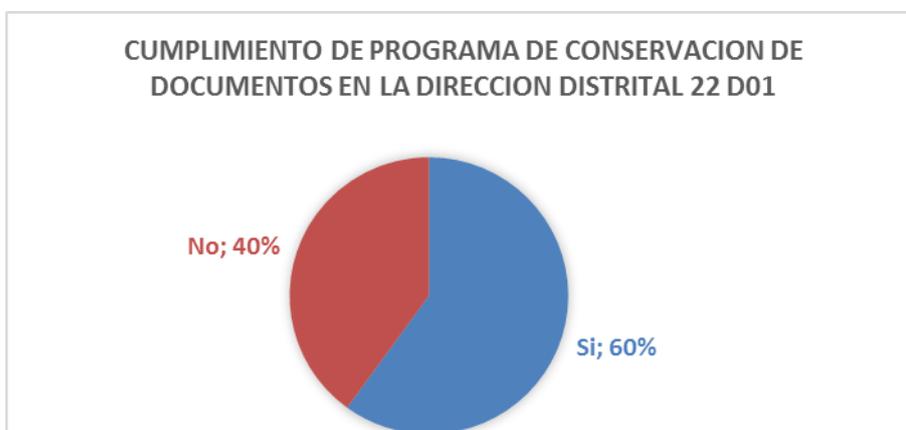
El 53% del promedio cumple con las fases de la administración. El 93% de uso de los auxiliares descriptivos en la descripción documental corresponde a listas, registros e índices con un 80%.

**7 ¿Usted como usuario interno de la institución sabe usted si se cumple con el Programa de conservación/Retención de documentos?**

**Cuadro N° 13 cumplimiento de programa de conservación de documentos.**

CUMPLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	45	60%
No	30	40%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

Fuente: Estudio de Mercados de la Dirección Distrital No.22 D01



**Gráfico 11 Programa de Conservación de Documentos**

**Fuente: Cuadro 13**

**Análisis**

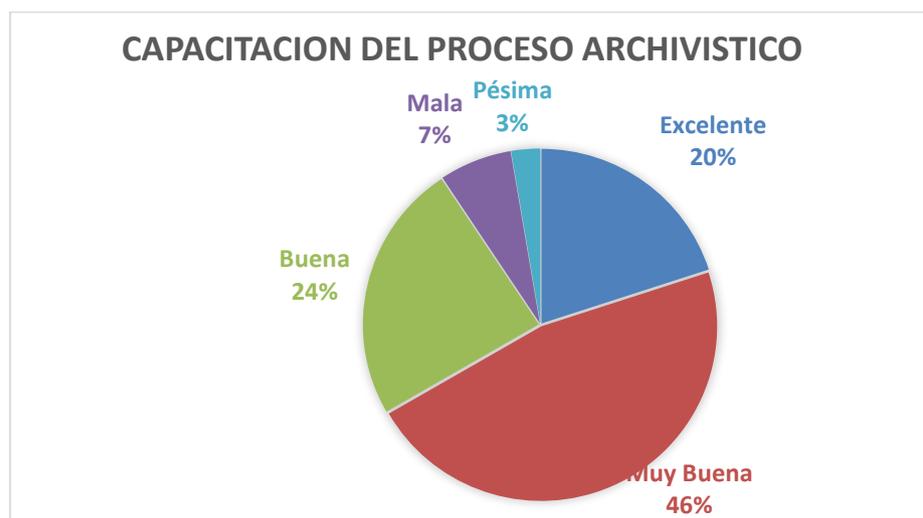
El 60% de los encuestados considera que la institución si cumple con el programa de conservación. El 40% considera que no se lo realiza. La institución debe llegar a un 100/100 de conservación de la información, para lo cual hay que trabajar en el mejoramiento de los procesos del archivo y optar por una técnica de administración actual que ayude en este objetivo. Existe mucha pérdida de archivos, documentos y sobre todo no se ha llevado una buena organización de los archivos en cuanto a los registros e historiales de los pacientes. Este procedimiento es muy importante para que el personal operativo pueda tener el conocimiento y brinde una mejor atención al usuario.

**8.¿La capacitación del proceso archivístico es?**

**Cuadro N° 14 Capacitación del proceso archivístico**

SERVICIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	15	20%
Muy Buena	35	46%
Buena	18	24%
Mala	5	7%
Pésima	2	3%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

Fuente: Estudio de Mercados de la Dirección Distrital No.22 D01



**Gráfico 12 Capacitación del Proceso Archivístico**

Fuente: Cuadro 14

**Análisis**

El 46% de los encuestados considera que la capacitación archivística es muy buena, sin embargo el 20% considera que es excelente, mientras que el 24% dice que es buena. Esto conlleva que la Dirección Distrital debe de organizar los cursos y talleres de capacitación en las unidades y solicitar un aumento en el presupuesto de capacitación. Se entiende que el mismo es muy bajo y que en circunstancias este dinero es utilizado en otras situaciones. Se debe evaluar al personal en su desempeño tanto en Archivo como en otras unidades.

## 9 ¿Cómo considera usted la organización archivística?

Cuadro N° 15 organización archivística

SERVICIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	13	17%
Muy Bueno	20	27%
Bueno	35	47%
Malo	5	7%
Pésimo	2	3%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

Fuente: Estudio de Mercados de la Dirección Distrital No.22 D01

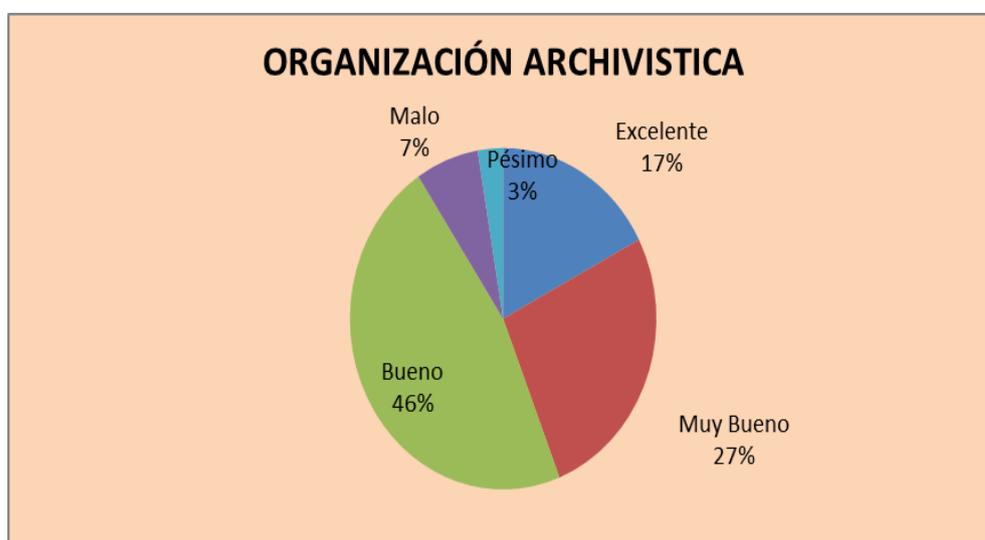


Gráfico 13 Organización Archivística

Fuente: Cuadro 15

### Análisis

El 27% de los encuestados considera que la organización archivística es muy buena. Mientras que el 46% piensa que es buena la organización mientras que el 17% confirmó que excelente. No existe conciencia en las demás unidades que este departamento es de gran importancia y para ello la organización de los archivos debe ser imprescindible. Este es el tema clave de esta investigación para lo cual se elaborará una propuesta que soluciones los problemas existentes en esta unidad de trabajo.

## 10 ¿Qué tipos de administración o proceso archivístico se lleva en la institución?

Cuadro N° 16 Tipos de procesos archivístico

CAPACIDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Archivo Activo	48	64%
Archivo Intermedio	39	52%
Archivo permanente/Histórico	42	56%
Archivo Administrativo	61	81%
Archivo de Gestión	55	73%
Archivo Central	50	67%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>66%</b>

Fuente: Estudio de Mercados de la Dirección Distrital No.22 D01

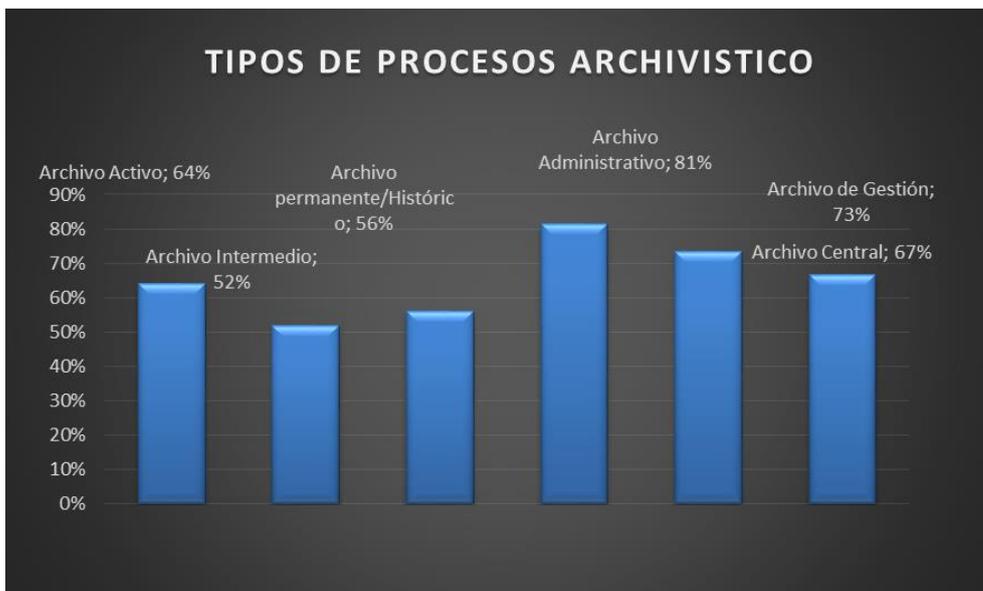


Gráfico 14 Procesos Archivísticos

Fuente: Cuadro 16

### Análisis

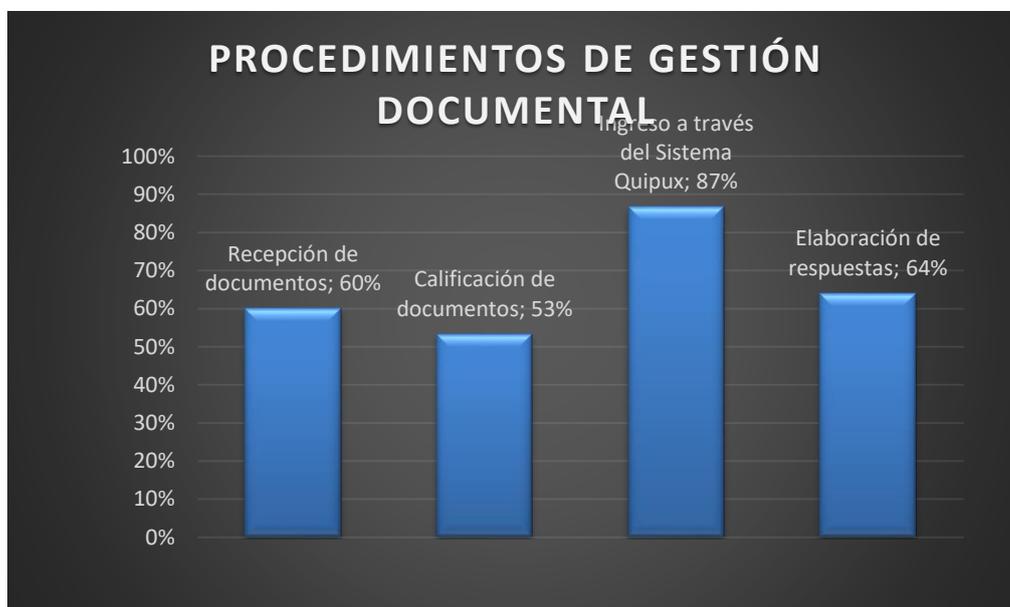
El 73% de los encuestados considera que la institución lleva un proceso archivístico de gestión, un 64% de archivos activos. El 67% considera que todo se lleva en un archivo central. Siendo la institución de Salud pública se maneja la información a través del Sistema Quipux, más los archivos deben ser organizados de forma física.

## 11.¿Se cumplen los procedimientos de la Gestión documental tales como: ?

**Cuadro N° 17 Procedimientos de gestión documental**

PROCEDIMIENTOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Recepción de documentos	45	60%
Calificación de documentos	40	53%
Ingreso a través del Sistema Quipux	65	87%
Elaboración de respuestas	48	64%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>66%</b>

Fuente: Estudio de Mercados de la Dirección Distrital No.22 D01



**Gráfico 15 Gestión Documental**

Fuente: Cuadro 17

### Análisis

El 67% del encuestado promedio considera que se llevan los procedimientos de gestión documental.

El 87% responde que se lleva a través del Sistema de Gestión documental Quipux y el 60% confirmó que si se lleva la recepción de los documentos. Sin embargo hay que mejorar estos procedimientos y llevar un mejor proceso en la organización de la documentación.

## 12. ¿Cómo considera al personal archivístico de la Dirección Distrital 22 D01?

**Cuadro N° 18 Grado de satisfacción que presta el distrito no.22 d01 joya de los sachas**

SERVICIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfactoria	45	20%
Satisfactoria	69	30%
Poco satisfactoria	75	33%
Nada satisfactoria	40	17%
<b>TOTAL</b>	<b>229</b>	<b>100%</b>

Fuente: Estudio de Mercados de la Dirección Distrital No.22 D01



**Gráfico 16 Grado de satisfacción de usuarios**

Fuente: Cuadro 18

### Análisis

El 50% de los encuestados considera que el personal archivístico no satisface. Mientras el 50% satisfactorio. Esto representa que no todos los procesos en las unidades son eficientes como solicita y requiere que sea una institución pública, no hay un buen servicio tanto interno como externo al usuario. El Gobierno actualmente está realizando una inversión en este cantón y provincia por lo que se requiere que los procesos sean mejorados.

**13. ¿Considera usted que es suficiente el ordenamiento de los sistemas de archivo en la institución?**

**Cuadro N° 19 Ordenamiento de los sistemas de archivo en la dirección distrital 22 d01**

SERVICIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	45	60%
No	30	40%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

Fuente: Estudio de Mercados de la Dirección Distrital No.22 D01



**Gráfico 17 Ordenamiento de sistemas de archivos**

Fuente: Cuadro 19

**Análisis**

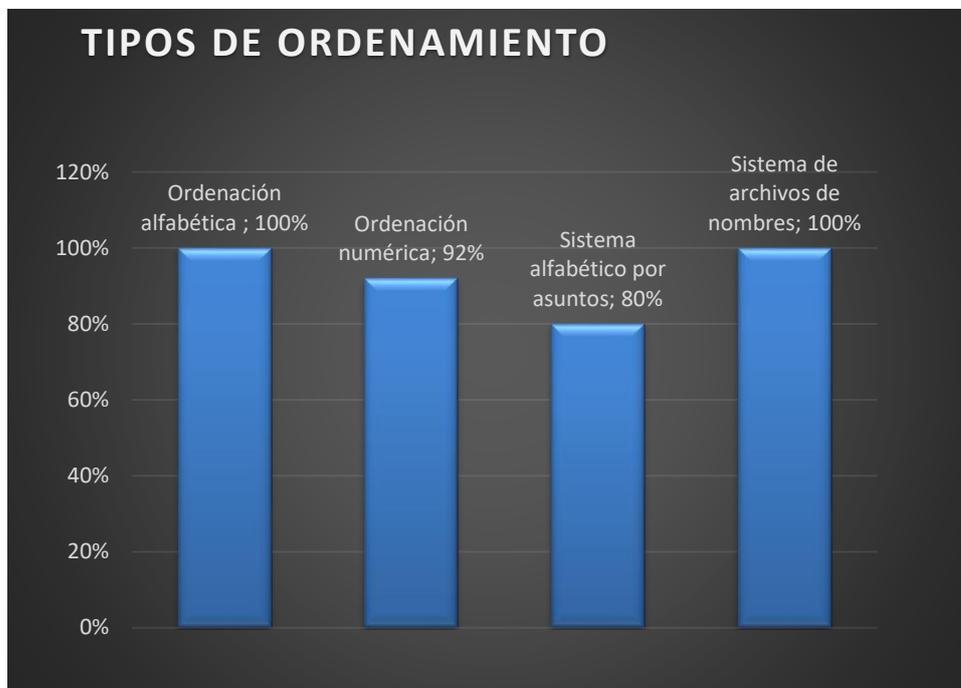
El 60% de los encuestados considera que si existe una organización archivística. Mientras que el 40% dice que no hay una organización en los archivos. El personal supo manifestar que hace falta la capacitación. Muchas veces el personal sale de vacaciones o solicita permiso y se desconocen ciertas funciones básicas en las diferentes unidades o sencillamente se colocan a personas que desconocen de las funciones en las cuales son reubicadas.

#### 14. ¿Cuáles son los tipos de ordenamiento que se lleva en Archivos?

**Cuadro N° 20 Tipos de ordenamiento**

SERVICIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ordenación alfabética	75	100%
Ordenación numérica	69	92%
Sistema alfabético por asuntos	60	80%
Sistema de archivos de nombres	75	100%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>93%</b>

Fuente: Estudio de Mercados de la Dirección Distrital No.22 D01



**Gráfico 18 Tipos de Ordenamiento**

Fuente: Cuadro 20

#### **Análisis**

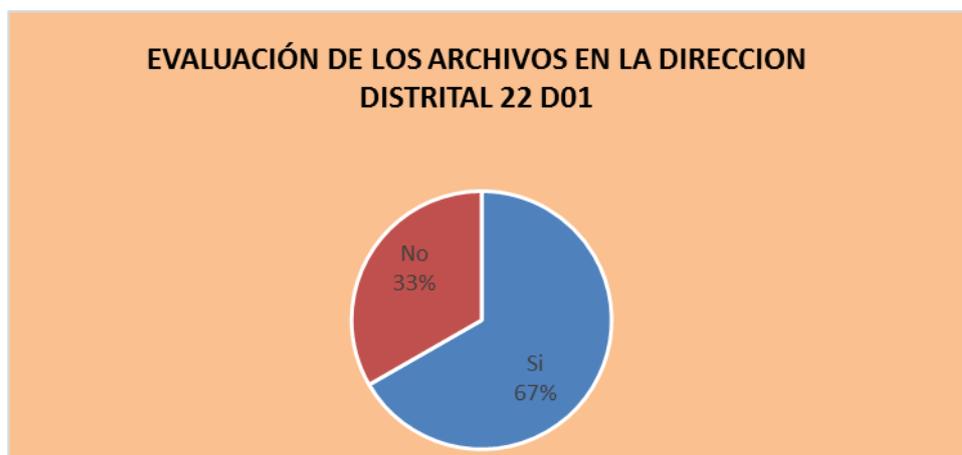
El 93% de los encuestados promedios considera que el tipo de ordenamiento si se ejecuta en los archivos existentes siendo los más comunes de tipo alfabético y por nombres. Dependiendo del ordenamiento de los archivos se debe organizar el archivo. Existen archivos en mal estados y otros que no están identificados. Por lo que es necesario reorganizar la información de expedientes tanto físicamente como digital.

### 15. ¿Se realiza evaluación de los archivos en la institución?

**Cuadro N° 21 Evaluación de los archivos en la dirección distrital 22 d01**

EVALUAR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	50	67%
No	25	33%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

Fuente: Estudio de Mercados de la Dirección Distrital No.22 D01



**Gráfico 19 Evaluación de los archivos**

Fuente: Cuadro 21

### **Análisis**

El 67% de los encuestados respondió que el departamento de Archivología realiza constantemente unas evaluaciones periódicas de los archivos y un 33% que no lo hacen. Este porcentaje es un indicado alto por lo que debe bajar con la aplicación de una nueva metodología en la organización de los archivos o en la aplicación de una nueva tendencia administrativa.

## 16. ¿Califique el control y préstamo de la documentación?

**Cuadro N° 22 CONTROL Y PRESTAMO DE LA DOCUMENTACION**

CONTROL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	15	20%
Muy Bueno	22	29%
Bueno	32	43%
Malo	6	8%
Pésimo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

Fuente: Estudio de Mercados de la Dirección Distrital No.22 D01



**Gráfico 20 Control y préstamos de la documentación**

Fuente: Cuadro 22

### Análisis

El 43% de los encuestados respondió que el servicio del departamento de Archivología cuando controla y presta la documentación es bueno y un 29% que este servicio es muy bueno lo que denota que necesita mejorar este punto. Algunos encuestados supieron manifestar que la información a veces no es devuelta ocasionando perdida o mala ubicación de los archivos. Existe un cierto porcentaje de manipulación en la información en sentido de su ubicación.

### **3.9 Resultados de la Investigación**

Según los resultados obtenidos mediante la aplicación y elaboración de las encuestas se ha obtenido la información que se desplegará a continuación, la misma que fue analizada en función de los objetivos planteados en este estudio de mercado. Aquí se encuentra los gráficos con sus porcentajes de participación según la formulación de cada pregunta y también la interpretación de las mismas.

1. Se comprobó que en la Dirección existe un porcentaje relativo de ambos géneros, siendo en un 47% el promedio de 36 a 50 años de edad, en un 40% el personal es casado y la mayoría corresponden al personal operativo.
2. El tipo de administración que se lleva en la Dirección Distrital 22D01, corresponde al 67% en procesos destacándose los procesos Agregadores de valor en la parte operativa y los procesos de habilitantes de apoyo en la parte administrativa.
3. El 40% del personal no conoce sobre las nuevas tendencias administrativas y les gustaría que de ellas se apliquen el empoderamiento y el coaching.
4. En cuanto a los procesos de cómo se llevan los archivos respecto de las fases de la organización en promedio el 61% los cumple al igual que los procedimientos en un 66%, siendo el 66% que maneja los tipos de procesos archivísticos en el Sistema de Gestión Documental Quipux.
5. Se determinó también que la organización de los archivos en un 47% es buena y por ende la capacitación al personal del archivo está en la misma calificación del servicio.
6. El 50% del servicio en el departamento de archivo es satisfactoria ya que prestan una tención buena, siendo así en el ordenamiento de los mismos en un 60%.
7. Siendo una institución pública hay que mejorar los procedimientos y la gestión documental que se lleva dentro de la administración de procesos en la Dirección Distrital 22D01 en Joya de los Sachas, es necesario que el departamento de archivo mejore los servicios en cuanto al proceso de evaluación, control y préstamo ya que el personal en un 40% lo califica de una manera buena.

### 3.10 Verificación de Hipótesis

La verificación de la hipótesis se ha establecido el método de chi cuadrado ( $\chi^2$ ) o llamada también Ji-Cuadrada, es una distribución de probabilidad continua con un parámetro  $k$  que representa los grados de libertad de la variable aleatoria, las hipótesis que se plantearan son la nula ( $H_0$ ) y la hipótesis alternativa ( $H_1$ ) y con la aplicación del chi-cuadrado se decidirá cuál escoger.

Este método permite establecer la correspondencia con la frecuencia observada ( $f_o$ ) con la frecuencia esperada ( $f_e$ ). Una vez identificado el problema e identificado las variables que compone la hipótesis planteada se procede a la verificación, para de esta manera sustentar la investigación de manera estadística.

#### 3.10.1 Planteamiento de la hipótesis

**Hipótesis Nula ( $H_0$ ):** “Las Tendencias Administrativas Actuales **NO** mejoran el archivo general de la Dirección Distrital 22D01- Salud de la Provincia de Orellana y **NO** permiten contar con una información oportuna que genere satisfacción del usuario interno y externo.”

**Hipótesis Alterna ( $H_1$ ):** Las Tendencias Administrativas Actuales **SI** mejoran el archivo general de la Dirección Distrital 22D01- Salud de la Provincia de Orellana y **SI** permiten contar con una información oportuna que genere satisfacción del usuario interno y externo.”

Nivel de significancia

Para la verificación de la hipótesis se utilizará el nivel de  $\alpha = 0.05$

#### 3.10.2 Especificación de lo estadístico

Para la verificación de la hipótesis se ha escogido las preguntas 2, 4 ,7 ,13 y 15 las mismas que constan de varias alternativas como resultados de la investigación para verificar si las Tendencias Administrativas Actuales mejoran el archivo general de la Dirección Distrital 22D01- Salud de la Provincia de Orellana y permiten contar con una información oportuna que genere satisfacción del usuario interno y externo.

**Cuadro N° 23 Cálculo de las frecuencias observadas y esperadas**

PREGUNTAS	SI	NO	TOTAL
2	30	45	75
4	70	5	75
7	45	30	75
13	45	30	75
15	50	25	75
	<b>240</b>	<b>135</b>	<b>375</b>

FRECUENCIAS OBSERVADAS	
$(240*75)/375=$	48,00
$(135*75)/375=$	27,00

Fuente: Encuestas

### 3.10.3 Especificación de las regiones de aceptación y rechazo

Se procede a determinar los grados de libertad considerando que el cuadro de contingencia consta de 5 filas y 2 columnas.

**Grado de Libertad= (k-1) (j-1)**

**Simbología:**

**k=** número de categorías

**j=**número de columnas (variables)

**FUNCION=**CHI. CUADRADA .INV (0.05;4)=9,4877

**Cuadro N° 24 Grados de libertad**

GRADO DE LIBERTAD		
Chi cuadrado tabula		
	FILAS	COLUMNAS
<b>gl=</b>	(k-1)	(j-1)
<b>gl=</b>	(5-1)	(2-1)
<b>gl=</b>	4	1
<b>gl=</b>	4 * 1	
<b>gl=</b>	4	
		<b>X<sup>2</sup>T = 9,4877</b>

Fuente: Encuestas

Por lo tanto con 4 grados de libertad y a nivel 0.05 de significación la tabla de  $X^2T=9,4877$  por tanto si  $X^2C \leq X^2T$  se aceptará la  $H_0$ , caso contrario se la rechazará y se aceptará la hipótesis alternativa  $H_1$ .

### 3.10.4 Recolección de datos y cálculo de lo estadístico

Para esto se utilizará la siguiente fórmula:

$$X^2 = \sum \left[ \frac{(O - E)^2}{E} \right]$$

$\Sigma$ =sumatoria

$f_o$ = frecuencia observada

$f_e$ = frecuencia esperada

**Cuadro N° 25 Cálculo del Chi Cuadrado**

O	E	O-E	(O-E) <sup>2</sup>	(O-E) <sup>2</sup> /E
30	48,00	-18,00	324	6,75
45	27,00	18,00	324	12,00
70	48,00	22,00	484	10,08
5	27,00	-22,00	484	17,93
45	48,00	-3,00	9	0,19
30	27,00	3,00	9	0,33
45	48,00	-3,00	9	0,19
30	27,00	3,00	9	0,33
50	48,00	2,00	4	0,08
25	27,00	-2,00	4	0,15
<b>468</b>	<b>375,00</b>			<b>48,0324</b>

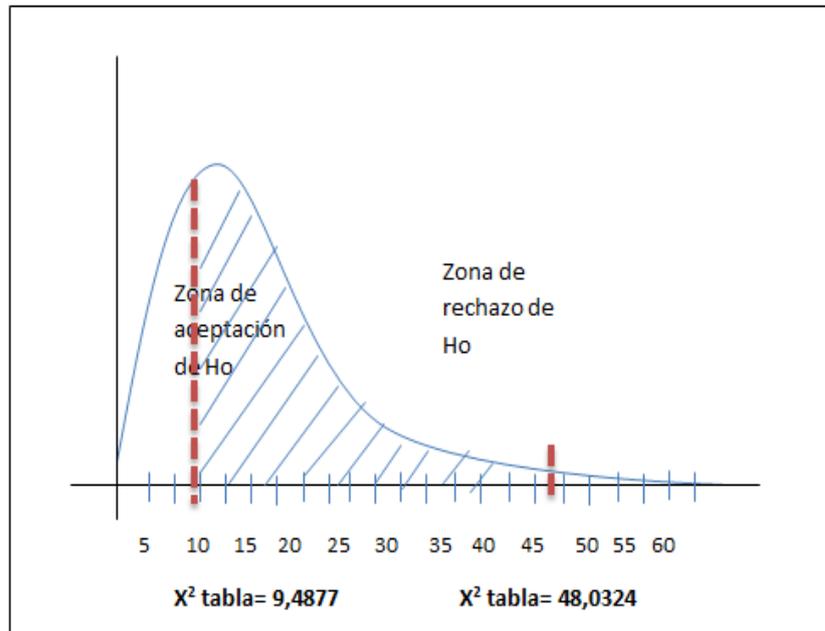
**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Conzuelo Silva

Como se puede observar  $X^2$  Cuadrado (48,0324) es mayor que  $X^2$  Cuadrado tabular (9,4877), por tanto se acepta la hipótesis alternativa  $H_1$ : Las Tendencias Administrativas Actuales **SI** mejoran el archivo general de la Dirección Distrital 22D01- Salud de la Provincia de Orellana y **SI** permiten contar con una información oportuna que genere satisfacción del usuario interno y externo.”

### 3.10.5 Distribución de Chi Cuadrado

Con 4 grados de libertad y un nivel de **0.05%** de significación se tiene el valor en la tabla  $\chi^2$  es igual a **9,4877**.



**Gráfico 21 Distribución Chi Cuadrado.**

**Fuente:** Encuestas

Se aceptará la  $H_0$  si el valor de  $X^2C \leq a X^2T$ , en el cálculo realizado la prueba Chi-cuadrado dio como resultado un valor de 48,032 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que confirma que efectivamente que las Tendencias Administrativas Actuales **SI** mejoran el archivo general de la Dirección Distrital 22D01-Salud de la Provincia de Orellana y **SI** permiten contar con una información oportuna que genere satisfacción del usuario interno y externo.”

## CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

### 4.1 Diagnóstico Actual de la Institución

El Distrito de Salud 22D01 La Joya de los Sachas-Salud, presta los servicios de salud médica de forma gratuita a toda la ciudadanía Sachense, con calidad y calidez, como odontología, enfermería, consulta externa, emergencias las 24 horas, vacunación, ginecología, laboratorio, psicología, atención a los adolescentes, a los pacientes con discapacidades y áreas administrativas, talento humano, secretaria general, jurídico, planificación, servicios institucionales, financiero, informático, promoción de salud para satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

No cabe duda que el tema de Organizar la información e implementación de un espacio físico para el archivo general de la Dirección Distrital de Salud N°22D01 Joya de los Sachas, para un manejo adecuado de los documentos, es ineludible en el momento por el que atraviesa la Dirección Distrital 22D01 La Joya de los Sachas-Salud, ya que la demanda de pacientes que ingresan a esta casa de salud es extensa para lo cual se está construyendo un centro de salud tipo “C”, con la finalidad de obtener un espacio físico más amplio y la calidad de los servicios van hacer mejor por lo que existirá mayor influencia de documentación y la información se archivará de acuerdo a las etapas del archivo y cumpliendo con las técnicas y manejo de archivo.



**Gráfico 22 Distrito 22D01 - La Joya de los Sachas - Salud.**

Las perspectivas de la Dirección Distrital 22D01- La Joya de los Sachas-Salud, es cumplir con óptimos resultados en las actividades realizadas de acuerdo a los *objetivos del Plan de Desarrollo del Buen Vivir*, es Mejorar la calidad de vida de la población, buscamos condiciones para la vida satisfactoria y saludable de todas las personas, familias y colectividades respetando su diversidad. Fortalecemos la capacidad pública y social para lograr una atención equilibrada, sustentable y creativa de las necesidades de ciudadanas y ciudadanos. Profundizar la Revolución en Salud mediante cambios estructurales que permitan el cumplimiento de los mandatos constitucionales, entre ellos:

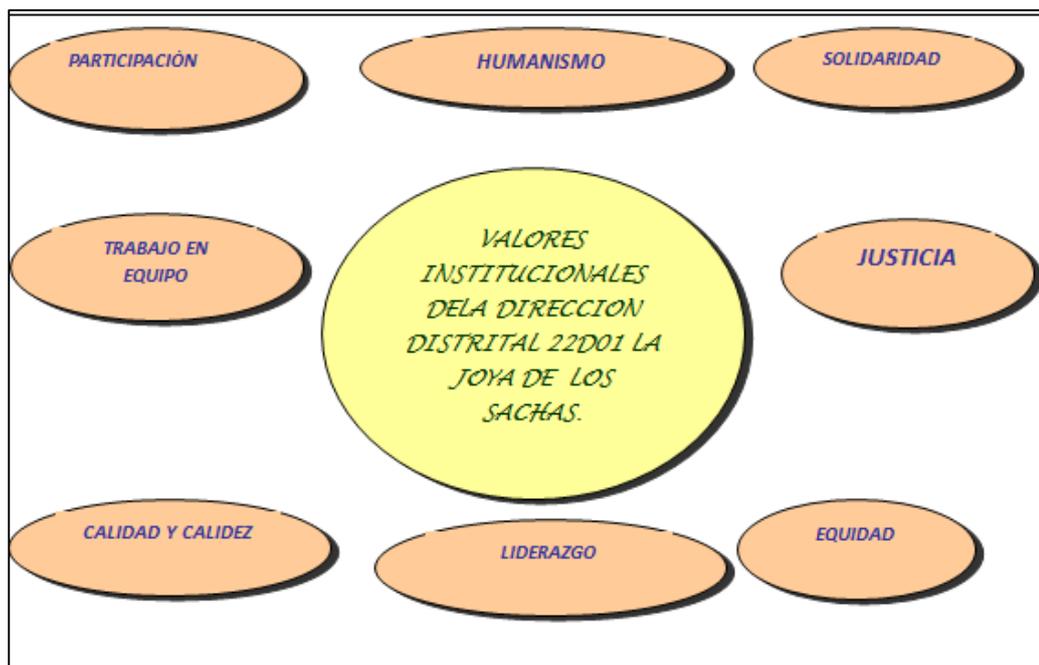
- El fortalecimiento de la Autoridad Sanitaria Nacional.
- El reposicionamiento de la estrategia de Atención Primaria de Salud como eje articulador del sistema.
- La reingeniería institucional. La articulación y fortalecimiento de Red Pública y Complementaria cuya organización sea de base territorial, de acuerdo a la nueva estructura de gestión del Estado, y la reorientación del Modelo de Atención y Gestión del Sistema de Salud, en función de alcanzar la integralidad, calidad, equidad, tendiente a obtener resultados de impacto social.

#### **4.1.1 Visión**

Ser una institución líder y en continuo crecimiento para que en el año 2017 licenciar de Centro de Salud de 24 horas a Hospital Cantonal Básico que resuelva diversas patologías principalmente quirúrgicas y que tenga otras especialidades que permitan que la población mejore su calidad de vida.

#### **4.1.2 Misión**

La Dirección Distrital 22D01 La Joya de los Sachas del Ministerio de Salud Pública del Ecuador labora en el cantón Joya de los Sachas; tiene como misión brindar servicios de salud integral en la atención primaria en salud y por ende mejora la calidad de vida de la comunidad del cantón Joya de los Sachas, priorizando las poblaciones más vulnerables; haciendo énfasis en acciones de promoción y prevención, buscando siempre el bienestar individual, familiar comunitario e intercultural; y es nuestro compromiso trabajar responsablemente para brindar servicios de calidad con calidez.



**Gráfico 23 Valores Institucionales**

Fuente: Dirección Distrital 22 D01

## **4.2 Tipo de Administración que se aplica**

Mediante Resolución Administrativa No. CNA-001-2005 de 7 de julio de 2005, el Consejo Nacional de Archivos Resuelve expedir el “INSTRUCTIVO DE ORGANIZACIÓN BASICA Y GESTION DE ARCHIVOS ADMINISTRATIVOS, y de acuerdo a los Art. 91 de la Constitución de la República del Ecuador establece la facultad que tienen los ciudadanos a proponer la acción de acceso a la información pública; en el Art 379 numeral 3 de la Constitución de la República del Ecuador establece que los documentos forman parte del patrimonio cultural tangible e intangible relevante para la memoria e identidad de las personas y colectivos, y objeto de salvaguarda del Estado, se estableció las normas y procedimientos sobre el manejo de archivo para una mejor fluidez y facilidad con la información. (Ver Anexo)

### **4.2.1 Administración por procesos**

Según el organigrama funcional de la Dirección Distrital 22D01 La Joya de los Sachas-Salud, se encuentra dividido en niveles, jerárquicos y procesos gobernante, proceso

habilitantes de asesoría, proceso habilitantes de apoyo, proceso agregadores de valor, donde se cumple con las funciones de acuerdo al perfil del puesto.

### **PROCESO GOBERNANTE.**

#### **La Dirección Distrital 22D01- La Joya de los Sachas-Salud DIRECTOR.**

Coordina la realización del diagnóstico del sector salud en el distrito a su cargo

Organiza y conduce la red de servicios de salud pública y complementaria del nivel distrital y los entes administrativos sujetos a su jurisdicción.

Conduce gerencialmente las unidades de planificación, técnica y administrativa financiera orientando a un trabajo técnico, objetivo e integral de salud.

Dirige la aplicación de las políticas de Salud, en el ámbito de su competencia Cumple y hace cumplir en el distrito las normativas vigentes: leyes, reglamentos, protocolos, estándares y otros instrumentos legales

### **PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA**

#### **La Unidad Distrital de Asesoría Jurídica.-** cumple con las siguientes funciones.

Emite criterios jurídicos respecto a contratos.

Revisa y elabora informe de asesoramiento sobre procedimientos coactivos.

Revisa procedimientos de contratación pública de los requerimientos del nivel distrital.

Revisa y elabora convenios de pago referente a contratos detenidos.

Lidera el sistema de información compilado y actualizado de los procesos judiciales distritales.

#### **La Unidad Distrital de Planificación.-** cumple con las siguientes funciones.

Elabora reportes de flujos de caja por proyectos de inversión en el distrito y dentro de su ámbito de competencia.

Elabora el plan territorial de los servicios que ofrece el Ministerio en el nivel distrital, basada en información geográfica, estándares de oferta y lineamientos nacionales para la planificación.

Elabora informes de seguimiento, control y evaluación de los avances de la planificación institucional.

Realiza las demás actividades requeridas por su jefe inmediato

Elabora propuestas de reajustes y mejoramiento de planes, programas y proyectos sobre la base de resultados del seguimiento y evaluación del distrito.

### **La Unidad Distrital de Estadísticas.**

Coordina y desarrolla reportes de coordinación y seguimiento de la implementación del proceso de agenda a nivel distrital para las unidades de primer nivel del Ministerio de Salud Pública.

Coordina y realiza informes de la aplicación, seguimiento y cumplimiento de objetivos, estándares e indicadores de producción, gestión y atención en los establecimientos de salud y unidades móviles del Ministerio de Salud Pública del distrito.

Coordina y realiza Informes de coordinación y seguimiento de la implementación del Modelo de Atención Integral en Salud y sus lineamientos, en los establecimientos de salud del Ministerio de Salud Pública del distrito.

Coordina y realiza informes de supervisión del cumplimiento de la norma del sistema de referencia y contra referencia en los establecimientos de salud del Ministerio de Salud Pública del distrito.

Coordina y realiza informes de monitoreo y evaluación de la aplicación de las políticas, normativas y ejecución de planes y proyectos de servicios de los establecimientos de salud del Ministerio de Salud Pública del distrito.

## **PROCESOS HABILITANTES DE APOYO**

### **La Unidad Distrital de Talento Humano.**

Elabora informes del proceso de concursos de méritos y oposición de acuerdo a la normativa vigente en los entes administrativos que están bajo su jurisdicción.

Elabora informes de validación de los requerimientos de talento humano en base a la planificación del talento humano institucional del distrito.

Elabora el numérico posicional y distributivo de sueldos a nivel distrital.

Elabora, legaliza y registra en el Sistema Informático de Talento Humano del distrito las acciones de personal (nombramientos, contratos, creación, supresión de puestos, renunciaciones, pasantías).

Actualiza la base de datos de personal y datos de la calificación de evaluación.

### **La Unidad Distrital Administrativa Financiera.**

Planifica, coordina y controla la gestión de las instancias bajo su cargo.

Asesora a las dependencias distritales en la materia de su competencia.

Coordina y controla la aplicación de políticas, normas e instrumentos en el ámbito de su competencia.

Coordina la contratación de los seguros de los bienes de la entidad.

Coordina y controla las actividades administrativas del talento humano, materiales, tecnológicas, de documentación, económicas y financieros de la institución a nivel distrital, de conformidad con las políticas emanadas de la autoridad y con lo dispuesto en las leyes, normas y reglamentos pertinentes.

### **Ventanilla única de atención al cliente.**

Emite las certificaciones de los todos los documentos de distinta índole que emite el distrito.

Atiende a consultas técnicas de Usuarios.

Actualiza la base de datos sobre los documentos ingresados al distrito. Presenta el reporte de información entregada a los usuarios, relacionada con los procesos, productos y servicios del Ministerio de Salud Pública y sus entidades adscritas.

Prepara el informe de la administración de la documentación interna y externa del distrito.

Realiza las demás actividades requeridas por su inmediato superior dentro de su ámbito de acción.

## **PROCESOS AGREGADORES DE VALOR**

### **La Unidad de Tecnologías de la información.**

Revisa y valida reportes de implementación de buenas práctica de acceso y utilización de los recursos y servicios tecnológicos en conformidad a la normativa vigente del nivel distrital.

Revisa y valida informes de desarrollo y funcionamiento de la infraestructura tecnológica del distrito.

Desarrolla el plan de crecimiento de redes y comunicaciones del nivel distrital.

Revisa y valida informes de aplicación de sistemas de información.

### **La Unidad Distrital de Vigilancia de la Salud.**

Maneja el archivo digitalizado del distrito y los informes de fichas técnicas.

Genera insumos para la generación de planes de acción para el manejo de eventos y enfermedades de interés en salud pública a nivel distrital.

Elabora reportes del sistema integrado de vigilancia epidemiológica a nivel distrital de todas las enfermedades con enfoque comunitario.

Elabora informe del impacto del desarrollo y uso de la epidemiología. Elabora informes de alerta y respuesta implementados a nivel local de eventos de alto riesgo epidémico.

Realiza reportes de las reuniones que permitan la participación activa de las distintas instancias involucradas, sobre eventos y enfermedades priorizados en salud.

### **La Unidad Distrital de Promoción de la Salud.**

Revisa informes distritales de coordinación, implementación y ejecución de leyes, políticas públicas, planes, proyectos y otros instrumentos, para la promoción la salud con enfoque de acción sobre los determinantes sociales y culturales, interculturalidad, derechos, género, inclusión, participación social y equidad.

Revisa informes de la aplicación de planes y ejecución de estrategias de educación y comunicación para la prevención y promoción de la salud, con enfoque de acción sobre

los determinantes sociales, interculturalidad, derechos, género, inclusión, participación social y equidad, en coordinación con las instancias correspondientes en el distrito. Revisa reportes sobre indicadores básicos de equidad en salud, de acuerdo a los lineamientos establecidos desde el nivel central; reportes distritales sobre la protección y vigilancia de los saberes, lugares y prácticas ancestrales y tradicionales en salud de los pueblos y nacionalidades.

Revisa reportes, registro y análisis de los casos de impacto a la salud humana por exposición a riesgos ambientales en el distrito. Revisa informes sobre el relacionamiento con los Gobiernos Autónomos Descentralizados para ejecución de la política pública para promoción y protección de derechos en salud ambiental en el distrito.

#### **4.2.2 Administración Pública**

La Organización básica y gestión de archivos administrativos, en su introducción dice:

Los archivos de las instituciones públicas y privadas representan la gestión de cada una de ellas y la memoria de las actividades cumplidas en la administración. Estos archivos constituyen testimonios jurídicos y administrativos para los ciudadanos y para el propio Estado, por lo que se hace necesario salvaguardar los documentos que forman parte del acervo documental que constituirá la historia y patrimonio del Estado”(RO N° 67, 2005, p 7).

Más adelante en el mismo documento se dice que:

“La administración de documentos y archivos debe ser planificada y debe adaptarse a los intereses, requerimientos y realidad específicos de cada institución, tomando en cuenta aquellos elementos considerados básicos y elementales como: la entrada, el proceso, la salida y la retroalimentación de la información documental; a este proceso se deben añadir los formatos que sean necesarios y que permitan optimizar los procesos de Control y Gestión” (RO N° 67, 2005, p 7)

#### **4.2.2.1 Custodia de la información**

En el Art. 10 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública se especifica que la:

Custodia de la Información.- “Es responsabilidad de las instituciones públicas, personas jurídicas de derecho público y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, crear y mantener registros públicos de manera profesional, para que el derecho a la información se pueda ejercer a plenitud, por lo que, en ningún caso se justificará la ausencia de normas técnicas en el manejo y archivo de la información y documentación para impedir u obstaculizar el ejercicio de acceso a la información pública peor aún su destrucción”(RO N° 843, 2013, p 7)

#### **4.2.2.2 Responsabilidades del servidor público**

La Mgs. Carina Vance Mafla, Ministra de Salud Pública, en el Instructivo para la gestión y administración documental del Ministerio de Salud Pública y sus unidades a nivel nacional,

Art. 5.- Es obligación de las funcionarias, funcionarios y servidores públicos de las diferentes Unidades Administrativas de esta Cartera de Estado que gestionaron los trámites asignados a su competencia, actualizar el sistema de gestión documental Quipux, finalizando y archivando los trámites atendidos, señalando claramente las actividades realizadas, el número de oficio o comunicaciones despachadas y la fecha.

Este sistema de gestión documental “Quipux” ha sido adaptado por el Gobierno para la gestión de la documentación en toda el área pública, lo que permite que los documentos físicos puedan estar en la nube y así ser encontrados de manera rápida y sin necesidad de acudir hasta el Archivo físico. (REGISTRO\_OFICIAL, 2005, pág. 7)

#### **4.2.2.3 Normativa técnica de la administración de documentos**

El Art. 379 numeral 3 de la Constitución de la República del Ecuador establece que los documentos forman parte del patrimonio cultural tangible e intangible relevante para la memoria e identidad de las personas y colectivos, y objeto de salvaguarda del Estado;

El Art. 91 de la Constitución de la República del Ecuador establece la facultad que tienen los ciudadanos a proponerla acción de acceso a la información pública;

En la Conferencia Intergubernamental sobre el planteamiento de las infraestructuras nacionales de documentación, bibliotecas y archivos, celebrada por UNESCO en París, del 23 al 27 de septiembre de 1974, y en otras reuniones internacionales, el Ecuador se comprometió a implantar el Sistema Nacional de Archivos;

El Art. 1 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública establece que:

*“Toda la información que emane o que esté en poder de las instituciones, organismos y entidades, personas jurídicas de derecho público o privado que, para el tema materia de la información tengan participación del Estado o sean concesionarios de éste, en cualquiera de sus modalidades, conforme lo dispone la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado; las organizaciones de trabajadores y servidores de las instituciones del Estado, instituciones de educación superior que perciban rentas del Estado, las denominadas organizaciones no gubernamentales (ONGs), están sometidas al principio de publicidad; por lo tanto, toda información que posean es pública, salvo las excepciones establecidas en esta Ley.”*

De las normas técnicas para la administración, custodia y conservación de los documentos las presentes normas técnicas tienen como objetivo regular la administración, custodia y conservación de los documentos y facilitar la interpretación y aplicación uniforme de las políticas archivísticas.

- **Norma No. 1.-** Registro e inventario de la documentación.- Los documentos emitidos o recibidos deben mantenerse un inventario actualizado de la documentación que custodia el archivo.
- **Norma No. 2.-** Clasificación y ordenación de documentos.- Los documentos deben agruparse manteniendo su integridad orgánico-funcional y deben ordenarse siempre de la misma forma, cualquiera que ésta sea. Debe existir un testimonio escrito de las normas de archivo que sigue cada dependencia de la institución, de manera que el sistema de clasificación y ordenación que se establezca pueda ser comprendido y aplicado por otras personas si así se requiere.
- **Norma No. 3.-** Instalación y rotulación de documentos.- La ubicación de la documentación en carpetas, prensas, cajas, ampos, o cualquier otro resguardo físico, debe garantizar la integridad física y la unidad lógica de los documentos: así como

facilitar su localización mediante rótulos, guías o cualquier otro tipo de señalización que contribuya con este propósito.

- **Norma No. 4.-** Custodia de documentos.- La custodia de los documentos implica la responsabilidad de velar por su adecuada preservación. La pérdida o extravío de un documento debe ser detectada y corregida a la mayor brevedad y quedar debidamente consignada cuando sea del caso.
- **Norma No. 5.-** Asignación de plazos de retención y transferencia.- Corresponde a los responsables de los archivos gestionar la transferencia o eliminación de los documentos en los plazos que la institución crea conveniente.
- **Norma No. 6.-** Descripción documental.- El acceso a la documentación bajo la responsabilidad de cada dependencia de la institución debe estar garantizado mediante la elaboración de inventarios, índices, catálogos o cualquier otro tipo de guía que permita su localización en un tiempo prudencial.
- **Norma No. 7.-** Acceso a los documentos.- Corresponde al responsable de la unidad definir al encargado del archivo, los niveles, plazos y condiciones de acceso a la documentación bajo su custodia.” (Ríos, 2010)

### 4.2.3 Procedimientos de la Gestión documental

- **La recepción de los documentos**

La unidad administrativa de Secretaria General a través de archivo central, será la responsable de la recepción, registro, control y despacho oficial de la correspondencia interna y externa recibida y enviada, por lo tanto ninguna otra unidad o funcionarios están facultados para recibir o enviar correspondencia alguna, salvo disposición escrita de la máxima autoridad.

Si un documento quiere entregarse directamente a alguna de las autoridades de la organización es la obligación de instruir al usuario, interesado o cliente sobre la obligación de ingresarlo para control del Área de Archivo Central, ya que esta unidad administrativa se responsabiliza de aquellos documentos que hayan sido previamente ingresados y registrados por ella.

- **Calificación de los documentos**

En la recepción de correspondencia se considerarán documentos de carácter oficial, únicamente aquellos que contengan referencia de: nombre y cargo de autoridades de la organización, para el caso de la Dirección Distrital 22D01 Joya de los Sachas por ser parte del sector público se lo hará a través del Sistema de Gestión Documental Quipux.

En el caso de los documentos PERSONALES no se los ingresará ni se los abrirá serán exclusivamente entregados a su destinatario.

- **El ingreso y control a través del sistema de Gestión Documental Quipux**

En la Dirección Distrital 22D01 Joya de los Sachas, los documentos que hayan sido calificados como oficiales serán entregados **obligatoriamente** a través del Sistema de Gestión Documental Quipux para registro, seguimiento, ruteo y control de trámite y serán distribuidos digital y físicamente a las diferentes unidades administrativas asignadas para su trámite.

- **Obligación de la gestión de documentos**

El registro o ingreso de los documentos considerados oficiales responsabilizan y obligan a la Dirección Distrital 22D01 La Joya de los Sachas-Salud a dar cumplimiento eficiente de un trámite para garantizar al usuario el control y seguimiento de la documentación recibida, por ellos es una obligación del servidor público dar la atención oportuna a los trámites que reciben en el ámbito de su competencia, se deberá buscar asistencia y reducir tiempos de respuestas en la correspondencia enviada desde instancias superiores.

- **La apertura**

Una vez que se califica se procede a abrir únicamente aquellas que estén calificadas por el grupo de oficiales.

Se debe tener precaución en el momento de abrir los sobres por si venga algún documento anexo dentro del mismo.

- **Elaboración de respuestas**

Las comunicaciones de respuestas tanto internas como externas se prepararán considerando las normas establecidas en el Sistema de gestión documental Quipux.

Los vocativos de saludo y despedida son optativos, los números de las fechas son muy importantes en la conformación de los archivos cronológicos o numéricos.

Tanto los acuerdos como las resoluciones serán numerados exclusivamente por el Archivo Central siendo revisados previamente a fin de que no existan faltas ortográficas o de tipados.

#### **4.2.4 Funciones del Archivo General**

- Organizar, custodiar y conservar la documentación que le sea remitida por los servicios y unidades administrativas.
- Elaborar los instrumentos para el tratamiento de la documentación, en colaboración con las distintas Unidades y Secciones.

- Gestionar las transferencias documentales de las unidades administrativas.
- Aplicar la evaluación y selección de la documentación, de acuerdo con la normativa establecida por la Universidad.
- Gestionar el préstamo de la documentación a los organismos productores y la consulta de la misma de acuerdo con las normas de acceso a los documentos.
- Proporcionar asesoramiento técnico a los archivos de gestión e impulsar actividades de formación de usuarios.

#### 4.2.5 Principios básicos de Archivología



. Gráfico 24 Organización actual de los archivos

- Principio de procedencia: Es aquél según el cual cada documento debe estar situado en el fondo documental del que procede, teniendo en cuenta que debe mantenerse la unidad e independencia de cada fondo y en éste la integridad y carácter seriado de las secciones, series y expedientes. Este principio es válido tanto para los archivos históricos como para los administrativos, pues en todos los casos debe conocerse o reconstruirse la evolución

estructural histórica de la institución, identificando en ella las dependencias y funciones que desarrolla o desarrolló en el pasado, integrando en torno a cada una los documentos correspondientes agrupados en series. Para la aplicación del principio de procedencia debe identificarse la entidad productora de los documentos, la dependencia productora, las funciones desarrolladas y los documentos producidos agrupados en series.

- Principio de orden natural: Hace referencia al orden en que se conservan los documentos dentro de cada carpeta o expediente ubicándolos de manera consecutiva de acuerdo como se dieron las actuaciones administrativas que dieron origen a su producción. Cuando una serie documental está compuesta por varios expedientes o carpetas, éstas también deben estar ubicadas de manera consecutiva respetando el orden natural en que se fueron conformando.

#### **4.2.6 La Organización de los Archivos**

La "Administración de Documentos" es una metodología para regular la producción, circulación, uso y control de los documentos y archivos institucionales y tiene como objetivo la creación, mantenimiento, utilización y disposición de los documentos de una organización a lo largo de su ciclo vital de forma eficiente.

En ese sentido, uno de los mayores problemas que se presentan en el manejo de archivos es el desconocimiento de principios y técnicas para su organización y control; así por ejemplo, no existe claridad sobre lo que es un documento de archivo, por lo que cualquier documentación que se incorpora a una carpeta se considera como tal aunque no sea así. Por otra parte, los documentos que se integran a un expediente no necesariamente se organizan en forma correcta, lo cual trae como consecuencia problemas en el acceso a los documentos y, por tanto en la rendición de cuentas en la transparencia de la gestión.

Con los presentes criterios se pretenden difundir las técnicas y prácticas útiles para el manejo de los archivos, con el propósito de lograr su estandarización y facilitar, más adelante, el uso de tecnologías de la información en el control documental. Así, se incluyen temas relativos a conceptos, la definición del expediente de archivo y su diferencia con otro tipo de documentos de apoyo informativo, el registro y descripción de un expediente de archivo, así como su clasificación.

**Archivística:** Disciplina que trata de los aspectos teóricos y prácticos de los archivos y la administración de documentos.

**Archivo:** Conjunto orgánico de documentos en cualquier soporte, que son producidos o recibidos en el ejercicio de sus atribuciones por las dependencias y entidades.

Archivo de Concentración: Unidad responsable de la administración de documentos, cuya consulta es esporádica por parte de las unidades administrativas de las dependencias y entidades y que permanecen en él hasta su destino final.

#### **4.2.7 Organización y Registro de Documentos**

Administración de documentos: Conjunto de métodos y prácticas destinados a planear, dirigir y controlar la producción, circulación, organización, conservación, uso, selección y destino final de los documentos de archivo.

Archivo de Trámite: Unidad responsable de la administración de documentos de uso cotidiano y necesario para el ejercicio de las atribuciones de una unidad administrativa.

Archivo Histórico: Unidad responsable de organizar, conservar, administrar, describir y divulgar la memoria documental institucional.

#### **4.2.8 Clasificación de los archivos**

Los Archivos administrativos son considerados esencialmente aquellos archivos que se encuentran física y funcionalmente en la entidad productora de documentos, son parte orgánica de las instituciones que los crearon y sirven directamente a esas instituciones y sus áreas de influencia, usuarios, o quienes utilizan los servicios de estas entidades. Generalmente estos archivos se encuentran en diversos locales, de acuerdo a las necesidades de cada organismo; se los denomina archivos eventuales, pre archivos, archivos descentralizados, etc., permanecen mientras prestan los servicios a los cuales han sido conformados, creados. Posteriormente, sea por una reglamentación o en forma frecuente, se trasladan a los archivos denominados centrales, generales, pero siempre bajo la tutela y dependencia de la entidad productora.

Los archivos administrativos pueden clasificarse en dos tipos:

– Archivos eventuales.– Archivos centrales.

**Archivos eventuales:** son aquellos que se forman al reunirse los documentos en áreas administrativas donde se desempeñan actividades relacionadas con sus actuaciones.

**Archivos centrales:** son aquellos que se forman por la reunión de documentos en áreas donde se centralizan los archivos eventuales y que permanecen por necesidades de las entidades productoras.

En estos archivos se decantan los valores documentales, produciéndose la simbiosis administración-ciencia.

Los documentos analizados y expurgados, son trasladados del archivo eventual al archivo pasivo.

. **Gráfico 25 Documentos de los archivos en organización**



#### 4.3 Implementación de la Propuesta

Tomando en consideración que cada sistema de administración maneja un organigrama a continuación se muestra el organigrama de la Dirección Distrital 22d01 La Joya de los

Sachas - Salud en la que tomando en cuenta que el Distrito de Salud implementará una nueva infraestructura se propone que se implemente una nueva unidad del archivo general, ya que al momento no existe un espacio físico en el cual se concentre todo el archivo únicamente se lo maneja en cada una de las oficinas de tal manera que la propuesta planteada sobre las tendencias administrativas obtenga un valor agregado en este estudio.

#### 4.3.1 Unidad del Archivo general

### ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 22D01 LA JOYA DE LOS SACHAS-SALUD

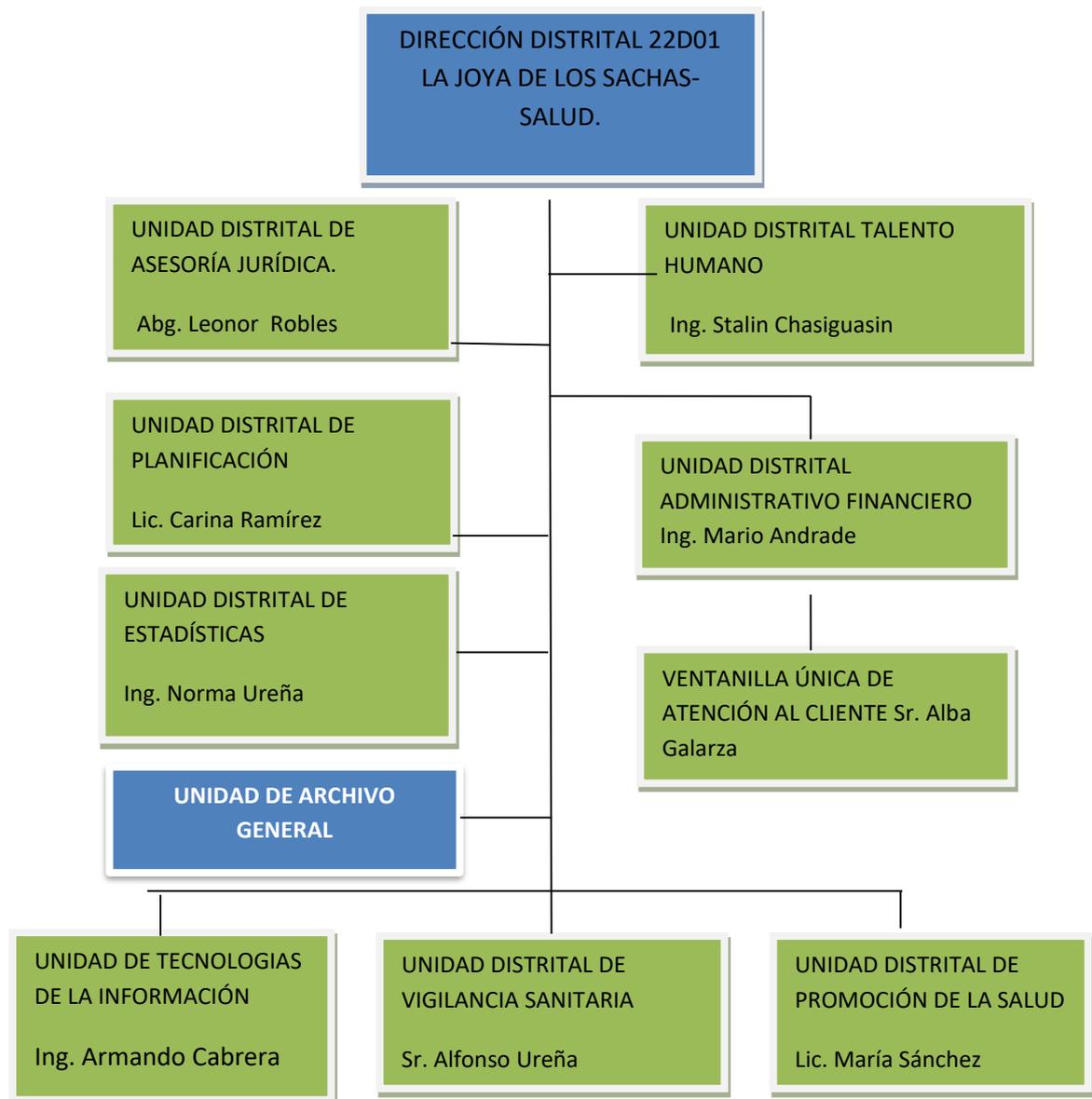


Gráfico 26 Organigrama funcional del Distrito 22D01 La Joya de los Sachas-Salud.

#### 4.3.2 Funciones de la nueva Unidad del Archivo General:

Las principales funciones que se desarrollarán en el proceso de la unidad de Archivo Central serán:

- Recepción de la documentación.

- Direccionamiento de los trámites.
- Clasificación de la documentación.
- Ingreso, codificación y escaneo del documento.
- Distribución y entrega de la documentación sumillada.
- Ruteo e información de trámites ingresados.
- Certificación de documentos.
- Numeración de actos administrativos.
- Custodia del archivo



**Gráfico 27 Organización del Archivo General**



**Gráfico 28 Propuesta del Archivo General**

### **4.3.3 Perfil del profesional, descripción del puesto de trabajo.**

La Dirección Distrital 22D01 La Joya de los Sachas-Salud requiere el personal con el siguiente perfil en el proceso del archivo general:

#### **Nivel académico.**

- Segundo y tercer Nivel en secretariado gerencial o ejecutivo.

#### **Experiencia laboral requerida:**

- Mínimo 1 año o en cargos similares.

#### **Capacitación:**

- Curso de manejo de las técnicas de archivo.
- Cursos de sistemas de información
- Curso de mejoramiento en la actividad secretarial.
- Atención al cliente.

#### **Especialización**

- Secretariado español o bilingüe.

#### **Habilidades técnicas**

- Técnicas de archivo.
- Conocimiento en el sistema de Gestión Documental QUIPUX.
- Manejo de programas de computación Word, Excel, powerpoint, internet.
- Administración del tiempo.

#### **Habilidades actitudinales**

- Expresión oral y escrita.
- Relaciones humanas y públicas
- Espíritu de superación.
- Tacto y prudencia para manejar situaciones diversas.
- Flexibilidad en el trabajo.

#### 4.3.4 Capacitación en el Archivo General

La presente propuesta: “TENDENCIAS ADMINISTRATIVAS ACTUALES PARA MEJORAR EL ARCHIVO GENERAL DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 22D01-LA JOYA DE LOS SACHAS-SALUD, UBICADO EN LA PROVINCIA DE ORELLANA” tendrá como programa de Capacitación al Personal de Talento Humano, Gestión de Archivos y Atención al y se administrará por las siguientes unidades con sus implícitos y explícitos responsables:

- Dirección General del Distrito de Salud N.22 D01 Joya de los Sachas Unidad Administrativa de Recursos Humanos
- Unidad de Estadísticas y Archivos
- Unidad de Atención al Usuario
- Facilitadores

El programa está diseñado para realizarse en 10 días laborables con un horario de 08h00 a 16h00, un evento diario, dando un total de 80 horas conmutables para la entrega de un certificado avalado por la: Dirección Distrital 22 D01 Joya de los Sachas- Salud y el Ministerio de Salud Pública válido para el currículo personal de los participantes.

#### 4.3.5 Contenidos del Programa de Capacitación

**TEMA 1:** Nuevas Tendencias Administrativas

**Facilitador/a:** Ministerio de Salud Pública

**TEMA 2:** Trabajo en Equipo y Computación básica y principios fundamentales, Manejo de Tics.

**Facilitador/a:** Docente invitado de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE

**TEMA 3:** Gestión de Archivos y Estadística

**Facilitador/a:** Ministerio de Salud Pública

**TEMA 4:** Atención al Usuario

**Facilitador/a:** Ministerio de Salud Pública

#### **4.3.6 Seguimiento y Evaluación**

Una política de capacitación de calidad y eficiencia necesita un proceso continuo de evaluación y monitoreo. Los programas, proyectos y acciones que forman parte de la capacitación requieren ser observados durante el período de su ejecución, con el propósito de detectar los avances, deficiencias e incongruencias de su gestión y corregir oportunamente su curso, con medidas oportunas y eficaces.

La evaluación de resultados permite indagar y analizar el cumplimiento de las metas previstas para cada uno de los objetivos de los programas, en términos de su eficacia y eficiencia en cada una de las áreas capacitadas. Se realizara evaluaciones posteriores a cada charla para determinar las deficiencias en el grupo de trabajo y reforzar los mismos.

#### **4.3.7 Planificación del Programa de Capacitación**

Las áreas a capacitarse en especial serán las de gestión de Talento Humano, Unidad de Archivos y/o estadística, Atención al Usuario, entre otras que requiera trabajo en equipo y capacitación de las nuevas tecnologías de información.



**Gráfico 29 Capacitación al personal de las diferentes Unidades sobre archivos.**

#### 4.3.8 Propuesta de Tendencias Administrativas Actuales

En la actualidad existen varias metodologías y procedimientos para emprender este problema, y que reconocen a los “procesos”, y su vinculación con las actividades, como un elemento esencial hacia y para la competitividad. De igual manera, se refleja su estrecha relación con un conjunto de herramientas, filosofías o más generalmente expresado como tendencias actuales de amplia difusión en el mundo empresarial contemporáneo, a saber entre los cuales se destacan:

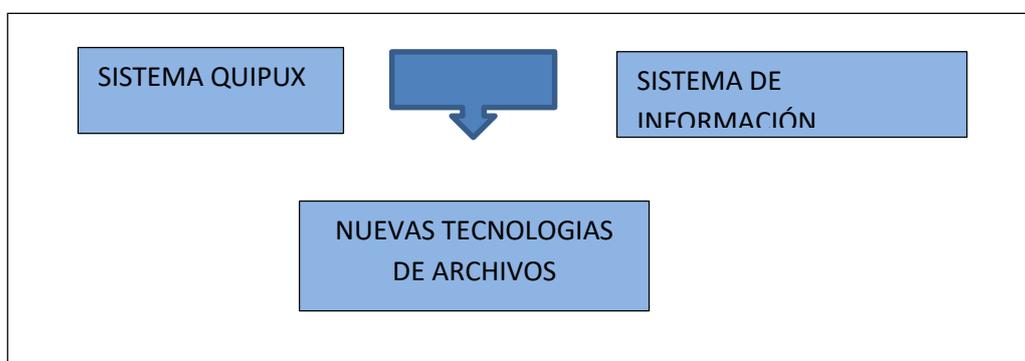
- Modelo EFQM (No aplica)
- Balance Score Card BSC (No aplica)
- Mejora continua (No aplica)
- Normas ISO (No aplica)
- **Tendencias Administrativas**
  - Benchmarking (No aplica)
  - Outsourcing (No aplica)
  - Justo a Tiempo(No aplica)
  - Las 5 S(No aplica)
  - **Empoderamiento (propuesta)**
  - **Coaching (propuesta)**
- Determinación de los HACCP (No aplica)
- **Gestión por el conocimiento (propuesta)**
- Gestión por competencias (No aplica)
- **Gestión por procesos (actualmente)**
- **Sistemas integrados de gestión (propuesta)**
- Entre otros.

Todas estas tendencias de una u otra forma ayudan en las necesidades en el desarrollo de las empresas y organizaciones.

Las metodologías de las tendencias administrativas actuales que se pueden aplicar aplican en el sector público para el caso en la Dirección Distrital 22D01- La Joya de los Sachas-Salud serían las siguientes:

#### 4.3.8.1 Sistemas integrados de gestión

Como la Dirección Distrital 22D01 La Joya de los Sachas-Salud es una institución pública que maneja el sistema de gestión documental Quipux se propone integrarlo con los nuevos sistemas de información que se manejan en cada departamento y en general en el Distrito de Salud y que a la vez se interrelacionen con el departamento del Archivo General.



**Gráfico 30 Administración por Sistemas integrados de información**

#### 4.3.8.2 Aplicación de los Sistemas de Información

Los sistemas de información tratan el desarrollo, uso y administración de la infraestructura de la tecnología de la información en una organización.

En la era post-industrial, la era de la información, el enfoque de las compañías ha cambiado de la orientación hacia el producto a la orientación hacia el conocimiento, en este sentido el mercado compite hoy en día en términos del proceso y la innovación, en lugar del producto. El énfasis ha cambiado de la calidad y cantidad de producción hacia el proceso de producción en sí mismo, y los servicios que acompañan este proceso.

El mayor de los activos de una compañía hoy en día es su información, representada en su personal, experiencia, conocimiento, innovaciones (patentes, derechos de autor, secreto comercial). Para poder competir, las organizaciones deben poseer una fuerte infraestructura de información, en cuyo corazón se sitúa la infraestructura de la tecnología de información.

## **Las nuevas tecnologías de archivos.**

El archivero moderno y tradicional del distrito de Salud se organizará los documentos en el soporte que se encuentren.

Con ello contribuye a la historia de los pueblos, perpetuando como testimonio el devenir de las organizaciones y de los individuos, de tal forma que la información contenida en los documentos esté al servicio del Estado, los investigadores y los ciudadanos.

Para la Dirección Distrital es necesario aplicar las siguientes tecnologías en archivos:

- **Document Input:** Técnicas y herramientas de captura y transformación de documentos en papel a imagen o a texto mediante escáners, herramientas de Reconocimiento Optico de Caracteres (OCR), entre otros. Muy vinculadas a los Imaging Systems , en principio no ofrecen herramientas de almacenamiento ni de recuperación.
- **Imaging o Document Imaging:** Aplicaciones y/o sistemas que permiten la conversión de documentos en papel a imagen, su almacenamiento y su recuperación.
- **CD and Optical Storage:** Sistemas de almacenamiento electrónico de bajo coste que generalmente incluyen los jukeboxes (gestores de CD) así como el software que los gestiona. También se conocen como sistemas de información near-line, en contraposición a la disponibilidad en línea (on-line) de la información.
- **Computer Output to Laser Disk: (COLD).** Es el volcado de datos directamente del ordenador a CD o a disco óptico. Es una herramienta importante dentro del Document Management.
- **Search and Retrieval:** Herramientas de recuperación de la información a partir de búsquedas de texto, de tipo “documental”.
- **Document Management: (DM).** Su objetivo es la gestión electrónica de la información generada de forma desestructurada en un documento o grupo de documentos, independientemente de su formato (texto, gráfico., etc) pero siempre en support records Management (RM).
- **Herramientas de apoyo a la gestión de documentos** entendida desde un punto de vista archivístico, es decir, la integración de los sistemas de clasificación, descripción y conservación de la documentación independientemente de su soporte.

La gestión de los documentos se concibe desde un punto de vista corporativo.

Los procedimientos de cómo clasificar, describir, valorar y, por tanto, eliminar o conservar, son adoptados por la organización y no a título individual por cada usuario.

- **Workflow:** Herramientas dirigidas a la integración de diferentes aplicaciones y a la automatización de los flujos de trabajo de los procesos de gestión para obtener una mayor rapidez de respuesta, una mayor productividad en el trabajo, un mejor servicio al cliente y una mejora en el control de la calidad.
- **Groupware:** Los Groupware Systems son herramientas de “infraestructura” que permite organizar la información y compartirla en un entorno de trabajo en grupo o comunitario (correo electrónico, agendas electrónicas de grupo, formularios, bases de datos, etc.).
- **Electronic Publishing and Intranets:** Herramientas de edición electrónica de documentos sobre CD-Rom, CD Regravable o sobre tecnología Web, en Internet o en una Intranet.

#### **4.3.8.3 Gestión por el conocimiento**

La Gestión del conocimiento es el proceso por el cual la Dirección Distrital 22D01 Joya de los Sachas- Salud, facilitará la transmisión de informaciones y habilidades a sus empleados, de una manera sistemática y eficiente. Es importante aclarar que las informaciones y habilidades no tienen por qué estar exclusivamente dentro de la misma sino que pueden estar o generarse generalmente fuera de ella.

Los esfuerzos se orientará a canalizar la información y habilidades que ya posee una organización centrándose en la eficiencia de los procesos de comunicación interna a través de la implantación de sistemas como CRM, ERP y un CMI(Cuadro de mando Integral).

La gestión del conocimiento para la Dirección Distrital estaría dado bajo dos componentes:

1. **La información** puede ser recogida tratada y almacenada por los sistemas de información de la empresa facilitando la creación de un cuadro de mando del entorno y un cuadro de mando integral para la dirección. Si estos sistemas están bien

diseñados obtendremos información periódica y sistemática de lo que ocurre tanto dentro como fuera de la organización y podremos tomar decisiones con rapidez

2. **Las habilidades** son en cambio más complicadas de transmitir ya que implica adquirir nuevo conocimiento para el que las recibe lo cual supone más tiempo.

#### 4.3.8.4 Empoderamiento

Este proceso estratégico buscará una relación de la Dirección Distrital con los funcionarios para mejorar la confianza, responsabilidad y compromiso para servir mejor al cliente.

Bajo las siguientes bondades y beneficios que lo caracterizan se podrá realizar los siguientes:

- Compartir el liderazgo y las tareas administrativas
- Los funcionarios tendrán facultad para evaluar y mejorar la calidad del desempeño y el proceso de información.
- El equipo proporcionará ideas para la estrategia de negocios.
- Deberán ser comprometidos flexibles y creativos.
- Coordinarán e intercambiarán con otros equipos y organizaciones.
- Mejora de la honestidad y las relaciones con los demás y la confianza.
- Mantendrán una actitud positiva y son entusiastas.

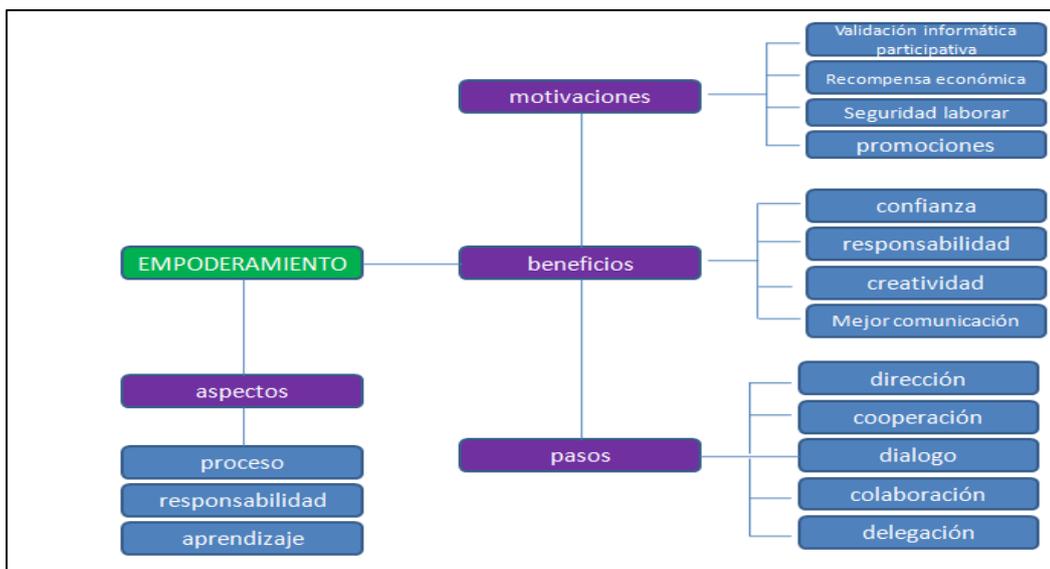


Gráfico 31 Empoderamiento en Dirección Distrital Joya de Los Sachas

#### **4.3.8.5 Coaching**

Entre las técnicas administrativas de Coach para la Dirección Distrital 22D01 Joya de los Sachas- Salud en sus diferentes departamentos los mismos que deben resguardar toda información en beneficio de la institución se pueden aplicar con optimización y rendimiento los objetivos manteniendo una buena comunicación entre los empleados, confiabilidad y resguardo de la información en todos sus procesos, para lo cual deberá existir sinergia, cohesión, motivación entre otras características que identifican a los clientes tanto internos como externos.

La esencia del Coaching pasa por enriquecer el modelo mental del entrenado, incrementando su nivel de conciencia y facilitándole el paso a la acción. Todo ello basándose en preguntas y feedback (retroalimentación) descriptivo o no evaluativo que se realizarán en las prácticas de capacitación y evaluación de cada funcionario

El desarrollo de las técnicas de coaching que se aplicarán será:

- Descripción de la situación deseada (objetivo)
- Descripción de la situación actual (área de mejora o dificultad)
- Mapa de opciones y recursos (generación y selección)
- Plan acción (plan específico de actuación)
- Resultados (control y seguimiento)

El coach que aplicará para el Distrito de Salud 22D01 Joya de los Sachas-Salud incrementará el nivel de conciencia (sensorial y emocional) de cada cliente. Esta fase es fundamental, ya que solo se puede controlar aquello de lo que somos conscientes, ser consciente nos da poder para actuar.



**Gráfico. 32 Coaching en Dirección Distrital Joya de Los Sachas**

La propuesta de Coaching para el Distrito de Salud 22D01 Joya de los Sachas-Salud tiene que ver directamente con los objetivos de la institución y como punto clave e importante la información en referencia a los archivos que se manejan en las diferentes unidades para lo cual se requerirá que a través del departamento de talento humano al capacitar al personal se desarrollarán las habilidades de los empleados con responsabilidad, autocreencia y conciencia de tal manera que el cliente interno este representado por cada uno de los empleados y este a su vez se entrene con el coach a través de estos cursos y talleres en la cual se desarrollen las habilidades y el desempeño de los empleados, se maneje bien la información y se mantenga y conserven los archivos.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

- La incidencia de los procesos operativos y administrativos no son adecuados en la Dirección Distrital generando desorganización en los archivos, documentación e información. Actualmente la Dirección Distrital 22D01 Joya de los Sachas –Salud se enfrenta a retos cada vez más grandes como la competitividad, el buen servicio, el bienestar de los empleados y la optimización de recursos, para ello necesita implementar herramientas de calidad de sus servicios para mejorar sus procesos administrativos.
- Entre las técnicas de archivos un 66% se maneja a través del Sistema de Gestión Documental Quipux y la organización de los archivos en un 47%; se manejan los archivos en trámites y los archivos históricos no están organizados. En cuanto a su clasificación se manejan los archivos de forma alfabética y manual. No existe un sistema que los clasifique, por lo que existe una carencia de capacitación al personal en esta área.
- Según la investigación de mercados realizada al cliente interno de la institución que el tipo de administración que se lleva en la Dirección Distrital 22D01, corresponde al 67% en procesos destacándose los procesos Agregadores de valor en la parte operativa y los procesos habilitantes de apoyo en la parte administrativa, mientras un 40% del personal no conoce sobre las nuevas tendencias administrativas y les gustaría que de ellas se apliquen sistemas integrados de información, empoderamiento y el coaching.
- La institución no aplica nuevas tendencias administrativas debido a que siempre se ha manejado con una estructura pública y por procesos, a pesar de la existencia de un instructivo en la cual se rigen las instituciones públicas sobre las funciones y responsabilidades del servidor público, la custodia de la información y su organización hace falta la capacitación y la evaluación del desempeño en estas áreas

al igual que no existe un espacio físico para la Unidad de Archivo General donde se centralice la información y los archivos sean manejados con eficiencia y eficacia.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Dirección Distrital agregue en el organigrama funcional una unidad de archivo general que se encargue de centralizar la documentación y el manejo de los archivos.
- La aplicación de las nuevas tendencias administrativas como los sistemas integrados que utilizan nuevos sistemas de información, tecnologías de archivos, el empoderamiento y las técnicas de coaching serán de gran utilidad para la organización de los archivos tanto históricos como actuales, esto será una motivación del personal para trabajar organizadamente y su desempeño en las funciones sean eficientes y eficaces dentro de la institución.
- Es necesario que la Dirección Distrital implemente en su nueva infraestructura una unidad y espacio físico del Archivo General.
- Se recomienda la capacitación al personal encargado de la nueva unidad y a todos los funcionarios sobre las nuevas herramientas y sobre las existentes del funcionamiento de la información, la documentación y el funcionamiento del archivo general.

## BIBLIOGRAFÍA

- ANDES INFO. (2013). <http://www.andes.info.ec/es/economia/subempleo-mantiene-debajo-trabajo-pleno-ciudades-ecuador.html#1301>. Recuperado el 13 de 06 de 2013
- BCE. (2013). *INFORME INGRESOS PETROLEROS*. QUITO.
- Conde Villaverde, M. L. (1992). *Manual de tratamiento de archivos administrativos*. Madrid.
- Correa, R. (24 de agosto de 2013). Enlace Ciudadano 336. *Mejoras del Turismo en el Ecuador*, pág. [www.elcomercio.com](http://www.elcomercio.com).
- Cruz, J. (1998). *Información y documentación administrativa*. Madrid: Tecnos.
- EL UNIVERSO. (2013). <http://www.eluniverso.com/noticias/2013/07/15/nota/1168671/empleo-disminuye-junio-2013-ecuador>. Recuperado el 13 de 06 de 2013
- Hernandez & Rodríguez, S. (2002). *Administración, Pensamiento, Proceso, Estrategia y Vanguardia*,. México: Mc. Graw Hill.
- INCP. (18 de marzo de 2012). <http://inpc.gob.ec/noticias/2-general/267-quito>. Obtenido de <http://inpc.gob.ec/noticias/2-general/267-quito>: <http://inpc.gob.ec/noticias/2-general/267-quito>
- INEC. (2013). *ESTADISTICAS DESEMPLEO*. QUITO.
- Info, A. (30 de marzo de 2013). <http://www.andes.info.ec/es/sociedad/ecuador-mejora-sus-indicadores-seguridad-ante-delincuencia.html>. Obtenido de <http://www.andes.info.ec/es/sociedad/ecuador-mejora-sus-indicadores-seguridad-ante-delincuencia.html>: <http://www.andes.info.ec/es/sociedad/ecuador-mejora-sus-indicadores-seguridad-ante-delincuencia.html>
- Naresh K, M. (2010). *Investigación de Mercados*.
- Oficial, R. (25 de Julio de 2005). Recuperado el 15 de Marzo de 2014, de Organización básica y gestión de archivos administrativos: <https://www.supercias.gov.ec/web/privado/marco%20legal/INSTRUCTIVO%20DE%20ORGANIZ%20%20BASICA%20DE%20ARCHIVOS%20ADMINISTRAT%20LEY%20ORGAN%20Y%20REGLAMENT%20DE%20TRANSPARENCIA%20E%20INFORMACION.pdf>
- Porter, M. ( 2010). *Ventaja competitiva: creacion y sostenimiento de un desarrollo superior*. . Madrid: Piramide.
- REGISTRO\_OFICIAL. (2005). *Instructivo de organización básica y gestión de archivos administrativos, RO Nº 67 del 25 de julio del 2005*. Quito: Editora nacional.

Ríos, P. (2010). *La importancia de la organización y conservación de un Archivo*. Revista *Universidad de Sonora*. Obtenido de <http://www.revistauniversidad.uson.mx/revistas/23-11.pdf>

RO. (1982). *Decreto N° 2232, cap. III, art. 7 del Reglamento para el funcionamiento del archivo general de los archivos Jurisdiccionales y sectoriales dependientes del Poder Ejecutivo*. Santa fe de Bogotá.

Sevilla, M. A. (2003). *Administración del archivo*. Bogota: 4ta.Edision,.

Thompson, A. A., & GAMBLE, J. E. (2012). *Administración Estratégica*. Strickland: McGrawHill.18va Edición.

## ANEXO

### La encuesta



### ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO-ESPOCH ENCUESTA PARA LA DIRECCIÓN DISTRITAL 22D01- LA JOYA DE LOS SACHAS- SALUD, DE LA PROVINCIA DE ORELLANA

**OBJETIVO:** Determinar el proceso administrativo actual en los Archivos de la Dirección Distrital.22 D01- La Joya de los Sachas- Salud, de la provincia de Orellana para su mejoramiento.

**Encuesta dirigida a:** Usuarios internos de la Dirección Distrital 22D01 Joya de los Sachas-Salud.

**NOMBRE** \_\_\_\_\_ **FECHA** \_\_\_\_\_

#### INSTRUCCIONES:

1. Responda con honestidad y transparencia cada pregunta.
2. Marque con una (X) la respuesta.

#### INFORMACION GENERAL

##### 5) GENERO

MASCULINO \_\_\_\_\_  
FEMENINO \_\_\_\_\_

##### 6) EDAD

25-35 Años \_\_\_\_\_  
36-50 Años \_\_\_\_\_  
Mayor a 50 años \_\_\_\_\_

##### 7) ESTADO CIVIL

Soltero \_\_\_\_\_  
Casado \_\_\_\_\_  
Viudo \_\_\_\_\_  
Divorciado \_\_\_\_\_  
Unión de Hecho \_\_\_\_\_

##### 8) ACTIVIDAD

Talento Humano \_\_\_\_\_  
Estadística \_\_\_\_\_  
Atención al usuario \_\_\_\_\_  
Farmacia \_\_\_\_\_  
Bodega \_\_\_\_\_  
Dirección \_\_\_\_\_  
Operativo \_\_\_\_\_  
Servicio \_\_\_\_\_

**INFORMACIÓN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

**3. ¿Qué tipo de Administración considera usted que se lleva en la Dirección Distrital 22D01-Joya de los Sachas-Salud?**

Administración por conocimientos \_\_\_\_\_

Gestión por procesos \_\_\_\_\_

Administración por objetivos \_\_\_\_\_

Administración del Capital Humano \_\_\_\_\_

**2.¿Conoce usted sobre las Tendencias Actuales administrativas?**

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**3.¿Qué tipo de tendencia administrativa le gustaría que se implemente?**

a) Outsourcing \_\_\_\_\_

b) Empoderamiento \_\_\_\_\_

c) Benchmarking \_\_\_\_\_

d) Justo a tiempo \_\_\_\_\_

e) Las 5 “S” \_\_\_\_\_

f) La quinta disciplina \_\_\_\_\_

g) El Coaching \_\_\_\_\_

**INFORMACION DEL PROCESO ARCHIVISTICO**

**4.¿En la institución se maneja algún departamento de Archivos?**

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**5.¿Qué fases de la organización y administración de documentos y archivos considera usted. Que el departamento de Archivo cumple?**

Acopio \_\_\_\_\_

Administración de documentos \_\_\_\_\_

Organización documental \_\_\_\_\_

Descripción documental \_\_\_\_\_

Selección documental \_\_\_\_\_

Conservación documental \_\_\_\_\_

Servicio archivístico \_\_\_\_\_

**6. ¿En qué auxiliares descriptivos de la descripción documental se apoya la Dirección Distrital22D01, en cuanto a su proceso archivístico?**

Registros \_\_\_\_\_

Listas \_\_\_\_\_

Inventarios \_\_\_\_\_

Índices \_\_\_\_\_

Catálogos \_\_\_\_\_

Guías \_\_\_\_\_

**7 ¿Usted. Como usuario interno de la institución sabe si se cumple con el Programa de conservación/Retención de documentos?**

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

**INFORMACION DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL**

**8. ¿La capacitación del proceso archivístico es?**

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy Bueno \_\_\_\_\_  
Bueno \_\_\_\_\_  
Malo \_\_\_\_\_  
Pésimo \_\_\_\_\_

**9 ¿Cómo considera Usted, la organización archivística ?**

Excelente \_\_\_\_\_  
Muy Bueno \_\_\_\_\_  
Bueno \_\_\_\_\_  
Malo \_\_\_\_\_  
Pésimo \_\_\_\_\_

**10 ¿Qué tipos de administración o proceso archivístico se lleva en la institución?**

Archivo Activo \_\_\_\_\_  
Archivo Intermedio \_\_\_\_\_  
Archivo permanente / histórico \_\_\_\_\_  
  
Archivo Administrativo \_\_\_\_\_  
Archivo de gestión o secretarial \_\_\_\_\_  
Archivo central \_\_\_\_\_

**11.¿Se cumplen los procedimientos de la Gestión documental tales como: ?**

Recepción de documentos \_\_\_\_\_  
Calificación de documentos \_\_\_\_\_  
Ingreso a través del Sistema Quipux \_\_\_\_\_  
Elaboración de respuestas \_\_\_\_\_

**12. ¿Cómo considera al personal archivístico de la Dirección Distrital 22 D01?**

Actualizado \_\_\_\_\_  
Capacitado \_\_\_\_\_  
Excelentes profesionales \_\_\_\_\_  
Inexperto \_\_\_\_\_  
Mal ubicados(puestos) \_\_\_\_\_  
Otros \_\_\_\_\_

**13. ¿Considera usted que es suficiente el ordenamiento de los sistemas de archivo en la institución?**

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**14. ¿Cuáles son los tipos de ordenamiento que se lleva en Archivos?**

Ordenación alfabética \_\_\_\_\_

Ordenación numérica \_\_\_\_\_

Sistema alfabético por asuntos \_\_\_\_\_

Sistema de archivos de nombres \_\_\_\_\_

**15. ¿Se realiza o no la evaluación de los archivos en la institución?**

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**16. ¿Califique el control y préstamo de la documentación?**

Excelente \_\_\_\_\_

Muy Bueno \_\_\_\_\_

Bueno \_\_\_\_\_

Malo \_\_\_\_\_

Pésimo \_\_\_\_\_

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!**

## ANEXO 2 ENTREVISTA

Buenos días la siguiente entrevista es un aporte para el desarrollo del trabajo de investigación denominado: **“TENDENCIAS ADMINISTRATIVAS ACTUALES PARA MEJORAR EL ARCHIVO GENERAL DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 22D01-LA JOYA DE LOS SACHAS-SALUD, UBICADO EN LA PROVINCIA DE ORELLANA”** para la **Escuela Superior Politécnica del Chimborazo**

**Entrevista dirigida a la Ing. Norma Ureña, encargada de la área administrativa de Estadísticas**

**1. Qué tipo de administración considera usted que se está implementando en la Dirección Distrital 22D01, Joya de los Sachas?**

Principalmente la Dirección distrital por ser una entidad del Estado se administra bajo la gestión por procesos entre los cuales tenemos los procesos habilitantes y los procesos de apoyo.

**2. Considera usted que se pueden aplicar nuevas tendencias administrativas?**

Por supuesto en la actualidad las actividades a nivel del sector tanto privado como público que requiere de nuevas actualizaciones y en la administración las hay.

**3. Conoce usted algunas de las nuevas tendencias administrativas?**

Una de las nuevas que he escuchado es acerca del empoderamiento y las nuevas técnicas de coach que se podrían implementar en el liderazgo interno y en la administración las cuales pueden ayudar a llevar mejor los procesos.

**4. Cómo piensa usted que estas administraciones ayudarían a mejorar el archivo general.**

Bueno considero que dependiendo de las nuevas tendencias y a través de los sistemas de información estas se encuentran interconectadas es por ello que es necesario implementarlas para obtener los nuevos conocimientos y que se manejen de manera ordenada la información que es el recurso después del capital humano en una institución.

**Muchas gracias por su colaboración !**

**ANEXO 3 DEL INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN  
DOCUMENTAL DEL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y SUS UNIDADES A  
NIVEL NACIONAL”**

**LA MINISTRA DE SALUD PÚBLICA**

**CONSIDERANDO:**

**Que,** el Art. 91 de la Constitución de la República del Ecuador establece la facultad que tienen los ciudadanos a proponer la acción de acceso a la información pública;

**Que,** la Constitución de la República del Ecuador en su artículo 154 establece que: *“A las ministras y ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la ley, les corresponde: 1. Ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión. (...)”*;

**QUE,** el Art. 379 numeral 3 de la Constitución de la República del Ecuador establece que los documentos forman parte del patrimonio cultural tangible e intangible relevante para la memoria e identidad de las personas y colectivos, y objeto de salvaguarda del Estado;

**Que,** el Art. 1 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública establece que: *“Toda la información que emane o que esté en poder de las instituciones, organismos y entidades, personas jurídicas de derecho público o privado que, para el tema materia de la información tengan participación del Estado o sean concesionarios de éste, en cualquiera de sus modalidades, conforme lo dispone la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado; las organizaciones de trabajadores y servidores de las instituciones del Estado, instituciones de educación superior que perciban rentas del Estado, las denominadas organizaciones no gubernamentales (ONG?s), están sometidas al principio de publicidad; por lo tanto, toda información que posean es pública, salvo las excepciones establecidas en esta Ley.”*

**Que,** el Art. 10 *Ibidem* establece: **“Custodia de la Información.-** *“Es responsabilidad de las instituciones públicas, personas jurídicas de derecho público y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, crear y mantener registros públicos de manera profesional, para que el derecho a la información se pueda ejercer a plenitud, por lo que, en ningún caso se justificará la ausencia de normas técnicas en el manejo y archivo de la información y documentación para impedir u obstaculizar el ejercicio de acceso a la información pública peor aún su destrucción.*

*Quienes administren, manejen, archiven o conserven información pública, serán personalmente responsables, solidariamente con la autoridad de la dependencia a la que pertenece dicha información y/o documentación, por las consecuencias civiles, administrativas o penales a que pudiera haber lugar, por sus acciones u omisiones, en la ocultación, alteración, pérdida y/o desmembración de documentación e información pública. Los documentos originales deberán permanecer en las dependencias a las que pertenezcan, hasta que sean transferidas a los archivos generales o Archivo Nacional.(...)”*

**Que,** mediante Resolución Administrativa No. CNA-001-2005 de 7 de julio de 2005, el Consejo Nacional de Archivos Resuelve expedir el **“INSTRUCTIVO DE ORGANIZACIÓN BASICA Y GESTION DE ARCHIVOS ADMINISTRATIVOS PARA CUMPLIR CON LO**

*DISPUESTO EN LA LEY ORGANICA Y REGLAMENTO GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA”* cuyos objetivos son:

*“Dotar al Sistema Nacional de Archivos del país de un proceso de administración de documentación y archivo de aplicación general.*

*Determinar niveles de responsabilidad sobre la ejecución de tareas en el campo archivístico.*

*Servir como material de consulta en el caso de dudas sobre la aplicación o ejecución de procedimientos dentro del manejo de documentos y archivos y su organización.*

*Garantizar la fluidez y la agilidad en los trámites que deben atenderse en la difusión e información que el usuario requiera; esto para cumplir con la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública y su Reglamento.”*

**Que,** mediante Acuerdo Ministerial Nro. 718 de 11 de mayo de 2009, la Subsecretaría Nacional de la Administración Pública dicta el Instructivo para normar el uso del Sistema de Gestión Documental QUIPUX, como herramienta informática que regirá para las entidades de la Administración Pública Central.

**Que,** el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Salud Pública, en el Capítulo IV – Procesos Habilitantes de Apoyo, artículo 24, Subtítulo: Dirección de Secretaría General, manifiesta: *“Misión: Controlar técnica y administrativamente los actos administrativos y normativos, la documentación, correspondencia y archivo agilizando la marcha administrativa del sector salud con atención eficiente, eficaz y oportuna al cliente interno y externo.”*

**En ejercicio de la atribución que le confiere el artículo 151 y numeral 1 del artículo 154 de la Constitución de la República del Ecuador y artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva;**

#### **ACUERDA:**

Expedir el **“INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL DEL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y SUS UNIDADES A NIVEL NACIONAL”**

#### **CAPÍTULO I**

##### **ÁMBITO**

**Art. 1.-** Ámbito.- Las disposiciones del presente Instructivo, son de aplicación obligatoria en todas las Unidades del Ministerio de Salud Pública a nivel nacional, en lo atinente a la gestión y administración documental.

La Dirección Nacional de Secretaría General, es la Instancia Administrativa responsable del proceso integral de Gestión Documental de esta Cartera de Estado.

#### **CAPÍTULO II**

##### **GENERALIDADES**

**Art. 2.-** A la Dirección Nacional de Secretaría General del Ministerio de Salud Pública y sus delegaciones a nivel nacional les compete: receptor la documentación que remiten a la

Institución para ser ingresada, digitalizada y enviada para su atención al Funcionario Público responsable de cada Unidad, a través del sistema de gestión documental Quipux.

**Art. 3.-** La Dirección Nacional de Secretaría General del Ministerio de Salud Pública así como sus delegaciones a nivel nacional, es la única Unidad Administrativa encargada de la recepción, registro control y despacho oficial de la correspondencia interna y externa recibida y enviada por la Institución, ninguna otra unidad, funcionaria o funcionario esta facultado para recibir o enviar correspondencia alguna.

**Art. 4.-** La Dirección Nacional de Secretaría General del Ministerio de Salud Pública como sus delegaciones a nivel nacional, es la unidad responsable de preservar, archivar y custodiar la documentación, de forma íntegra, sin alteraciones de ningún orden.

**Art. 5.-** Es obligación de las funcionarias, funcionarios y servidores públicos de las diferentes Unidades Administrativas de esta Cartera de Estado que gestionaron los trámites asignados a su competencia, actualizar el sistema de gestión documental Quipux, finalizando y archivando los trámites atendidos, señalando claramente las actividades realizadas, el número de oficio o comunicaciones despachadas y la fecha.

El incumplimiento de esta tarea, acarreará sanciones administrativas.

**Art. 6.-** Las funcionarias y funcionarios del Despacho Ministerial, Viceministros, Coordinadores, Subsecretarios y Directores, serán responsables de exigir el estricto cumplimiento de lo establecido en el presente instrumento.

### **CAPÍTULO III**

#### **DE LA SECRETARÍA GENERAL Y SUS FUNCIONES**

**Art. 7.-** Sin perjuicio de las atribuciones y responsabilidades constantes en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Salud Pública, son funciones de la Secretaría General:

1. Recepción de documentación: En la ventanilla de atención a los usuarios, se receptorá toda correspondencia tanto de usuarios externos e internos que sea ingresada para gestión de esta Institución, la servidora o servidor responsable de esta actividad procederá a su sellado, haciendo constar la fecha, hora, su nombre, adicionalmente deberá verificar que los datos del remitente estén claros, completos y la constancia de número de fojas anexas, si fuera el caso.

2. Clasificación de la Documentación: la documentación recibida será clasificada en aquella que será ingresada en el sistema quipux y la que será distribuida en forma física a las diferentes unidades administrativas asignadas para su trámite, manteniendo un registro de entrega.

3. Ingreso, codificación y escaneo del documento: A fin de mantener un registro numérico, cronológico y digital de la documentación que es recibida en esta Cartera de Estado o sus unidades a nivel nacional, se asignará a través del sistema de gestión documental Quipux, una numeración secuencial anual, adicionalmente el documento será escaneado y almacenado digitalmente con el mismo numero.

4. Direccionamiento: Los trámites ingresados se enviarán digitalmente a través del sistema de gestión documental Quipux a las diferentes Unidades de esta Cartera de Estado, según

corresponda, para su trámite y gestión respectiva.

Es responsabilidad y obligación de todas las autoridades y servidores o servidoras públicos, dar atención oportuna a los trámites que reciban en el ámbito de su competencia.

5. Clasificación, distribución y entrega de la documentación original a las diferentes Unidades de Trámite de esta Cartera de Estado: La documentación será registrada en una guía de entrega, la cual será otorgada para su correspondiente gestión. (Formato 1)

La correspondencia que sea producto de una licitación, seguros o concurso público, serán entregados por su expedidor directamente en la Unidad Administrativa correspondiente.

6. Distribución y entrega de invitaciones o documentación calificada como reservada, personal o confidencial: La documentación que corresponde a invitaciones, así como la que es recibida y que tiene la leyenda reservada, personal y/o confidencial se entregará de forma directa al usuario interno, al que esta dirigida, a través de una guía de registro, con el fin de mantener un control de la documentación entregada. (Formato 1)

No obstante, si dicha documentación no es considerada como reservada, confidencial y/o personal, es obligación de la o el funcionario o servidor, devolverla a la Dirección de Secretaría General a fin de que continúe con el proceso de ingreso correspondiente.

7. Ruteo e información de trámites ingresados: Los usuarios internos y externos podrán conocer el estado de sus trámites a través del sistema de gestión documental quipux que permite monitorear la documentación e identificar la Unidad Administrativa, funcionario y/o servidor que está gestionando el trámite ingresado.

8. Numeración de Actos Administrativos: La Dirección Nacional de Secretaría General del Ministerio de Salud Pública, como sus delegaciones a nivel nacional asignarán una numeración secuencial anual a oficios que se generen fuera del sistema de gestión documental quipux, a las Resoluciones y Contratos emitidos; los Acuerdos y Convenios, mantendrá numeración secuencial por período Presidencial.

9. Recepción y despacho de correspondencia generada institucionalmente: Para el envío de comunicaciones oficiales que deban ser remitidas a los destinatarios a nivel local, nacional e internacional, deberán entregarse en la Secretaría General, desde donde serán despachadas a través de Correos del Ecuador o del servicio de mensajería interna;

La correspondencia para envío deberá estar acompañada del sobre donde conste: los datos completos de nombres y apellidos del destinatario, dirección domiciliar exacta (referenciales si es el caso) y ciudad a la cual se remitirá.

Los usuarios internos se sujetarán estrictamente a los horarios establecidos por la Secretaría General para la recepción de la correspondencia, los cuales serán: En correspondencia local (fuera del casco urbano), nacional e internacional hasta las 14h00; y, en correspondencia local en dos horarios, hasta las 09h00 en la mañana y hasta las 14h00 en la tarde. La correspondencia que se reciba pasados los horarios establecidos, será despachada al día siguiente.

10. Elaboración de guías de correo: Para que las comunicaciones puedan ser despachadas a nivel local, nacional e internacional se elaboran guías EMS de Correos del Ecuador de entrega conforme el sistema propuesto por la Empresa de Correos del Ecuador a través de su web corporativa.



como el original para el destinatario y una copia original que reposará en el Archivo Activo de la Secretaría General;

- g. **Para el caso del oficio circular**, la unidad generadora deberá tener en cuenta el número de ejemplares a despachar:
- h. Las respuestas oficiales deberán llevar, además de la firma de la Funcionaria o Funcionario responsable, el cuadro de responsabilidades en el que conste: **el nombre, apellido, área, cargo y sumilla, de las siguientes personas:** quien elaboró y quien revisó el documento; de ser del caso, también constara quien aprobó el texto del documento; y, el número de trámite, asignado por el sistema de gestión documental Quipux, del documento al cual se está dando atención, esta información ira únicamente en el ejemplar que queda custodiado en el Archivo Activo de la Secretaría General;
- i. El ejemplar que reposa en la Secretaría General, deberá ser impreso en una sola cara de la hoja, cumpliendo los márgenes establecidos por la Secretaría General;
- j. La Secretaría General será la encargada de enviar la documentación a sus destinatarios, para lo cual las comunicaciones vendrán acompañadas del sobre respectivo, en el que conste claramente el nombre, institución y dirección exacta del destinatario;
- k. Cuando el usuario interno realice la entrega personal de un oficio, será el responsable de entregar a la Secretaría General, una copia con la constancia de recepción del documento;
- l. Los usuarios internos, deberán llevar el registro y archivo, por Unidad Administrativa, de las comunicaciones despachadas a través de la Secretaría General; (Formato 3)

**2.- Memorandos y memorandos circulares:** Para el caso de comunicaciones internas cursadas entre las diferentes unidades de esta Cartera de Estado y que no generen automáticamente a través del Sistema de Gestión Documental Quipux, se establecen las siguientes directrices:

- a. El memorando contendrá en el encabezado el logotipo de la Institución;
- b. El número de memorando, debe ir colocado en la parte superior central del documento, el mismo que contendrá:
  - Las siglas del Ministerio;
  - Las siglas que identifican a la unidad;
  - El número correspondiente (se recomienda el uso de cuatro dígitos);
  - El año correspondiente.

Ejemplo: MSP-DGS-0001-2012

- c. La Presentación, deberá constar en negrita y mayúsculas, lo siguiente:
  - **PARA:** Los **nombres, apellidos** y cargo que desempeña o unidad a la que

pertenece;

- **DE:** El cargo o unidad a la que se remite la comunicación;
- **ASUNTO:** Breve resumen de la comunicación (no utilizar “*en el texto*”);
- **FECHA:** Día, mes y año.

- d. Texto de la comunicación;
- e. Pie de firma del remitente y su firma correspondiente;
- f. Cuadro de responsabilidades en el que constará: nombre, apellido, área, cargo y sumilla, de las siguientes personas: quien elaboró y quien revisó el documento; de ser del caso, también constara quien aprobó el texto del documento.
- g. Los usuarios internos, serán responsables de llevar un registro de los documentos que son despachados internamente, lo que permitirá que cada unidad cuente con un registro de inventario (formato 4).

## **CAPITULO V**

### **DE LOS ACUERDOS Y RESOLUCIONES MINISTERIALES, CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES Y CONTRATOS:**

**Art. 9.-** Los documentos generados por la máxima Autoridad de esta Cartera de Estado o su Delegado serán archivados y quedarán bajo la custodia de la Dirección de Secretaría General del Ministerio de Salud Pública;

**Art. 10.- De los Acuerdos Ministeriales:** Estos Actos Administrativos se emitirán bajo los siguientes parámetros:

1. Se imprimirá un solo ejemplar que será remitido al Despacho Ministerial para su firma;
2. El ejemplare firmado será numerado en la Dirección de Secretaría General y quedará archivado y custodiado en la misma;
3. La Secretaría General proporcionará las copias certificadas que sean solicitadas, a excepción de los documentos calificados como confidenciales o reservados, de conformidad con la Ley;
4. La Dirección de Secretaría se encargará de remitir al Registro Oficial los Acuerdos Ministeriales que deban ser publicados;
5. La Secretaría General se encargará de remitir a la Dirección Nacional de Consultoría Legal una copia digital del documento numerado, a fin de que se comunique a la Unidad de Gestión responsable;
6. Las Unidades de Gestión se encargarán de notificar a las personas naturales o jurídicas interesadas.

**Art. 11.- De las Resoluciones Ministeriales:** Estos Actos Administrativos se emitirán bajo los siguientes parámetros:

1. Se imprimirán dos ejemplares que serán remitidos al Despacho Ministerial para su firma;
2. Los ejemplares firmados serán numerados en la Dirección de Secretaría General;
3. Un ejemplar quedará archivado y custodiado en la Secretaría General y el segundo ejemplar será remitido a la Dirección Administrativa para su trámite correspondiente;
4. La Secretaría General proporcionará las copias certificadas que sean solicitadas, a excepción de los documentos calificados como confidenciales o reservados, de conformidad con la Ley;
5. Las Unidades de Gestión se encargarán de notificar a las personas naturales o jurídicas interesadas.

**Art. 12.- De los Convenios Interinstitucionales e Internacionales; y, Contratos:** Estos Actos Administrativos se emitirán bajo los siguientes parámetros:

1. Se imprimirán el número de ejemplares conforme el número de participantes en el Acto Administrativo, los que serán remitidos al Despacho Ministerial para su firma;
2. Los ejemplares firmados serán numerados en la Dirección de Secretaría General;
3. La Dirección de Secretaría General se encargará del archivo y custodia de uno de los ejemplares firmados;
4. La Secretaría General proporcionará las copias certificadas que sean solicitadas, a excepción de los documentos calificados como confidenciales o reservados, de conformidad con la Ley;
5. Las Unidades de Gestión se encargarán de notificar a las personas naturales o jurídicas interesadas.

## **CAPÍTULO VI**

### **DEL ARCHIVO INSTITUCIONAL**

**Art. 13.- Archivo Central:** Es el lugar en el que se agrupan los documentos recibidos o generados en el Ministerio. Además, coordina y controla el funcionamiento de los Archivos Periféricos o de las Unidades, de acuerdo al procedimiento único establecido en la Institución. Los archivos intermedios, pasivos e históricos también estarán bajo su custodia y mantenimiento.

**Art. 14.- Archivo de Unidad o Archivo Periférico:** Es el archivo de una oficina o unidad administrativa en la que se reúne la documentación en trámite, o está sometida a continua utilización y consulta administrativa por parte de las mismas. Salvo excepciones, estas oficinas no podrán custodiar documentos que superen el tiempo que determina alguna Ley, norma específica o a su vez los reglamentos internos de conservación documental.

**Art. 15.- Archivo Intermedio:** Es aquel al que se transfiere los documentos desde las unidades productoras o archivos periféricos cuando su consulta se hace ocasional. En este archivo permanecerán hasta la evaluación que determine el valor documental y permita su eliminación o transferencia al archivo pasivo o histórico.

**Art. 16.- Archivo Pasivo:** Es aquel que se transfiere desde el archivo intermedio luego de su evaluación, porque debido a su importancia deberá conservarse permanentemente.

**Art. 17.- Archivo Histórico:** Es la información generada por la Institución como resultado de trabajos de investigación, toda información relevante de los procesos de desarrollo y crecimiento del Ministerio, además documentación que ha servido o servirá como material de consulta.

## **CAPÍTULO VII**

### **DE LA CLASIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y CUSTODIA DE LOS ARCHIVOS PERIFÉRICOS DEL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA:**

#### **De la Clasificación de Archivos Periféricos:**

**Art. 18.-** Para la clasificación de los archivos periféricos o de las unidades administrativas deberá cumplir con las siguientes directrices:

18.1 La primera clasificación es cronológica, grupos por años con todos los tipos de contenedores (carpetas bene, folder, anillados, empastados, cajas de conservación, etc...)

18.2 El segundo paso es la clasificación por estructura orgánica (procesos o subprocesos) con todos los tipos de contenedores

18.3 Clasificación por series y subseries (temática). En este paso se juntan los años y todos los tipos de contenedores

18.4 Clasificación cronológica, ya sea por fechas, por meses, o por número de documento. También se puede hacer una clasificación por expediente.

#### **De la Organización de Archivos en Unidades Administrativas:**

**Art. 19.-** Para la organización de los archivos periféricos deberá cumplir con las siguientes directrices:

19.1 Levantar una estructura gráfica referencial aplicando un ordenamiento alfabético, con una sección mayor, una división y hasta 3 subdivisiones, por asuntos considerando las competencias de la Unidad Administrativa

19.2 Depurar la documentación, identificando los documentos originales y copias, evitando la duplicidad de los mismos;

19.3 Levantar una base de datos (ordenamiento y etiquetación de un fondo documental, previamente revisado y analizado)

19.3.1 En la base de datos constará la siguiente información:

Nombre de la Unidad Administrativa

Responsable de Archivo

Cantidad

Tipo de contenedor

Contenido

Año

19.4 Foliar los documentos almacenados que se encuentran dentro de cada uno de los distintos tipos de contenedor, que forman cada proceso o subproceso;

19.5 Es obligación de cada Unidad Administrativa llevar un inventario de la documentación,

bajo los siguientes parámetros: (Formato 5)

19.5.1 Unidad Administrativa: constará el nombre de la Unidad Administrativa que remite los documentos para custodia;

13.5.2 Responsable del Archivo: deberá señalarse el nombre de la persona que se encuentra como responsable del archivo en la Unidad Administrativa que remite la documentación;

19.5.3 Número de caja de conservación: corresponde al número de la caja de conservación en la que consta la documentación que se está describiendo;

19.5.4 El número del documento: se colocará el número de documento asignado a la comunicación, incluido las siglas de la unidad;

19.5.5 Tipo de documento: se especificará si el documento es un oficio, memorando, informe, etc.;

19.5.6 Descripción de contenido: en este recuadro constará una breve descripción del asunto del que se trata el documento;

19.5.7 Número de fojas: especificar el número de hojas de la que consta el documento;

19.5.8 Año: corresponde al año en el que fue generada la documentación;

19.5.9 Ubicación: señalar el lugar donde se encuentra ubicada físicamente la documentación en la Unidad Administrativa, Archivo Periférico o Archivo Central

19.6 Ubicar físicamente la documentación en cajas contenedoras debidamente numeradas y etiquetadas.

## **CAPÍTULO VIII**

### **DEL TRASPASO DE ARCHIVOS PERIFÉRICOS DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y OPERATIVAS:**

**Art. 20.-** Cada Unidad Administrativa o Archivo Periférico debe realizar una solicitud por escrito al Archivo Central para acordar fechas de traspaso y novedades que puedan presentarse en el desarrollo del proceso (Formato 8)

**Art. 21.-** Archivo Central procederá a revisar cada contenedor que consta en la base de datos

**Art. 22.-** La Unidad Administrativa o Archivo Periférico elaborará el Acta de Entrega – Recepción en la que constará la base de datos (Formato 6)

Adjuntar como respaldo el inventario en digital

## **CAPÍTULO IX**

### **DEL RESPALDO Y CUSTODIA, DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN, DE LA VALORACIÓN DOCUMENTAL Y PLAZOS DE CONSERVACIÓN**

**Art. 23.-** Los y las servidoras que prestan sus labores en el Archivo Central y los Archivos Periféricos de esta Cartera de Estado, deberá mantener un registro digital del archivo físico.

La información de los documentos que se registran, escanean e ingresan al sistema de gestión documental Quipux, deben estar respaldados en el servidor del Ministerio de Salud Pública al cual la Dirección de Secretaría General de Planta Central podrá acceder

**Art. 24.- Del Acceso a la Información:** Los usuarios internos y externos, deben realizar su petición por escrito a la Secretaría General o sus delegaciones a nivel nacional, solicitando una copia de certificación de la documentación que requieren.

Bajo ninguna circunstancia se otorgarán copias simples de la información

**Art. 25.-** Es responsabilidad de las diferentes Unidades o Archivos Periféricos de esta Cartera de Estado que tengan bajo su custodia la documentación de las mismas, proporcionar a Secretaría General con la debida antelación en relación al volumen de documentos, original y copia de la documentación solicitadas a fin de proceder a la verificación para certificar y entregar dentro del plazo establecido legalmente.

**Art. 26.- De la valoración documental y plazos de conservación:** Se conformará una Comisión Técnica por cada Unidad Administrativa, la misma que se encargará de emitir los criterios técnicos para la evaluación de los plazos de conservación de la documentación.

La Comisión Técnica, estará integrada por:

- Directora o Director de Auditoría Interna o su Delegado/a;
- Coordinador/a General de Asesoría Jurídica (Directora o Director Jurídico) o su Delegado/a;
- Funcionario/o responsable de la Unidad Administrativa o su Delegado/a;
- Directora o Director de Secretaría General;
- El responsable del Archivo o su Delegado/a.

**Art. 27.-** La Tabla de Plazos de conservación aprobada, será publicada en el Registro Oficial.

**Art. 28.-** De la Ejecución del presente Acuerdo encárguese la Dirección Nacional de Secretaría General del Ministerio de Salud Pública.

El presente Acuerdo Ministerial entrará en vigencia a partir de su suscripción sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en el Distrito Metropolitano de la ciudad de San Francisco de Quito, a

Mgs Carina Vance Mafla  
**MINISTRA DE SALUD PÚBLICA**

	<u>Nombre</u>	<u>Área</u>	<u>Cargo</u>	<u>Firma / Sumilla</u>
<b>Revisado</b>	<u>Dra. Elisa Jaramillo</u>	<u>Coordinación General de Asesoría Jurídica</u>	<u>Coordinadora General, Encargada</u>	
<b>Revisado</b>	<u>Abg. Isabel Ledesma</u>	<u>Dirección Nacional de Consultoría Legal</u>	<u>Directora Nacional, Encargada</u>	
<b>Revisado</b>	<u>Dr. René Heredia Mejía</u>	<u>Dirección Nacional de Asesoría Jurídica</u>	<u>Abogado</u>	
<b>Elaborado</b>	<u>Dra. María del Cisne López</u>	<u>Dirección Nacional de Secretaría General</u>	<u>Directora Nacional</u>	