



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:

LA GESTIÓN DOCUMENTAL COMO HERRAMIENTA PARA LA
FUNCIÓN ADMINISTRATIVA EN LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL
JOSÉ PELÁEZ DE LA CIUDAD DE TENA, AÑO 2016.

AUTORA:

PACA RAQUEL VACA TAPIA

TENA – ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la señorita Paca Raquel Vaca Tapia, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido se autoriza su presentación.

Dr. Edgar Segundo Montoya Zúñiga

DIRECTOR

Ing. Marco Vinicio Moyano Cascante

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Paca Raquel Vaca Tapia, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 21 de noviembre de 2016

Paca Raquel Vaca Tapia

C.I: 1500708134

.

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo va dedicado a Dios por ser Él, quien me ha brindado la oportunidad de vida y más de ello sabiduría y fortaleza para conseguir cada una de mis metas.

Además a mi familia por ser el pilar fundamental en mi vida, por su apoyo incondicional, por creer en mí, por su amor y sobre todo por ser una guía a lo largo de vida.

Raquel

AGRADECIMIENTO

Quiero brindar un profundo y sincero agradecimiento a los catedráticos de nuestra querida Facultad de Administración de Empresas quienes han sido un pilar esencial para mi formación profesional; por su apoyo y confianza permanente, a mis amigas quienes con su cariño supieron guiarme durante mi carrera, asimismo un agradecimiento a mis queridos padres y hermanas ya que de una u otra manera me han ayudado en el transcurso de mi vida universitaria.

A todos ustedes mil gracias,

Raquel

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos.....	x
Índice de anexos.....	xi
Resumen ejecutivo	xii
Summary.....	xiii
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.1 Formulación del Problema.....	4
1.1.2 Delimitación del problema.....	4
1.2 JUSTIFICACIÓN	5
1.3 OBJETIVOS	7
1.3.1 Objetivo General	7
1.3.2 Objetivos Específicos.....	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	8
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	8
2.1.1 Antecedentes Históricos.....	9
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	10
2.2.1 Gestión Documental.....	10
2.2.2 Archivo.....	20
2.2.3 Función Administrativa.....	29
2.2.4 Administración.....	31
2.2.5 Elementos de la Administración	32
2.2.6 La Función Administrativa en las organizaciones	33
2.2.7 Factores que determinan la longevidad de la organización	33

2.2.8	Ciclo de la Función administrativa	35
2.3	MARCO CONCEPTUAL.....	41
2.4	IDEA A DEFENDER	42
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		43
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	43
3.1.2	Enfoque Cuantitativo	43
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	44
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	45
3.3.1	Población.....	45
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	47
3.4.1	Métodos.....	47
3.4.2	Técnicas e Instrumentos.....	48
3.5	RESULTADOS.....	50
3.5.1	Resultados de Entrevistas.....	50
3.5.2	Resultados de la Encuesta a Docentes de la Unidad Educativa Fiscal “José Peláez”	54
3.5.3	Resultados de la Encuesta a Padres de familia de la Unidad Educativa “José Peláez”	64
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		74
4.1	LA GESTIÓN DOCUMENTAL COMO HERRAMIENTA PARA LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA EN LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL JOSÉ PELÁEZ DE LA CIUDAD DE TENA, AÑO 2016.....	74
4.2	INFORMACIÓN GENERAL.....	74
4.2.1	Datos Informativos.....	74
4.2.2	Filosofía Institucional	75
4.2.3	Ideario Institucional	76
4.2.4	Estructura Orgánica.....	78
4.2.5	Organización Funcional	81
4.2.6	Fundamentación Jurídica	85
4.3	ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	85
4.4	IMPACTO DE LA PROPUESTA	86
4.5	DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	87
CONCLUSIONES		104
RECOMENDACIONES.....		105

BIBLIOGRAFÍA	106
ANEXOS	108

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Población para Entrevista	45
Tabla 2:	Población para Encuesta	45
Tabla 3:	Muestra	47
Tabla 4:	Análisis de Entrevista Rector	50
Tabla 5:	Análisis de Entrevista Vicerrector	51
Tabla 6:	Análisis de Entrevista Secretaria	52
Tabla 7:	Análisis de Entrevista Auxiliar de Secretaría	53
Tabla 8:	Eficiencia de la Función Administrativa	54
Tabla 9:	Atención al usuario	55
Tabla 10:	Capacitación del personal	56
Tabla 11:	Herramientas que mejoren la función administrativa	57
Tabla 12:	Empleo del Sistema de gestión Documental	58
Tabla 13:	Tipo de Sistema de Archivo	59
Tabla 14:	Dificultades en trámites de gestión documental	60
Tabla 15:	Oportunidad de atención en los requerimientos	61
Tabla 16:	Confiabilidad de la gestión documental	62
Tabla 17:	Estrategias de gestión documental para mejorar la función administrativa .	63
Tabla 18:	Percepción de la Función Administrativa	64
Tabla 19:	Evaluación de la Atención Recibida	65
Tabla 20:	Personal a cargo de la función administrativa	66
Tabla 21:	Necesidad de Capacitación del personal	67
Tabla 22:	Herramientas que mejoren la función administrativa	68
Tabla 23:	Trámites de gestión documental	69
Tabla 24:	Respuesta a Trámites	70
Tabla 25:	Confiabilidad del sistema de gestión documental	71
Tabla 26:	Dificultades en trámites de gestión documental	72
Tabla 27:	Dificultad en actividades desarrolladas por la función administrativa	73
Tabla 28:	Ciclo de vida de los documentos	88
Tabla 29:	Documentos que forman parte del archivo	89
Tabla 30:	Ficha de Registro de Documentos en Secretaría	90
Tabla 31:	Materiales Requeridos	101

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1:	Fases de la gestión documental.....	16
Gráfico 2:	Propósitos de la gestión documental.....	17
Gráfico 3:	Procedimientos para Archivar.....	27
Gráfico 4:	Procesos de la Función Administrativa.....	35
Gráfico 5:	Percepción de la Función Administrativa.....	54
Gráfico 6:	Atención al Usuario.....	55
Gráfico 7:	Capacitación del personal.....	56
Gráfico 8:	Herramientas que mejoren la función administrativa.....	57
Gráfico 9:	Empleo del Sistema de gestión Documental.....	58
Gráfico 10:	Tipo de Sistema de Archivo.....	59
Gráfico 11:	Dificultades en trámites de gestión documental.....	60
Gráfico 12:	Oportunidad de atención en los requerimientos.....	61
Gráfico 13:	Confiabilidad de la gestión documental.....	62
Gráfico 14:	Estrategias de gestión documental.....	63
Gráfico 15:	Percepción de la Función Administrativa.....	64
Gráfico 16:	Evaluación de la Atención Recibida.....	65
Gráfico 17:	Personal a cargo de la función administrativa.....	66
Gráfico 18:	Necesidad de Capacitación del personal.....	67
Gráfico 19:	Herramientas que mejoren la función administrativa.....	68
Gráfico 20:	Trámites de gestión documental.....	69
Gráfico 21:	Respuesta a Trámites.....	70
Gráfico 22:	Confiabilidad del sistema de gestión documental.....	71
Gráfico 23:	Dificultades en trámites de gestión documental.....	72
Gráfico 24:	Dificultad en actividades desarrolladas por la función administrativa.....	73
Gráfico 25:	Organigrama Estructural.....	80
Gráfico 26:	Proceso de Correspondencia Recibida.....	93
Gráfico 27:	Proceso de Correspondencia Enviada.....	95
Gráfico 28:	Proceso de Transferencia de Documentos.....	97
Gráfico 29:	Rotulación de las Cajas.....	98
Gráfico 30:	Proceso de Préstamo de Documentos.....	100

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Carta de Auspicio.....	109
Anexo 2: Formato de encuesta personal Docente.....	110
Anexo 3: Formato de Encuesta a Padres de Familia	113
Anexo 4: Actual archivo de la Unidad Educativa “José Peláez”	116
Anexo 5: Aplicación de Instrumentos de investigación	117
Anexo 6: Entrevista a Rectora del plantel.....	118

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo de la presente investigación es determinar estrategias de gestión documental que contribuyan al eficiente manejo de la documentación como herramientas para la función administrativa de la Unidad Educativa “José Peláez” en el año 2016. Se desarrolló empleando como instrumentos de investigación encuestas al personal docente y padres de familia de la entidad y entrevistas. La gestión documental propone diferentes estrategias como: registro de documentos, procedimiento de organización y archivo de documentos, flujograma de correspondencia recibida, flujograma de correspondencia enviada, flujograma de transferencia de documentos, rotulación de las cajas, flujograma para préstamos de documentos, conservación de patrimonio documental, que contribuyan a la organización y conservación eficiente de los documentos que se manejan en la Secretaría de la Unidad Educativa. Y como resultado se obtiene, se perfecciona el manejo de la gestión documental, la manipulación de los archivos, eficiencia y eficacia para dar respuesta a los requerimientos de clientes internos y externos. Se recomienda gestionar los recursos para la implementación de las estrategias de gestión documental como herramienta de la función administrativa y consecuentemente mejora la calidad de la atención a los usuarios y sus servicios.

Palabras Clave: GESTIÓN DOCUMENTAL, ARCHIVO, FUNCIÓN ADMINISTRATIVA.

Dr. Edgar Segundo Montoya Zúñiga.

DIRECTOR TRABAJO DE TITULACIÓN

SUMMARY

The aim of this research is to determine strategies for document management that contribute to efficient management of documentation as tools for the administrative function of the Education Unit "José Peláez" in 2016. It was developed using as instruments research surveys for teachers and parents of the entity. Document management proposes different strategies as registration documents, procedure for organizing an archiving of documents, correspondence received flow chart. Flow chart correspondence, document transfer flow diagram, signage, documents flow chart for loans, preservation of documentary heritage that contribute to the efficient organization and retention of documents that are managed in the Ministry of Education Unit. And as a result it is improved the document management, file handling, efficiency and effectiveness to meet the requirements of internal and external customers. It is recommended to manage resources to implement document management strategies as a tool of the administrative function and consequently improves the quality of care for users and their services.

Keywords: DOCUMENT MANAGEMENT, FILE, ADMINISTRATIVE FUNCTION.

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación “La Gestión Documental como herramienta para la Función Administrativa en la Unidad Educativa Fiscal José Peláez de la Ciudad de Tena, año 2016.” estuvo orientado a mejorar la función administrativa con un sistema más adecuado para el procesamiento y manejo del patrimonio documental existente, mejorando notablemente la atención a los usuarios internos y externos que diariamente requieren el uso de esta herramienta administrativa

El problema se plantea al evidenciarse el inadecuado manejo, ordenamiento y clasificación de la gestión documental en la Unidad Educativa Fiscal José Peláez de la Ciudad de Tena, debido especialmente, a la falta de herramientas y conocimiento del personal a cargo de su administración, lo que incide negativamente en el desarrollo de la función administrativa e imagen institucional; además, ocasiona el menoscabo de documentos, pérdida de valiosa información y retraso en la entrega de trámites procesados para los usuarios; razón que motivó la formulación de la investigación que se encuentra estructurada en los siguientes capítulos.

Capítulo I: Presenta el problema, su planteamiento y formulación; se realiza la justificación del mismo desde un enfoque teórico, práctico, metodológico y académico; se plantean además los objetivos generales y específicos de la investigación.

Capítulo II: Contiene el marco teórico en el que se sustenta la investigación bibliográfica para contextualizar los antecedentes históricos y la fundamentación teórica de acuerdo a las variables de estudio considerando el criterio de autores y textos especializados. Se presenta además el marco conceptual de la investigación.

Capítulo III: Expone el marco metodológico presentando la metodología empleada, los métodos, técnicas de la investigación y definiendo la población y muestra sujeta a investigación.

Capítulo IV: En el marco propositivo, se desarrolla la propuesta que contiene estrategias para emplear la gestión documental como herramienta de optimización de la función administrativa.

A continuación, se exponen las conclusiones extraídas de la investigación y se emiten recomendaciones que sugieren la implementación de acciones correctivas a los problemas detectados. Finalmente se exponen la bibliografía y los anexos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Unidad Educativa Fiscal “José Peláez” es una Institución que inicia sus labores educativas mediante Acuerdo de Creación del 15 de septiembre de 1940, suscrito por el Ministerio de Educación y la Dirección de Educación de Napo; por lo que se puede determinar que fue la primera escuela de régimen fiscal fundada en la ciudad de Tena.

Todo el patrimonio documental que se genera en una institución se la almacena cuidadosamente en un archivo, siendo éste, el testimonio de su continuidad y es eficaz a medida que permite su utilización de una manera ágil y precisa; sin embargo, en la institución se maneja la documentación generada sin técnicas adecuadas de gestión documental.

En el caso que nos ocupa, para el cumplimiento de actividades importantes en la función administrativa, se requiere de instrumentos de apoyo, métodos y procedimientos; no obstante, en la institución, se manejan los archivos de documentos de manera empírica, sin técnicas, métodos, ni sistemas acordes al desarrollo de la tecnología actual.

El inadecuado manejo, ordenamiento y clasificación de documentos se debe especialmente a la falta de implementación de un sistema de gestión documental y a la falta de valoración de los documentos, lo que incide en la demora y desarrollo de las actividades administrativas, provocando el deterioro de documentos, pérdida de información y retraso en la entrega al usuario interno y externo.

Por ausencia de la gestión documental, se generan problemas con los usuarios, ya que la información requerida llega con retraso y por consiguiente se evidencia un mal servicio con la consecuente insatisfacción de los usuarios.

Otro factor constituye la ausencia de espacio físico, ya que el lugar en el que reposan los documentos no es el adecuado, por lo que ha ocasionado deterioro de importantes documentos por causa de la humedad, presencia de hongos, insectos, inadecuada

ventilación e iluminación; características que hacen que no sea apto para la conservación de documentos.

Por otra parte el personal que constituye la función administrativa de la Unidad Educativa no tiene conocimiento de que los documentos en general, tienen su vida útil debidamente reglamentada y que estas normas deben ejecutarse estrictamente en toda la institución, para lo cual es necesario contar con la gestión documental como herramienta que permita mejorar la función administrativa.

Se evidencia la ausencia de normatividad para la tenencia y manejo de documentos institucionales a nivel general y que los documentos existentes en las instituciones públicas, pertenecen al Estado Ecuatoriano, según lo determinan las normas técnicas de gestión documental y archivo.

1.1.1 Formulación del Problema

¿De qué manera la gestión documental como herramienta contribuirá a la eficiente función administrativa de la Unidad Educativa “José Peláez” en el año 2016?

1.1.2 Delimitación del problema

Delimitación de las Unidades de Observación: Se realizó en el proceso de gestión documental la Unidad Educativa “José Peláez.”

Delimitación Espacial: Esta investigación se efectuó en la Unidad Educativa “José Peláez”, ubicada en el Barrio Central de la ciudad de Tena, cantón Tena, provincia de Napo

Delimitación Temporal: El trabajo investigativo fue desarrollado en el período comprendido entre enero y junio del año 2016.

1.2 JUSTIFICACIÓN

1.2.1 Aporte Teórico

El aporte teórico del presente trabajo investigativo se sustenta en la necesidad de la institución educativa de optimizar procesos en la función administrativa, lo cual conlleva a replantear las estrategias de acción empleando la gestión documental como herramienta que contribuya a mejorar su eficiencia y eficacia, entendiendo su comportamiento, su entorno y necesidad de información, para alcanzar la calidad educativa de sus procesos, y servicios. Los documentos de archivo contienen información que constituye un recurso valioso y un activo importante de la Institución. La adopción de un criterio sistemático para la gestión de documentos de archivo resulta esencial a fin de proteger y preservar los documentos.

El éxito de la función administrativa depende, en gran medida, del grado de implicación de los órganos de decisión de la unidad educativa y de la colaboración de todas las unidades que la integran, por lo que la implementación de una propuesta que contribuya a mejorar su eficiencia y eficacia empleando la gestión documental como herramienta permitirá que la institución supere los problemas detectados durante la investigación.

1.2.2 Aporte Metodológico

La gestión documental como herramienta para la función Administrativa en la Unidad Educativa Fiscal José Peláez de la Ciudad de Tena se realizó bajo la modalidad Bibliográfica – Documental, la misma que permitió definir los aspectos teóricos necesarios para el desarrollo de la investigación; de campo, porque se mantuvo contacto directo con el hecho investigado y el lugar donde este sucedió; se empleó el tipo de investigación descriptiva para realizar una representación de las variables investigadas. Los métodos empleados fueron: Inductivo – Deductivo, que permitió compilar la información de fuentes primarias y secundarias partiendo de lo general a lo particular para extraer conclusiones sobre el tema investigado; Analítico – Sintético, que permitió establecer estrategias encaminadas a mejorar el problema detectado; el método Estadístico, permitió que los datos recolectados mediante instrumentos de investigación fueran tabulados, analizados e interpretados.

Las técnicas e instrumentos empleados fueron la observación que permitió observar detenidamente el proceso de organización de los documentos en la Unidad Educativa Fiscal “José Peláez”, tomar datos y la información necesaria para el registro y análisis posterior; la encuesta que consistió en un cuestionario de preguntas estructuradas aplicada a los padres de familia, docentes y administrativos con el fin de conseguir mediciones cuantitativas sobre las variables de investigación; y, la entrevista aplicada al Rector de la institución con el fin de obtener datos de manera directa a las interrogantes planteadas sobre el tema propuesto.

1.2.3 Aporte Práctico

La contribución de la propuesta entre muchos otros aspectos permitirán a la institución realizar sus actividades de una manera ordenada, eficaz y responsable, respaldar y documentar la creación de políticas internas y la toma de decisiones a nivel directivo, proporcionar coherencia, continuidad y productividad a la gestión y a la administración, garantizar la preservación y conservación en caso de catástrofe, proporcionar evidencia acerca de actividades personales, y culturales de la institución, proteger los intereses de la unidad educativa, apoyar y documentar las actividades en el seno de la institución, en las actividades de investigación y desarrollo.

La gestión documental como herramienta se convierte en una fuente de información sobre las actividades de la institución educativa que puede servir de apoyo a posteriores actividades y toma de decisiones, al tiempo que garantiza la asunción de responsabilidades frente a las partes interesadas presentes y futuras.

La ejecución de este proyecto de investigación es factible ya que existe la información bibliográfica requerida, contenida en libros especializados, documentos, revistas y páginas web especializadas así como la colaboración y disposición de las autoridades de la institución educativa, docentes, estudiantes y padres de familia. La realización de la propuesta cuenta con la disponibilidad de tiempo, recursos, financiamiento, también posee el dominio teórico y práctico por parte de la investigadora para abordar este tema.

Los beneficiarios directos son los usuarios internos de la Unidad Educativa Fiscal “José Peláez” representados por los directivos, docente y los usuarios externos constituidos por los padres de familia de la institución que obtendrán beneficios importantes y de gran relevancia en el manejo de la documentación requerida para trámites de los estudiantes que asisten a la institución educativa.

1.2.4 Aporte Académico

La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, busca lograr la excelencia académica, mediante la aplicación y la práctica; en calidad de egresada y consciente del compromiso social de la institución en formar profesionales en Secretariado Gerencial que generen propuestas e implementan soluciones a la gestión administrativa y operativa de las empresas, actuando con principios deontológicos y éticos, para interpretar la acción humana en relación al desempeño laboral y social.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

- Determinar la contribución de la gestión documental en el eficiente manejo de la documentación como herramientas para la función administrativa de la Unidad Educativa “José Peláez” en el año 2016.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la gestión documental de la Unidad Educativa Fiscal “José Peláez”.
- Analizar el proceso de gestión documental de la Función Administrativa de la Unidad Educativa Fiscal “José Peláez”.
- Proponer estrategias de gestión documental para la Unidad Educativa Fiscal “José Peláez”.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Al observar de manera directa los archivos de la biblioteca de la Facultad de Administración de Empresa de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, se pudo constatar que no existe una propuesta similar a la planteada; por lo que se consideran las investigaciones que sirvieron de base a la investigación del tema planteado:

El autor Reina Haro (2015) en la tesis titulada “Modelo de gestión documental para optimizar procesos en la ESPOCH” concluye

El Principio fundamental de un Sistema de Gestión Documental es permitir y facilitar que la información se comparta, aproveche de la forma más eficiente; este enunciado se comprueba ampliamente al aplicarlo en el Proceso de Remuneraciones de la ESPOCH ya que se alcanza la optimización de todos los recursos que intervienen en mismo.

A lo que recomienda:

Es importante el manejo adecuado y Capacitación constante en el uso de modelos y sistemas de gestión documental, para obtener la correcta organización y conservación de documentos, así también como la disminución de recursos en los procesos que impliquen actividades documentales.

La investigación realizada por Villa & Zambrano (2013) en la tesis titulada Sistema de control Interno y Optimización de la Gestión Administrativa en el Almacén Burton del Cantón Riobamba, las autoras exponen como conclusión:

La administración no realiza las funciones básicas a su cargo a cabalidad dando lugar a que el almacén no se encuentre organizado, careciendo de manuales de responsabilidades y funciones, la inexistencia de planificación estratégica, falta de procedimientos de control; lo que retrasa el progreso de la empresa.

Por lo que plantean como recomendación:

La Administración deberá realizar y aplicar una planificación estratégica, políticas, manuales de responsabilidades y funciones, indicadores de gestión y controles en cada área especialmente en compras para que no exista demasiada mercadería por medio de remates y así optimizar los recursos y tener una idea clara de para qué fue creada el almacén, que es lo que busca a dónde quiere llegar y bajo qué estrategias lo va alcanzar; además que los empleados conozcan las funciones y responsabilidades designadas en cada puesto de trabajo.

La gestión documental se ha convertido en una necesidad para las empresas públicas y privadas para garantizar el estado de conservación, tiempo dedicado a la organización y búsqueda de documentos. La mayoría de las instituciones necesitan acceder y consultar de forma frecuente la información archivada. La importancia del patrimonio documental y el gran volumen de información que se genera en la actualidad pone en vigencia la búsqueda de propuestas innovadoras que ofrezcan ventajas y agreguen valor a los procesos tradicionales de archivo y almacenamiento que se generan en la función administrativa.

2.1.1 Antecedentes Históricos

El 15 de septiembre de 1940 la escuela “José Peláez” inicia sus labores educativas según datos proporcionados por la Dirección Provincial de Educación Hispana de Napo, por lo que podemos decir que fue la primera escuela que Tena poseyó, es la pionera de la educación fiscal de la provincia.

Hasta el año de 1947 cuando la ex directora Olga Espinoza Rueda en calidad de maestra del cuarto grado con la distinguida profesora doña Carola Rivadeneyra, directora de ese entonces a esta escuela se la conoció con el nombre de escuela Padre Sodiro, desde ese momento el gobierno ecuatoriano quiso muy justamente reconocer los merecimientos del Dr. José Peláez Mejía dando su nombre a la primera escuela fiscal mixta de la ciudad de Tena, la misma que fue testigo de luchas, afanes y desvelos y que ha bregado mucho para llegar al sitio que hoy ostenta con mucho orgullo.

El personal docente colaboró en forma meritoria con el programa de alfabetización sin recibir bonificación alguna, también con la academia de corte y confección la misma que lleva su nombre desde el año 1980 y hoy como colegio de educación popular. El plantel se destaca en todas las actividades pedagógicas, cívicas, sociales culturales y deportivas.

Actualmente la Unidad Educativa “José Peláez” ocupa el primer lugar en la provincia por su prestigio bien ganado con base en el trabajo tesonero del personal docente. Hoy la institución cuenta con 24 paralelos distribuidos en seis años de educación básica, profesores de Ciencias Naturales y Laboratorio, de Apoyo Psicopedagógico, de Inglés, de Computación, dos maestras de Cultura Física, Secretaria, Servicio Odontológico, Programa de Alimentación Escolar, Guardián y Auxiliar de Servicios; en los sextos y séptimos años se trabaja por áreas.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Gestión Documental

La gestión documental puede entenderse como un sistema que tiene como objetivos principales la eficacia y la rentabilidad, la cual define como el conjunto de las operaciones y de las técnicas relativas a la concepción, el desarrollo, la implementación y la evaluación de los sistemas administrativos necesarios, desde la creación de los documentos hasta su transferencia al archivo permanente con el objeto de facilitar su producción, trámite, utilización y conservación.

Según Ruso Gallo (2009) “Es el conjunto de actividades que permite coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos” (Pág.15).

Martelo (2009); en su obra Sistema de Gestión Documental, expresa que

La Gestión Documental es un conjunto de actividades administrativas y técnicas, realizado para un efectivo manejo y organización de la documentación producida y

recibida por una entidad desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su consulta, conservación y utilización. (p. 28)

Fonseca (2007); en su obra *Gestión Documental* refiere:

La Administración Documental enseña el tratamiento administrativo que se le debe dar a un documento o grupos documentales con el fin de facilitar su utilización y conservación.” La Gestión Documental es el conjunto de actividades dirigidas al manejo, tratamiento y organización de documentos, desde su origen en las oficinas hasta el destino final, con el objeto de acelerar su búsqueda, facilitación y conservación de los documentos o archivos. (p. 78)

Tomando las ideas del párrafo anterior y realizando un aporte se concibe que la Gestión Documental consiste en el tratamiento y conservación que se les da a los documentos, desde el principio de su ciclo de vida, es decir, la producción del mismo, hasta su eliminación o conservación permanente, todo esto siguiendo las diversas etapas que constituyen el ciclo de vida de los documentos.

2.2.1.1 Historia de la Gestión Documental

A pesar de que el concepto de gestión documental es nuevo, su origen se remonta hace muchos siglos cuando en las bibliotecas antiguas organizaban listados de documentos por carpetas y categorías. Actualmente la gestión documental cobra importancia al ser un factor fundamental para el desarrollo de las organizaciones en las que se prioriza la organización y la comunicación.

La historia y evolución de la gestión documental es resumida por Moreno (2009), quien expone

Durante siglos, la gestión documental en las organizaciones fue el dominio exclusivo de administradores, archiveros y bibliotecarios, cuyas herramientas manuales básicas eran los libros de registro, las carpetas, archivadores, cajas y estanterías en que se guardan los documentos de papel (y más tarde los audiovisuales y los documentos en soportes magnéticos u ópticos), los ficheros o

kárdex que permiten hacer referencias cruzadas y una larga lista de técnicas de recuperación de información mediante sistemas de codificación y clasificación. Más recientemente se fueron sumando a ellos los informáticos, que son cada vez más necesarios debido a la complejidad y nivel de sofisticación que van alcanzando los sistemas computacionales de apoyo de la actividad administrativa.

El uso del ordenador en la gestión documental se inicia en la práctica a partir de las grandes bibliotecas nacionales anglófonas, la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos de América y *la British Library*, que en los años 60 del siglo XX crean programas de bases de datos conocidos como MARC (*Machine Readable Cataloguing*) o Catalogación leíble por ordenador. Poco después se comienza también a usar registros computarizados para inventariar documentación administrativa en soporte papel.

Cuando el uso de las tecnologías de información y comunicación se hizo común en la administración pública y privada, con el inicio de las bases de datos y la aparición de los procesadores de textos y otras aplicaciones ofimáticas, y sobre todo con la llegada del correo electrónico, surgió la necesidad de capturar y conservar también documentos que nacen, viven y mueren en formato electrónico. Conseguir esto representó un nuevo salto en la complejidad y exigencias a los sistemas informatizados y en la forma de pensar de los administradores y archiveros.

En el mundo actual coexisten los más diversos sistemas de gestión documental: desde el simple registro manual de la correspondencia enviada y recibida, hasta los más sofisticados sistemas informáticos que manejan no sólo la documentación en papel o en formato electrónico, sino que además controlan los flujos de trabajo del proceso de tramitación de los expedientes, capturan información desde bases de datos de producción, contabilidad y otros, enlazan con el contenido de archivos, bibliotecas, centros de documentación y permiten realizar búsquedas sofisticadas y recuperar información de cualquier lugar.

2.2.1.2 Importancia de la Gestión Documental

La gestión documental en una organización permite tener una visión exacta y completa de las políticas, funciones, programas y servicios de una entidad, lo cual se ve reflejado en un sistema institucional de archivos plenamente organizado y definido que garantiza el flujo y disposición de la información en forma ágil y oportuna.

Pedraza y Guzmán (2006) exponen en su trabajo investigativo la importancia de la gestión documental, en el mismo refieren:

Un Programa de gestión documental permite tener una visión exacta y completa de las políticas, funciones, programas y servicios de una entidad, lo cual se ve reflejado en un Sistema Institucional de Archivos plenamente organizado y definido que garantiza el flujo y disposición de la información en forma ágil y oportuna. Dicho Programa de Gestión Documental permite tener una visión exacta y completa de las políticas, funciones, programas y servicios de una entidad, lo cual se ve reflejado en un Sistema Institucional de Archivos plenamente organizado y definido que garantiza el flujo y disposición de la información en forma ágil y oportuna. (Pedraza & Guzmán, 2006)

En la actualidad la gestión documental ya no sólo hace referencia al simple almacenamiento de documentos y su organización sino que debe ser entendida, en un primer término, como el conjunto de procesos y flujos de trabajo que permiten a una organización preservar y conservar organizadamente la información generada pero por sobre todo como una herramienta poderosa a la hora de incrementar la eficiencia en los procesos de la función administrativa de la empresa o institución.

2.2.1.3 Objetivos de la Gestión Documental

Los objetivos que casi la totalidad de las empresas u organizaciones sean éstas públicas o privadas se plantean previamente a la configuración de un programa de gestión documental. (Maiolini, 2015) expone que los tres principales objetivos de la gestión documental son:

- Resaltar y clasificar los documentos según su importancia y contenido: estableceremos para ellos un nivel de relevancia, y de acuerdo al mismo, los clasificaremos y resaltaremos. Pueden ser currículos, historias clínicas, expedientes jurídicos y muchos otros. Como sabremos, los parámetros de clasificación y posterior archivo de documentos tan disímiles como los señalados, variarán considerablemente. Para algunos documentos la forma más conveniente de clasificación pasa por un índice, mientras que para otros es adecuado un ordenamiento por abecedario, entre otros.
- Apoyar las decisiones administrativas: cuando cumplimos con el primer punto de manera adecuada, las decisiones administrativas se nos facilitarán en gran medida. Se reducirán las dudas –que casi siempre existen- en un área de acciones fundamentales para la empresa u organización. La toma de decisiones sin que las mismas estén sustentadas en informaciones de archivo contrastadas, son generalmente un paso en falso en la gestión. Pero además, los documentos siempre respaldarán las decisiones tomadas, antes o después de que éstas se hayan tomado.
- Controlar y garantizar los procesos de la organización o empresa: del mismo modo que sustentan y apoyan la toma de decisiones, los documentos correctamente redactados y clasificados, garantizan los procesos y acciones de la organización. Los procesos cotidianos o específicos de la empresa son los que aseguran su funcionamiento, su mantenimiento y su crecimiento, por lo que un atinado manejo de los documentos tiene una función esencial que cumplir en este proceso. (p. 1)

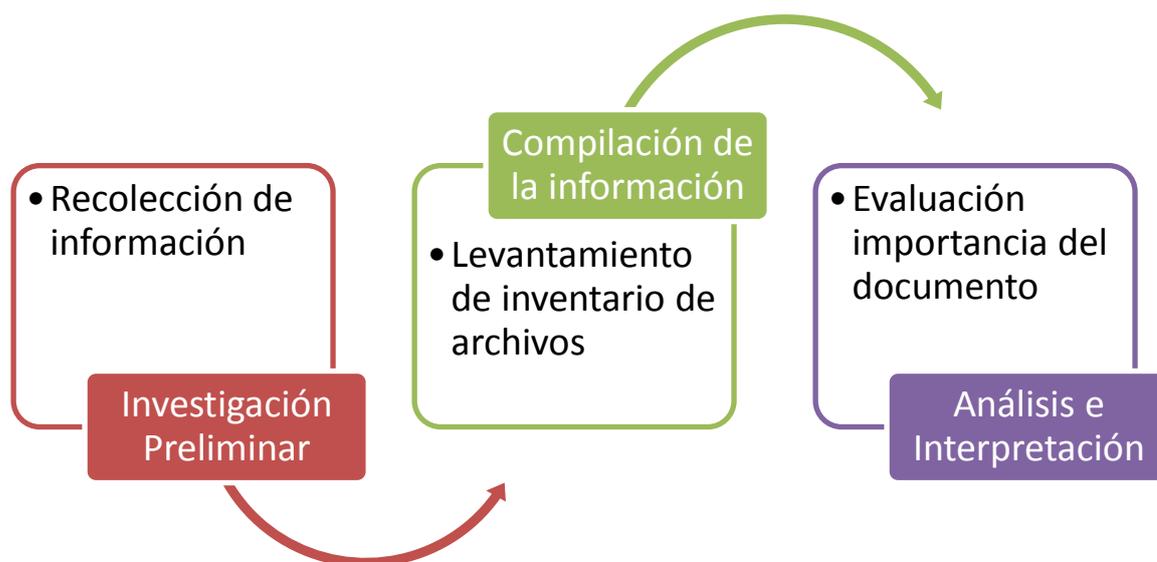
La gestión documental mediante el cumplimiento de estos objetivos contribuye tanto a la toma de decisiones por parte de los niveles directivos, como al cambio que se produce dentro de la empresa o institución a través del tiempo. La gestión documental es el instrumento fundamental que se requiere para poder organizar adecuadamente la información generada.

2.2.1.4 Fases de la Gestión Documental

Para desarrollar un Programa de Gestión Documental se deben realizar las fases propuestas por Pedraza & Guzmán (2006), estas son:

- 1) Investigación Preliminar sobre la Institución y sus fuentes documentales. Comprende la recolección de información sobre: la historia institucional, desde su creación hasta la actualidad; las disposiciones legales y actos administrativos que han regulado las funciones y los cambios estructurales de la entidad a través de sus existencia; la normatividad tanto interna como externa que afecta el desarrollo de las actividades propias de la Institución; los manuales de procedimiento que condicionan la aplicación de las funciones, la circulación interna y externa de los documentos durante su producción, trámite y servicios.
- 2) Compilación de la Información Documental. Esta fase consiste en el levantamiento de los inventarios de los archivos de oficina en su estado natural, tal como han sido formados por cada una de las unidades administrativas productoras de documentos. Esto nos permite conocer el estado real de la documentación para definir más adelante los criterios y procesos de clasificación, ordenación, descripción, trámite, producción consulta que se establecen para la información corriente y normalización.
- 3) Análisis e interpretación de la información compilada. Finalizada la etapa de recolección de la información, se procede a su evaluación, apoyándose para ello en un grupo de trabajo interdisciplinario (especialista en Jurídica, especialista en el área Administrativa y un Archivista) que pueda conceptuar sobre la importancia del documento y la información desde el punto de vista legal, fiscal, administrativo, técnico e histórico.

Gráfico 1 Fases de la gestión documental.



2.2.1.5 Propósitos de la Gestión Documental

La gestión documental tanto en las organizaciones públicas como privadas cumple con propósitos de acuerdo a su naturaleza.

Franklin (2009) considera que los propósitos de la gestión documental son:

- Contar con los formatos adecuados en función de las necesidades de la organización.
- Identificar y proteger información vital.
- Mejorar la gestión de los procesos y de los procedimientos.
- Contribuir a racionalizar las cargas de trabajo.
- Administrar eficazmente los recursos y sistemas destinados al manejo de la información en la organización.
- Interrelacionar correctamente la gestión documental con la estructura organizacional.
- Evaluar la gestión documental de la organización. La gestión documental forma parte de la estrategia para administrar los recursos informativos con que cuenta la organización.

Gráfico 2 Propósitos de la gestión documental.



Fuente: Heredia Herrera (2007)
Elaborado por: Raquel Vaca

Por su naturaleza, el punto de partida para manejar la documentación constituye la plataforma de las operaciones que día a día afronta la organización, cuyo registro se centra en sus competencias centrales, estructura, sector de actividad, giro industrial, tamaño de la empresa, número de empleados, relaciones de coordinación, nivel de desarrollo tecnológico, sistemas de comunicación e información.

Como parte fundamental del manejo y tratamiento de la información, es conveniente disponer de un enfoque digital que incrementa la calidad de los datos, es decir, que le permita depurarlos y confirmarlos automáticamente.

La misión principal de un sistema de gestión documental es mejorar los procesos de almacenamiento y organización de documentos. Las empresas tienen que manejar en su gestión diaria, gran cantidad de información de este tipo. Además es necesario cumplir la normativa legal y de funcionamiento interno que existen para las que son indispensables este tipo de procesos.

2.2.1.6 Enfoque de la Gestión documental

Franklin (2009) Considera que la gestión documental forma parte de la estrategia para administrar los recursos informativos con que cuenta una organización. Por su naturaleza, el punto de partida radica en el enfoque clásico para manejar la documentación que constituye la plataforma de las operaciones que día con día afronta una organización, cuyo registro se centra en sus competencias centrales, estructura, sector de actividad, giro industrial, tamaño de la empresa, número de empleados, relaciones de coordinación, nivel de desarrollo tecnológico, sistemas de comunicación e información, trato a clientes (internos y externos), generación de bienes, servicios, capital y conocimiento y gestión de la calidad. (p. 79)

Por lo que se establece que el enfoque de la gestión documental está orientado a satisfacer las necesidades de la institución de mejorarlos procesos internos de la función administrativa, mediante la administración adecuada de la información que se genera, mejorando así el desempeño del personal y optimizando el uso de recursos físicos y financieros inherentes al manejo de documentación.

2.2.1.7 Atribuciones de la Gestión Documental

De acuerdo a lo que expone INEC (2015) el macro-proceso de Gestión Documental, que se estructura con los procesos de Diseño Documental; Control Documental; Archivo Documental; Automatización Documental (con Desarrollo y Administración de Sistemas Informáticos); Certificación de documentos e información; y Eliminación de documentos institucionales.

Las atribuciones y responsabilidades de la gestión documental son las que se enlistan a continuación:

- Planificar, organizar, dirigir y controlar la ejecución de las actividades del macro proceso de Gestión documental;
- Proponer, revisar y aprobar los documentos generados dentro del proceso de Gestión Documental;

- Certificar con su personal encargado toda la documentación o información Institucional que es requerida administración de los mismos.
- Administrar el personal en el Sistema de Gestión Documental y la implementación de la automatización de los documentos institucionales;
- Dirigir la ejecución de estudios técnicos relacionados con el nacimiento, control, archivo, permanencia, certificación y eliminación de los documentos institucionales;
- Asesorar, en el ámbito de su competencia, en administración de los documentos para el buen funcionamiento del mismo de la institución.
- Evaluar el desenvolvimiento de las actividades en entidades administrativas que conforman con Dirección, cumpliendo con el trabajo de calidad y oportunidad del cumplimiento de la misma.
- Regularizar hacia la administración del talento humano, para hacerle conocer las necesidades de capacitación de su dirección.

Por lo antes expuesto se deduce que estas disposiciones nos hacen cumplir la administración de los documentos producidos dentro y fuera de las Instituciones públicas y privadas, en el manejo y conservación de los expedientes, Administrar, o liderar y responsabilizarse de la gestión documental relacionando con el nacimiento de los documentos, proceso de trámite, control de archivo, seguridad conservación, eliminación y que sirva de memoria Institucional.

2.2.1.8 Beneficios de la Gestión Documental

La gestión de documentos de archivo regula las prácticas efectuadas tanto por los responsables de su gestión como por cualquier otra persona que cree o use documentos en el ejercicio de sus actividades.

La gestión de documentos de archivo en una organización incluye:

- a) El establecimiento de políticas y normas;
- b) la asignación de responsabilidades y competencias;
- c) la fijación y promulgación de procedimientos y directrices;
- d) la prestación de una serie de servicios relacionados con su gestión y uso;

- e) el diseño, la implementación y la administración de sistemas especializados; y
- f) la integración de la gestión de documentos de archivo en los sistemas y los procesos de la organización.

Los documentos de archivo contienen información que constituye un recurso valioso y un activo importante de la organización. La adopción de un criterio sistemático para la gestión de documentos de archivo resulta esencial para las organizaciones y la sociedad, a fin de proteger y preservar los documentos como evidencia de sus actos.

Los documentos de archivo permiten a las organizaciones – realizar sus actividades de una manera ordenada, eficaz y responsable; – prestar servicios de un modo coherente y equitativo.

Un sistema de gestión de documentos de archivo se convierte en una fuente de información sobre las actividades de la organización que puede servir de apoyo a posteriores actividades y toma de decisiones, al tiempo que garantiza la asunción de responsabilidades frente a las partes interesadas presentes y futuras.

2.2.2 Archivo

2.2.2.1 Definición

Existen varias definiciones del archivo como fuente de información y como parte de la gestión administrativa propuestas por varios autores. Las principales son los que a continuación se exponen:

Según Fugueras (2009) El archivo es “Un conjunto orgánico de documentos producidos y/o recibidos por una persona física o jurídica, ya sea en las entidades públicas y privadas, para el desarrollo de sus funciones o de su actividad, organizados, clasificados para utilizarlo en la gestión administrativa” (Pág.18).

Para Rodríguez, (2010)

Es el conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, como fuentes de la historia. También se puede entender como la institución que está al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura. (Pág. 56).

Los archivos son el conjunto organizado de información que se genera como producto de las actividades realizadas por instituciones públicas o privadas, que pueden utilizarse como soporte material de estas informaciones.

2.2.2.2 Importancia de los Archivos

Los archivos recopilan, conservan y difunden información registrada, generada o recibida por una entidad, grupo o persona en función de las actividades que ésta realiza.

Los archivos constituyen parte esencial de los recursos de información de un país, por cuanto en su documentación se expresa, en forma original, el desarrollo histórico de su misión, funciones y actividades. Su importancia se podrá comprender a partir del valor que tiene para: la administración, la investigación, la comunidad, el desarrollo económico, social, científico y tecnológico, el fomento de la cultura y la consolidación de la identidad nacional.

Forero (2011) en su libro afirma:

Los archivos son importantes para la administración de documentos que es necesario para la toma de decisiones basadas en antecedentes. Pasada su vigencia, estos documentos son potencialmente parte del patrimonio cultural y de la identidad nacional.

Los archivos recopilan, conservan y difunden información registrada, generada o recibida por una entidad, grupo o persona en función de las actividades que ésta realiza.

Dicha información puede estar contenida en documentos sobre papel o cualquier otro soporte: medios legibles por equipos mecánicos o electrónicos, como cintas, discos de computador, microfilmas, fotografías, videocintas, películas, pinturas, dibujos, mapas, etc.

Los archivos constituyen parte esencial de los recursos de información, por cuanto en su documentación se expresa, en forma original, el desarrollo histórico de su misión, funciones y actividades.(Pág. 30).

Los archivos son importantes para el funcionamiento de toda organización, porque los documentos que los conforman son imprescindibles para la toma de decisiones y el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, por lo que es imprescindible que la información que reposa en los archivos sea confiable y se presente de manera oportuna.

2.2.2.3 El archivo y la función Administrativa

Dentro de la función administrativa el archivo juega un papel muy importante considerando que en este se sustenta la información necesaria para la toma de decisiones que dirigen el presente y futuro de la organización.

Monsalve (2011) en su sitio web con respecto al papel de los archivos en la administración aporta:

Si partimos del supuesto básico de que los archivos, son creados orgánicamente por personas e instituciones en el desarrollo de sus tareas, para sus propios fines, hemos de concluir que todo gobierno, dependencia, entidad o empresa debe recurrir con frecuencia a los documentos que ha producido o recibido, para determinar precedentes, verificar proyectos anteriores, cumplidos o pendientes, llevar a cabo

investigaciones, tomar decisiones, responder a trámites y demandas de orden legal, administrativo o fiscal, o a requerimientos de ciudadanos.

La función de los archivos como memoria institucional cobra mayor importancia a medida que pasa el tiempo. Con archivos bien organizados no tendrán los funcionarios que partir de cero, o invertir tiempo y recursos en la búsqueda infructuosa de información, elevando los costos de operación, produciendo ineficiencia, atraso, confusión y, en general, una deficiente administración.

2.2.2.4 Tipos de Archivos

Los tipos de archivos en las instituciones se adaptan a las necesidades y forma de organización de cada empresa. Existen varios criterios de división de los tipos de archivo planteadas por varios autores. Guerrero (2013) plantea los siguientes criterios para la clasificación de archivos dentro de una organización

- Por su Ubicación: centralizado, descentralizado o mixto
- Por su contenido: Público o Privado
- Por su frecuencia de utilización: Activo, semiactivo o pasivo
- Por el tipo de soporte utilizado: papel y electrónico.

a. Por su Ubicación

Archivo Centralizado.- Implica que todos los documentos de la empresa estén ubicados en el mismo lugar, para que todas las personas y departamentos acudan a consultar el archivo en el mismo sitio.

Archivo Descentralizado.- Se trata de conservar la documentación en diferentes lugares de la empresa. Este sistema suprime la formulación de peticiones de documentos, evita la creación de más documentación y es más accesible a los distintos servicios y documentos que se han de consultar.

Archivo Mixto.- Combina los dos tipos de archivos anteriores: descentraliza el archivo por departamentos para aquellos procesos que continúan en marcha y una vez realizado esto, toda la documentación se traslada a un archivo central. (Guerrero, 2013, págs. 5-7)

b. Por su contenido

Archivo Público.- Se considera que son archivos públicos los que se encargan de la reunión, conservación, clasificación, ordenación y divulgación de la documentación producida por las entidades públicas y personas físicas y jurídicas gestoras de servicios públicos.

Archivo Privado.- Son archivos privados los formados por fondos o colecciones documentales producidos o reunidos por las personas físicas y jurídicas de carácter privado. (Guerrero, 2013)

c. Por su frecuencia de utilización

Archivo Activo.- Constituye la documentación producto de la actividad institucional, documentación que es sometida a utilización y consulta.

Archivo Intermedio o Semiactivo.- Proceso administrador de las series documentales transferidas por el Archivo General y Descentralizado de las Instituciones de servicio público, permanece en éste hasta que prescriban sus valores administrativos.

Archivo Pasivo.- Son los documentos seleccionados por cada Unidad Administrativa o Dirección, luego de haber realizado las clasificaciones y evaluaciones. (INEC, 2015)

d. Por el tipo de soporte utilizado.

Archivo en formato papel.- Son aquellos documentos que se guardan en soporte físico y/o material. Sigue siendo el formato más utilizado y se recomienda adaptar las normas relativas a la pertenencia y durabilidad.

Archivo en formato electrónico.- Son aquellos que emplean un soporte digital y no poseen ubicación material. Hoy en día existen muchas clases de soportes electrónicos y

digitales. Para su adecuada instalación se deben seguir las instrucciones dadas por los fabricantes, teniendo especial cuidado para que la información contenida en ellos esté libre de virus informáticos y se realicen de forma correcta las copias de seguridad. (Guerrero, 2013)

2.2.2.5 Funciones del Archivo

El archivo cumple con funciones primordiales dentro de la función administrativa de la empresa. Para Zapata (2008) las funciones principales son:

- Guardar los documentos que deben archivarse por número y por año.
- Entregar los documentos archivados bajo recibo y por decisión superior.
- Dar vista autorizada de documentos archivados.
- Desglosar previa autorización de los documentos agregados a expedientes ya archivados.
- Mantener los archivos actualizados y ordenados.
- Efectuar depuraciones periódicas de acuerdo a los criterios. (Pág. 28).

Para que los archivos cumplan las funciones inherentes a su naturaleza requieren de un sistema de gestión documental que garantice su adecuado manejo y conservación como patrimonio documental de la empresa pública o privada que lo requiere como sustento de sus actividades, procesos u operaciones.

Como aporte se presenta que el procedimiento para archivar varía de acuerdo a la normativa vigente en el país o en la institución que realiza este proceso, pero en esencia el proceso inicia con la generación de información y culmina con la disposición final del mismo para su conservación o eliminación.

2.2.2.6 Clasificación del Archivo

Para Valverde, (2009) la forma de clasificar y guardar escritos da lugar a que surjan diversos sistemas de clasificación de archivo. Los más usados son:

- a) Sistema alfabético.- Este sistema de clasificación es aplicable en archivo de personal, en donde las Universidades se crearán de acuerdo a los nombre de las personas físicas o morales.
- b) Sistema por Asunto.-Este sistema se efectuara tomando en cuenta el contenido de cada documento, según sea su temática y no con base en el nombre de una persona.
- c) Sistema Geográfico.-Es aquel sistema que consiste en ordenar la clasificación de los documentos de acuerdo a la procedencia en que residen las partes Intervinientes, y se aplica de acuerdo a los siguientes criterios, comenzar de lo general a lo particular y dentro de esta jerarquización darle un orden alfabético.
- d) Sistema Cronológico.- Este sistema se agruparan los expedientes por año, mes y día, por lo tanto los documentos se archivan según la fecha de cada uno de ellos, se crean así como grupos principales los 12 meses del año y, dentro de los mismos, unas secciones constituidas por los días. Naturalmente, y según las necesidades de la institución pueden crearse grupos por semanas.
- e) Sistema Numérico.- Este sistema de archivo se realiza asignándole un numero progresivo a cada pretexto, sin tomar en cuenta otro elemento.
- f) Sistema Topográfico.-Este sistema consiste en señalar el lugar en que se encuentran los expedientes, indicado el local, mueble y numero de orden; se aplica por regla general a archivo terminados.
- g) Sistema Mixto.- La clasificación mixta es utilizado para mayor facilidad de localización se suelen utilizar marcar, guías o etiquetas bien visibles pegadas a las carpetas, estanterías, pudiendo ser de distintos colores según las separaciones que se quieran establecer.(Pág. 89)

Es muy importante saber cómo y dónde se va a guardar la información generada. Esto depende del uso y organización que se le dé a la misma, dentro de la función administrativa de la organización

2.2.2.7 Organización de los Archivos

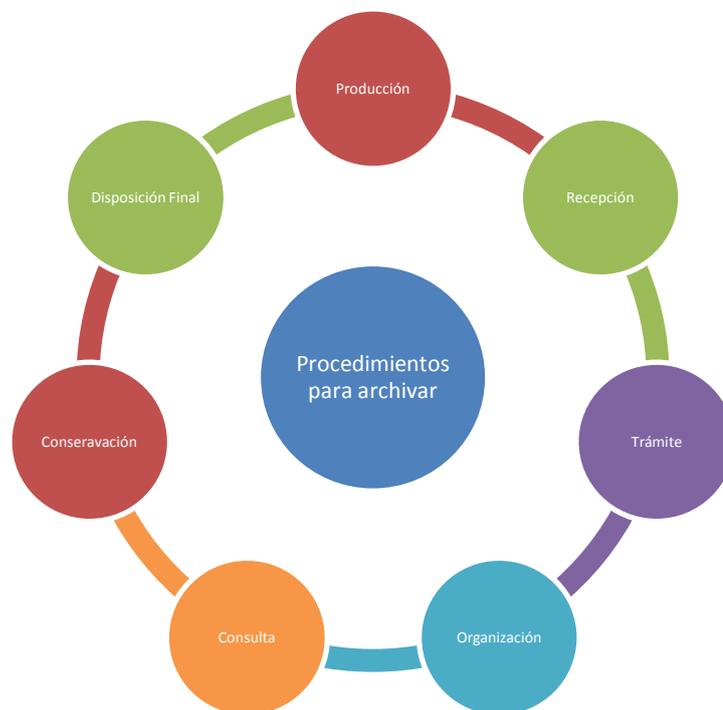
Heredia Herrera (2007) propone que para una correcta ejecución del documento es conveniente seguir paso a paso cada una de estas etapas las cuales son: Producción, Recepción, Trámite, Organización, Consulta, Conservación y Disposición final de documentos.

La autora considera que es esencial seguir los pasos citados para una correcta organización de los documentos que permite una rápida identificación de los expedientes, valorar las funciones y necesidades operacionales de las oficinas, contar con sistemas de ordenación fáciles de entender por los usuarios, ubicar los documentos para su consulta, transferencia o disposición final del documento.

2.2.2.8 Procedimiento para archivar

El autor Heredia Herrera (2007) menciona que para una correcta ejecución del proceso de archivo de documentos es conveniente seguir paso a paso cada una de estas etapas las cuales son: Producción, Recepción, Trámite, Organización, Consulta, Conservación y Disposición final de documentos.

Gráfico 3 Procedimientos para Archivar



Fuente: (Heredia Herrera, 2007)
Elaborado por: Autora

- 1) Producción.- Comprende los aspectos de origen, creación y diseño de formatos y documentos, conforme al desarrollo de las funciones propias de cada entidad o dependencia.

- 2) Recepción.- Consiste en la secuencia de la presentación del documento que provenga de alguna dirección ya sea interno o externo, que será recibido por el recepcionista o quién lo haga sus veces debiendo adherir el sello de recibido, incluyendo el numero correlativo que se le asigne por orden de llegada.
- 3) Trámite.- Consiste en el curso del documento desde su producción o recepción hasta el cumplimiento de su función administrativa.
- 4) En desarrollo de sus funciones, cada dependencia genera un conjunto de documentos objeto de trámites administrativos, dichos documentos integran sus respectivas series documentales.
- 5) Organización.- El conjunto de acciones encaminadas a la adecuada organización de los archivos comprende los procesos archivísticos de: Clasificación, ordenación, descripción.
- 6) Consulta de Documentos.- Acceso a un documento o grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen.

La consulta garantiza el derecho que tiene un usuario (entidad, dependencia, persona natural, etc.) de acceder a la información contenida en los documentos de archivo y de ser necesario a obtener copia de los mismos. Para el cumplimiento de este propósito, los archivos deben atender los requerimientos y solicitudes de manera personal, telefónica, correo electrónico o remitiendo al usuario al funcionario competente.

1. Conservación.- En este proceso se deben garantizar las condiciones mínimas encaminadas a la protección de los documentos, el establecimiento y suministro de equipos adecuados para el archivo, sistemas de almacenamiento de información en sus distintos soportes.

El almacenamiento de documentos consiste en guardar sistemáticamente documentos de archivo en espacios y unidades de conservación apropiadas.

2. Disposición Final.- Consiste en la selección de los documentos en cualquier etapa del ciclo vital, con miras a su conservación temporal, permanente, o a su eliminación conforme a lo dispuesto en las Tablas de Retención Documental y/o Tablas de Valoración Documental.(Pág. 34).

2.2.3 Función Administrativa

(Velaz, 2012) aporta resumiendo las seis funciones básicas que según Fayol toda empresa u organización debe tener presentes al administrar:

- 1) Funciones técnicas: aquellas a través de las cuales se realiza la producción de bienes y servicios.
- 2) Funciones comerciales: la empresa necesita tanto saber producir eficientemente como comprar y vender bien.
- 3) Funciones financieras: es imprescindible una hábil gestión financiera con el fin de sacar el mayor provecho posible de las disponibilidades evitando aplicaciones imprudentes de capital.
- 4) Funciones de seguridad: protección de las personas y bienes de la compañía contra robos, inundaciones, etc.
- 5) Funciones contables: relacionadas con los inventarios, registros, balances, costos y estadísticas.

Funciones administrativas: las encargadas de coordinar y sincronizar las otras cinco funciones. Constituyen el objeto principal de estudio para Fayol, pues en su época aún están en pleno desarrollo y concreción.

Dentro de las funciones administrativas el mismo autor las expone con una breve definición:

- **Planear.**- Anticipar el futuro y trazar el plan de acción.
- **Organizar.**- Mantener tanto la estructura material como social de la empresa.
- **Dirigir.**- Guiar y orientar al personal.
- **Coordinar.**- armonizar todos los actos y todos los esfuerzos colectivos.
- **Controlar.**- verificar que todo suceda de acuerdo con las reglas establecidas y las órdenes dadas. (Velaz, 2012)

Las funciones administrativas no son privativas de la alta dirección, sino que se reparten por toda la jerarquía de la empresa. Fayol afirma que la capacidad básica de las personas situadas en los niveles inferiores es la capacidad profesional característica de la empresa, mientras que la capacidad esencial de la alta dirección es la administrativa. Es

decir, conforme se asciende en la escala jerárquica de la organización deben aumentar las funciones administrativas, mientras que si se desciende predominan las funciones técnicas.

Uno de los objetivos de los estudios de Henri Fayol -y de toda empresa- debe ser el conseguir mejores administradores a través de una enseñanza organizada de las técnicas de dirección. Los seis bloques de funciones señalados se dan siempre en cualquier empresa, sea pequeña o grande, simple o compleja. A cada función corresponden capacidades específicas que deben poseer las personas que las vayan a desempeñar.

2.2.3.1 Ética y Valores en la Función Administrativa

La administración se rige por una serie de valores que proporcionan el sustento ético que permite orientar la conducta del administrador durante su ejercicio. La observancia de estos valores influye directamente en el bienestar de la sociedad. De hecho, todas las organizaciones deben de poseer un código de ética y una filosofía organizacional que oriente todas sus acciones.

Los valores éticos de la administración según exponen Munch y García (2010) son:

Sociales.- Son los de mayor importancia, ya que contribuyen al bienestar de la comunidad a través de:

- Calidad del producto y/o servicio para satisfacer adecuadamente las necesidades de la sociedad.
- Mejoramiento de la situación socioeconómica de la población.
- Cumplimiento de obligaciones fiscales que permiten sostener al gobierno.
- Promoción del desarrollo a través de la creación de fuentes de trabajo.
- Incrementar y preservar las riquezas naturales y culturales de la sociedad.

Organizacionales. - Su finalidad es mejorar la organización de los recursos con que cuenta el grupo social:

- Impulsar la innovación, investigación y desarrollo tecnológicos.
- Optimizar la coordinación de recursos.
- Maximizar la eficiencia en métodos, sistemas y procedimientos.
- Proporcionar servicios y productos.

Económicos.- Se orientan a la obtención de beneficios económicos para la organización, estos son:

- Generar riqueza para la sociedad y los accionistas.
- Máxima obtención de utilidades.
- Manejo adecuado de recursos financieros.
- Desarrollo económico del grupo social.
- Promover la inversión.

2.2.4 Administración

La administración es una actividad indispensable en cualquier organización, de hecho es la manera más efectiva para garantizar su competitividad. Existen diversos conceptos de administración dentro de los cuales se citan los siguientes:

Koontz & Weihrich haciendo referencia al concepto de administración aportan: “La administración es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos”, (p.14).

Según Chiavenato (2008) : “La palabra administración viene del latín ad (hacia, dirección, tendencia); minister comparativo de inferioridad, y el sub fijo ter, es decir quien cumple una función bajo el mando de otro”. El mismo autor define que la administración es "el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales". Por lo que con respecto a la tarea de la administración aporta:

La tarea de la administración consiste en interpretar los objetivos de la empresa y transformarlo en acción empresarial mediante la planeación, organización, dirección y el control de las actividades realizadas en las diversas áreas y niveles

de una empresa para conseguir los objetivos. (p. 3)

Para Guzmán (2006), “Es el esfuerzo humano coordinado para obtener la optimización de los recursos a través del proceso administrativo, a fin de lograr los objetivos constitucionales” (p. 12).

Tomando en cuenta las definiciones antes citadas se puede decir que la administración es el conjunto de procesos que incluye planificar, organizar, dirigir y controlar, los recursos y las actividades de trabajo, dentro de una organización con el propósito de lograr los objetivos o metas establecidas de manera eficiente y eficaz. La tarea básica de la administración es hacer las cosas por medio de las personas de manera eficaz y eficiente.

2.2.5 Elementos de la Administración

Para entender el proceso de administración y consecuentemente la función administrativa basta con analizar en qué consisten cada uno de los elementos de la anterior definición:

- **Objetivos.** La administración siempre está enfocada a lograr fines o resultados.
- **Eficiencia.** Se obtiene cuando se logran los objetivos en tiempo y con la máxima calidad
- **Competitividad.** Es la capacidad de una organización para generar productos y/o servicios con valor agregado en cuanto a costos, beneficios, características y calidad, con respecto a los de otras empresas de productos similares.
- **Calidad.** Implica la satisfacción de las expectativas del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos.
- **Coordinación de recursos.** Es cuando se optimizan los recursos necesarios para lograr la operación de cualquier empresa a través de la administración.
- **Productividad.** Implica la obtención de los máximos resultados con el mínimo de recursos. (Munch Galindo & García Jimenez, 2010)

En este sentido, la productividad es la relación que existe entre la cantidad de insumos necesarios para producir un determinado bien o servicio y los resultados obtenidos. Es la obtención de los máximos resultados con el mínimo de recursos, en términos de eficiencia

y eficacia. De esta forma se aplica la administración como disciplina. Si se analizan los elementos anteriores es posible concluir que la administración es la herramienta más poderosa para la permanencia y competitividad de cualquier organización.

2.2.6 La Función Administrativa en las organizaciones

De acuerdo a lo expuesto por Chiavenato (2009) para administrar las organizaciones y ayudarlas a alcanzar un buen lugar en su entorno de negocios es preciso comprenderlas bien. La función administrativa de la organización debe dar importancia a este aspecto e incentivarlo constantemente. De acuerdo a lo expuesto por el autor:

Cada vez resulta más evidente que la organización es el centro de la sociedad moderna, no la tecnología ni la información. Vivimos en una sociedad cada vez más compleja cuyo núcleo es la organización administrada. Las instituciones sociales son el camino que la sociedad utiliza para conseguir que las cosas sean inventadas, creadas, desarrolladas y fabricadas. La administración es la herramienta específica que permite que las organizaciones sean capaces de generar resultados y de satisfacer necesidades. La organización existe dentro de la sociedad para producir resultados en ella y, sobre todo, para modificarla. De ahí la importancia del papel del administrador. Éste no sólo consiste en hacer que las organizaciones funcionen bien, sino en lograr que produzcan resultados y agreguen valor, en modificar constantemente las organizaciones para adaptarlas en forma proactiva a un entorno cada vez más cambiante e imprevisible.

2.2.7 Factores que determinan la longevidad de la organización

El autor Chiavenato (2009) expone cuatro factores determinantes para garantizar la longevidad y éxito de una organización, esto son los que a continuación se exponen:

- 1) Las organizaciones longevas son sensibles a su entorno. Ya sea que estén construidas con base en el conocimiento, como aquellas que desarrollan innovaciones tecnológicas que agregan valor a la vida de los clientes, o en recursos naturales, como las fabricantes de papel, celulosa, acero, automóviles, productos químicos, minerales, etc., estas organizaciones siempre están en

armonía con el mundo que las rodea y reaccionan de forma oportuna ante las condiciones de la sociedad de la cual forman parte. Poseen una capacidad innata para anticipar la necesidad de cambios y para analizar las crisis a fin de transformarlas en negocios nuevos. Están conectadas con su ambiente y viven de él.

- 2) Las organizaciones longevas están muy cohesionadas y tienen un fuerte sentido de identidad. Sea cual fuere su grado de diversificación, los trabajadores (incluso los proveedores) sienten que forman parte de una sola entidad. Piensan que son como una flota de navíos, en la cual cada uno es independiente, pero el conjunto es más fuerte que la suma de sus partes. Esta sensación de pertenencia a una comunidad y de identificación con sus acciones y logros crea entre los trabajadores y la empresa un fuerte vínculo psicológico, que resulta esencial para que ésta sobreviva a los cambios. La cohesión y la integración se logran gracias a los ascensos otorgados sistemáticamente al personal que las integra. Cada nueva generación de gerentes y trabajadores es un nuevo filón. La prioridad de la administración, y su principal preocupación, es la solidez de la institución como un todo. Se trata de organizaciones en las que vale la pena trabajar e invertir.
- 3) Las organizaciones longevas son tolerantes. Evitan todo control centralizado del comportamiento de las personas. No inhiben los intentos por diversificar o modificar la empresa. Toleran las actividades que amplían el campo de acción de los negocios, como los experimentos, las actividades paralelas, los ensayos y las excentricidades, dentro de los límites de una organización cohesionada. No dejan de ampliar sus posibilidades ni de buscar nuevos horizontes, todo ello con base en la creatividad y la innovación.
- 4) Las organizaciones longevas son conservadoras en el manejo de sus finanzas. Son frugales y no arriesgan su capital gratuitamente. El hecho de tener dinero a la mano les brinda mayor flexibilidad e independencia de acción y les permite buscar opciones que los competidores no pueden tener debido a sus compromisos programados. Esta autonomía financiera les proporciona seguridad, libertad y estabilidad. (Chiavenato, 2009)

2.2.8 Ciclo de la Función administrativa

La función administrativa en su ciclo cumple cuatro etapas básicas:

- Planeación
- Organización e Integración
- Dirección
- Control

Gráfico 4 Procesos de la Función Administrativa



Fuente: Koontz & Wheirich (2010)

Elaborado por: Autora

2.2.8.1 Planeación

Cuando la administración se concibe como un proceso, la planeación es la primera función que se realiza.

Koontz & Wheirich (2010) sostienen que planear implica proyectar en forma consciente la acción futura, por tanto, es un proceso intelectual que requiere tiempo, atención y dedicación suficiente para establecerlos resultados que se esperan y la forma en que se pretende lograrlos.

A pesar de que la planeación se orienta hacia el futuro, siempre es necesario tener en cuenta el análisis de hechos e informaciones relevantes del presente y pasado, para elegir entre diversas alternativas el curso de acción que represente un alto grado de éxito en la consecución de los fines de un organismo social; puesto que el éxito difícilmente puede llegar de improviso. El ejecutar acciones según el vaivén de las circunstancias y sin ningún plan, es trabajar a ciegas.

Actualmente, el interés y la necesidad de planear se derivan del hecho de que todo organismo social opera en un medio que constantemente está experimentando cambios tecnológicos, económicos, políticos, sociales y culturales, a los que debe adaptarse; hay organizaciones que obtienen provecho de esos cambios y otras que sucumben por no considerar debidamente su influencia al planear.

Los principios de la Planeación de acuerdo al criterio de Munch Galindo & García Jimenez (2007) son:

Factibilidad: Lo que se planea debe ser realizable; la planeación debe apegarse a la realidad y a las condiciones objetivas que actúan en el medio ambiente, por lo tanto no deben hacerse planes que sean demasiado optimistas o ambiciosos y que no se puedan lograr.

Objetividad y Cuantificación: Cuando se planea es necesario basarse en datos reales (estadísticas, estudios de mercado, etc.), razonamientos precisos y exactos, y nunca en opiniones subjetivas, especulaciones o cálculos arbitrarios. También llamado Principio de Precisión. La cuantificación facilita la ejecución y evaluación del progreso de los planes (Ya sea en tiempo, dinero, cantidades, porcentajes, etc.).

Flexibilidad: Al elaborar un plan, es conveniente establecer márgenes de holgura que permitan afrontar situaciones imprevistas, y que proporcionen nuevos cursos de acción que se ajusten fácilmente a las condiciones.

Unidad: Todos los planes específicos de la empresa deben integrarse a un plan general, y dirigirse al logro de los propósitos y objetivos generales, de tal manera que sean

consistentes en cuanto a su enfoque, y armónicos en cuanto a su equilibrio e interrelación que debe existir entre estos.

Cambio de Estrategias: Cuando un plan se extiende con relación al tiempo (largo plazo), será necesario rehacerlo completamente. Esto se refiere a que la empresa tendrá que modificar los cursos de acción, y consecuentemente las políticas, programas, procedimientos y presupuestos sin abandonar los objetivos.

La planeación es el primer paso del proceso administrativo y sienta las bases para una función administrativa efectiva que permitan anticiparse a los cambios, delimitar los objetivos y elegir el curso de acción que permitirá el cumplimiento de los mismos.

2.2.8.2 Organización e Integración

De acuerdo al criterio de Robbins & Coulter (2010) pocos temas de administración han experimentado tantos cambios en los últimos años como la estructura organizacional y el cómo organizar. Los gerentes están reevaluando los métodos tradicionales para encontrar nuevos diseños estructurales que ayuden y faciliten el trabajo de los empleados en la organización.

La estructura organizacional es la distribución formal de los puestos de una organización. Esta estructura, que puede ser representada visualmente en un organigrama que tiene muchos propósitos.

En el organigrama se definen los puestos de trabajo con sus tareas y responsabilidades, la organización de las líneas de autoridad, comunicación, coordinación entre dependencias. También define los requerimientos cualidades y conocimientos que exige cada cargo, además las necesidades de mejoramiento o de formación de los operarios o trabajadores, los planes de capacitación o formación en relación con las necesidades de puestos y de trabajadores y por ultimo las comunicaciones necesarias.

Para Robbins & Coulter (2010) los principales propósitos de organizar son:

- Dividir el trabajo a realizarse en tareas específicas y departamentos
- Asignar tareas y responsabilidades asociadas con puestos individuales
- Coordinar diversas tareas organizacionales
- Agrupar puestos en unidades
- Establecer relaciones entre individuos, grupos, departamentos
- Establecer líneas formales de autoridad
- Asignar y utilizar recursos de la institución.

El crear o cambiar un diseño organizacional implica un proceso con respecto a seis elementos claves: especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, tramo de control, centralización y descentralización y formalización.

Dentro de la organización es importante definir la estructura organizacional dentro de la cual se consideran los siguientes aportes.

“La estructura organizacional se refiere a los diferentes patrones de diseño para organizar una empresa, con el fin de cumplir las metas propuestas y lograr el objetivo deseado”. (Porter, 2006)

Según el autor Chiavenato (2008),

Las organizaciones son extremadamente heterogéneas y diversas, cuyo tamaño, características, estructuras y objetivos son diferentes. Esta situación, da lugar a una amplia variedad de tipos de organizaciones que los administradores y empresarios deben conocer para que tengan un panorama amplio al momento de estructurar o reestructurar una organización” (p. 45)

La organización es una consecuencia de la planeación. Los recursos con los que cuenta la organización no pueden ser coordinados ni dirigidos si no se cuenta con un estructura organizacional adecuado.

2.2.8.3 Dirección

La dirección es la función del proceso administrativo a través de la cual se logra la realización efectiva de todo lo planificado o planeado. Según cita Koontz & Wheirich, (2010) para Fayol, (1972), “La dirección general está encargada de conducir a la empresa a su objeto, procurando sacar el mejor partido posible de los recursos de que dispone”, es decir la dirección es hacer funcionar a la empresa con el máximo de rendimiento.

La dirección del trabajo está basada en un estudio de tiempo y movimientos del trabajo de los obreros, con una organización de tiempo militar. Las ordenes se transmiten por jerarquía, del director general = a los jefes de servicio, = a los jefes de talleres, = a los jefes de equipo.

Esta función administrativa consiste en “Lograr que todos los miembros del grupo alcancen el objetivo, de acuerdo con los planes y con la organización trazados por el jefe administrativo”. De la misma forma establece que “La dirección es la función de guiar y de supervisar a los subordinados, orientarlos, darles la información necesaria para que puedan realizar todas las acciones para alcanzar los objetivos y metas propuestas”(Koontz & Wheirich, 2010).

La dirección como fase del proceso de la administración, es a su vez, un proceso complejo que consiste en tomar decisiones para planificar, organizar, coordinar, hacer ejecutar y controlar los actos o acciones de los individuos dentro de su institución.

En este paso se logra que la planeación y la organización entren en acción. Ahora es necesario contar con que cada trabajador quiera y pueda hacer el trabajo de manera correcta, para esto debe coordinar los trabajos, motivar a su personal, y orientarlos en sus labores.

Se debe recordar que se trabaja con seres humanos no con máquinas así que más le valdrá ser un líder que un jefe. Líder es quien conociendo las características de su gente da respuestas a sus necesidades y moviliza su voluntad su capacidad de acción y sus potencialidades a la consecución de los objetivos que se ha propuesto.

Hay que tomar conciencia que la comunicación es su principal herramienta para tomar buenas decisiones y para la delegación correcta de responsabilidades.

2.2.8.4 El Control y la Evaluación

Controlar es comprobar que lo que se está haciendo si está de acuerdo con lo planeado dirigido a los objetivos y a través de los programas propuestos. Se debe controlar el manejo del dinero, el tiempo, la calidad el desempeño de los trabajadores, el mantenimiento, los inventarios etc.

De acuerdo a lo expresado por Robbins & Coulter (2010) “El proceso de control es un proceso de tres pasos en el que se mide el desempeño real, se compara éste con un estándar y se toman acciones administrativas para corregir cualquier desviación o hacerse cargo de los estándares inadecuados”

Para controlar usted necesita contar con información y esa información la puede obtener del paso de planeación en el diseño del programa de trabajo. Igualmente la observación es un buen método de control.

Finalmente la evaluación le permite sacar partido de lo realizado en un periodo más largo de tiempo al poder conocer cuáles son sus puntos débiles y sus fortalezas y lo principal para verificar si se cumplieron los objetivos y si se llegó a las metas.

El último paso del éxito depende de la calidad de los primeros, es decir que si se tuvieron una buena planeación, una buena organización y una buena dirección lo más seguro es que el control y evaluación sean positivos. Los pasos que deben cumplirse necesariamente para lograr un proceso de control efectivo son: la medición, la comparación y la toma de decisiones administrativas.

El Control es la última fase del proceso administrativo y garantiza que las actividades que se realizan en la empresa coincidan con las que fueron planificadas al iniciar el proceso en todos los niveles y áreas de la organización.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Archivo: Conjunto orgánico de documentos, en cualquier soporte, que son producidos o recibidos en el ejercicio de sus atribuciones por los sujetos obligados oficiales.

Codificación: Es el proceso por el cual la información de una fuente es convertida en símbolos para ser comunicada. En otras palabras, es la aplicación de las reglas de un código.

Conservación de Archivos: Conjunto de procedimientos y medidas destinados a asegurar la preservación y la prevención de alteraciones físicas y de información de los documentos de archivo.

Dirección: Es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente o delegando dicha autoridad, y se vigila de manera simultánea que se cumplan en la forma adecuada todas las órdenes emitidas.

Documentos: Es un testimonio material de un hecho o acto realizado en el ejercicio de sus funciones por instituciones o personas físicas, jurídicas, públicas o privadas, registrado en una unidad de información en cualquier tipo de soporte (papel, cintas, discos magnéticos, fotografías.)

Eficiencia: Es el uso racional de los medios con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado. Se trata de la capacidad de alcanzar los objetivos y metas programadas con el mínimo de recursos disponibles y tiempo, logrando de esta forma su optimización.

Función Administrativa: Es la actividad que consiste en ejecutar, dirigir y servir, aplicando medios útiles para el logro de los fines propuestos.

Gestión Documental: Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes al manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, para facilitar su utilización y conservación.

Institución Educativa: Cualquier centro organizado con la finalidad de formar, de manera global o más específica, a las personas de distintas edades que acuden a él: escuelas, institutos de bachillerato, centros de formación profesional, centros especiales, universidades.

Organización: Es agrupar las actividades necesarias para alcanzar ciertos objetivos, asignar a cada grupo un administrador con la autoridad necesaria para supervisarlo y coordinar tanto en sentido horizontal como vertical toda la estructura de la institución.

Planeación: Consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos y números necesarios para su realización.

2.4 IDEA A DEFENDER

La gestión documental como herramienta contribuirá a la eficiente función administrativa de la Unidad Educativa “José Peláez” en el año 2016.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación “La Gestión Documental como herramienta para la Función Administrativa en la Unidad Educativa Fiscal José Peláez de la Ciudad de Tena, año 2016 se desarrolló integrando la modalidad cualitativa y cuantitativa. La primera estuvo directamente relacionada con el método inductivo, y consiste en ir de los casos particulares a la generalización; mientras que el método deductivo, es asociado habitualmente con la investigación cuantitativa que va de lo general a lo particular.

3.1.1 Enfoque Cualitativo

Se empleó la investigación cualitativa centrada en la recopilación de información principalmente descriptiva en lugar de mediciones. Luego, la información obtenida fue analizada de una manera interpretativa y diagnóstica, la misma que fue necesaria para verificar la eficacia de la gestión documental como herramienta de la función administrativa mediante la entrevista realizada al rector de la institución y al personal administrativo.

Este enfoque permitió conocer la situación actual en la que se encuentra la gestión documental mediante la observación directa con el fin de plantear estrategias de gestión documental acordes a la situación actual de la Unidad Educativa Fiscal José Peláez.

3.1.2 Enfoque Cuantitativo

Esta modalidad fue empleada para compilar datos e información, de tal manera que se comprobó la idea a defender planteada en la investigación, con base en el procesamiento de datos y el análisis estadístico.

La investigación cuantitativa que se utilizó fue aplicada a través de encuestas a padres de familia, y personal docente como instrumentos de investigación. Se emplearon datos y relaciones numéricas para el procesamiento de datos estadísticos obtenidos, los mismos

que fueron representados mediante gráficos estadísticos que fueron analizados e interpretados.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 De Campo

Se utilizó esta modalidad porque se realizó en el lugar de los hechos, en contacto directo con los mismos, es decir en la Unidad Educativa Fiscal “José Peláez”, en la cual se pudo recolectar la información necesaria y suficiente para conocer la realidad de la institución educativa y conocer el problema objeto de estudio.

3.2.2 Bibliográfica – Documental

Esta modalidad se empleó para definir los aspectos teóricos necesarios para el desarrollo de la investigación, se realizó consultas de fuentes bibliográficas tales como libros, leyes, reglamentos y páginas web especializadas. Se hizo uso de esta modalidad para la recopilación documental de archivos de la Unidad Educativa Fiscal “José Peláez” que permitirá seleccionar la información relacionada con las variables de la investigación, la misma que se utilizará para reunir información precisa y necesaria para la elaboración del marco teórico.

3.2.3 Descriptiva

Debido a que permitió describir, evaluar y recolectar datos sobre la problemática presentada en el ambiente interno y externo del plantel, por ende determinar la situación actual y a la vez contar con la información suficiente, definiendo de esta manera las respectivas causas y efectos de las variables investigadas; al tratarse de un conjunto de elementos y estrategias de gestión documental que se emplearon como herramienta de la función administrativa para mejorar la eficiencia en el manejo de documentos.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

Esta investigación se realizó en la Unidad Educativa Fiscal “José Peláez” de la ciudad de Tena, como sujetos de investigación constan los usuarios internos y externos de la institución.

Los usuarios internos están constituidos por el Rector de la institución (1) , el personal administrativo (3), el personal docente (48) y los padres de familia (1179). Lo manifestado obsérvese en el siguiente cuadro estadístico.

Tabla 1 Población para Entrevista

Estratos	Población	%
Rector	1	25%
Personal Administrativo	3	75%
TOTAL	4	100%

Fuente: Archivo Maestro Unidad Educativa Fiscal “José Peláez”
Elaborado por: Autora

Tabla 2 Población para Encuesta

Estratos	Población	%
Personal Docente	48	3,91%
Padres de Familia	1179	96,09%
TOTAL	1227	100%

Fuente: Archivo Maestro Unidad Educativa Fiscal “José Peláez”
Elaborado por: Autora

3.3.2 Muestra

Considerando que la población es muy diversa se aplicó directamente al Rector y a todo el personal administrativo la entrevista; mientras que para los docentes y padres de familia se aplicó el muestreo estadístico previa a la aplicación de la encuesta.

La fórmula que se utilizó para el cálculo de la muestra de población finita es la que se indica a continuación:

$$n = \frac{m}{e^2(m - 1) + 1}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra
m =Tamaño de la población
e = error máximo admisible
m - 1 = Corrección paramétrica.

Con lo que se obtuvieron los siguientes datos:

n = X
m = 1227
e = 9%
m - 1 = 1226

Remplazando los datos en la formula, se obtuvo:

$$n = \frac{1227}{(0.09)^2(1127-1)+1}$$

$$n = \frac{1227}{0.0081 (1126)+1}$$

$$n = \frac{1227}{10.9306}$$

$$n = 112$$

Por lo que se determinó que deben realizarse 112 encuestas a la población de docentes y padres de familia que conforman el grupo sujeto de estudio.

Para distribuir equitativamente la aplicación de las encuestas se empleó el cálculo de la fracción muestral que es:

$$f = \frac{n}{m}$$

$$f = \frac{112}{1227}$$

$$f = 0,09127954$$

Tabla 3 Muestra

Estratos	Población	%
Docentes	4	3.91%
Padres de Familia	108	96.09%
Total	112	100%

Fuente: Muestreo Estadístico

Elaborado por: Autora

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos

Los métodos empleados en la investigación son los que a continuación se exponen:

Inductivo – Deductivo

A través de este método se obtuvo la información de fuentes primarias y secundarias partiendo de lo general a lo particular para extraer conclusiones sobre el tema investigado y sus variables.

Este método fue aplicado para analizar los argumentos esenciales para la clasificación y organización de archivo, permitiendo con mayor rapidez encontrar la documentación requerida.

Analítico – Sintético

Se empleó para analizar las necesidades de plantear estrategias que mejoren la Gestión Documental para la Unidad Educativa Fiscal “José Peláez”; estableciendo estrategias encaminadas a mejorar el problema detectado.

Estadístico

Los datos que se recolectaron en las encuestas fueron tabulados, analizados e interpretados, en la búsqueda de bases que sustenten la propuesta, de igual manera, se realizó la representación gráfica de ellas para visualizar la información obtenida.

3.4.2 Técnicas e Instrumentos

3.4.2.1 Técnicas

Encuesta

Para este proceso se adoptó esta técnica que consistió en recoger información relevante sobre las variables independiente y dependiente de la investigación las mismas que corresponden a la gestión documental y la función administrativa de la Unidad Educativa Fiscal “José Peláez” la misma que fue aplicada a la muestra seleccionada de padres de familia y personal docente de la institución.

Entrevista

Esta técnica consistió en realizar una entrevista directa previa cita con el rector y personal administrativo de la Unidad Educativa Fiscal “José Peláez” con el propósito obtener datos de manera directa a las interrogantes planteadas sobre el tema propuesto. La misma fue aplicada con base en una guía de observación con preguntas estructuradas.

3.4.2.2 Instrumentos

Cuestionario

Se empleó como instrumento de la encuesta un cuestionario estructurado de diez preguntas de selección múltiple el mismo que fue aplicado a los padres de familia, y personal docente de la Unidad Educativa Fiscal “José Peláez”; con el fin de conseguir mediciones cuantitativas sobre las variables de investigación.

Guía de Entrevista

Como instrumento de la entrevista se empleó una guía de entrevista estructurada de cuatro preguntas abiertas para el rector de la Unidad Educativa Fiscal “José Peláez”, y otra guía de entrevista constituida de cuatro preguntas abiertas para el personal administrativo con el fin de recoger el criterio de los entrevistados acerca de las variables investigadas.

3.5 RESULTADOS

3.5.1 Resultados de Entrevistas

Tabla 4 Análisis de Entrevista Rector de la Unidad Educativa “José Peláez”

Nombre del Funcionario	Cargo o Función	Pregunta	Respuesta
Doctora Cristina Villacís	Rectora de la Institución	¿La Función Administrativa de la Unidad Educativa “José Peláez” cuenta con un sistema de gestión documental eficiente?	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios administrativos • Gestión documental ineficiente • No existen técnicas de gestión documental • Procesos realizados de manera empírica. • Falta de capacitación al personal
		¿Cómo se maneja el sistema de gestión documental de la Unidad Educativa “José Peláez”?	<ul style="list-style-type: none"> • No se han implementado procesos de gestión documental. • Archivo cronológico • Archivos recientes almacenados en secretaría • Archivos de años anteriores en bodega sin orden ni clasificación
		¿Cuál es el principal problema que presenta la gestión documental como herramienta de la función administrativa?	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de Respuesta • Documentación extraviada • Deterioro de documentación • Contratiempos de los usuarios.
		¿Considera usted que una propuesta que genere estrategias para mejora la gestión documental como herramienta de la función administrativa solucionará el problema existente?	<ul style="list-style-type: none"> • Es necesaria la implementación de estrategias de gestión documental. • La función administrativa requiere un documento técnico que optimice el aprovechamiento de recursos institucionales

Fuente: Entrevista Rector de la Unidad Educativa “José Peláez”

Elaborado por: Raquel Vaca

Tabla 5 Análisis de Entrevista Vicerrector de la Unidad Educativa Fiscal “José Peláez”

Nombre del Funcionario	Cargo o Función	Pregunta	Respuesta		Observación
			Sí	No	
	Vicerrector de la Institución	¿Considera usted que la calidad de la gestión documental responde a las expectativas de los usuarios del mismo?		X	Algunos requerimientos no son atendidos
		¿Los tiempos de respuesta a la demanda de atención de los usuarios son ágiles y oportunos?		X	Existen problemas para localizar la documentación
		¿El personal que atiende en la función administrativa está capacitado para el manejo de la gestión documental en el manejo, registro, archivo y entrega eficiente del servicio al usuario interno y externo de la entidad?		X	No se ha capacitado al personal
		¿Estaría dispuesto a recibir capacitación para el manejo de la gestión documental en el manejo, registro, archivo y entrega eficiente del servicio al usuario interno y externo de la entidad?	X		
		¿Apoyaría usted la implementación de una propuesta de estrategias de gestión documental para la Unidad Educativa Fiscal “José Peláez” como herramienta que permita mejorar la eficiencia de la función administrativa?	X		

Fuente: Entrevista Vicerrector de la Unidad Educativa Fiscal “José Peláez”

Elaborado por: Raquel Vaca

Tabla 6 Análisis de Entrevista Secretaria de la Unidad Educativa Fiscal “José Peláez”

Nombre del Funcionario	Cargo o Función	Pregunta	Respuesta		Observación
			Sí	No	
	Secretaria de la Institución	¿Considera usted que la calidad de la gestión documental responde a las expectativas de los usuarios del mismo?		X	Quejas y reclamos de usuarios internos y externos
		¿Los tiempos de respuesta a la demanda de atención de los usuarios son ágiles y oportunos?		X	El tiempo de respuesta varía de acuerdo a la antigüedad del documento requerido
		¿El personal que atiende en la función administrativa está capacitado para el manejo de la gestión documental en el manejo, registro, archivo y entrega eficiente del servicio al usuario interno y externo de la entidad?		X	Se realiza en base a la experiencia
		¿Estaría dispuesto a recibir capacitación para el manejo de la gestión documental en el manejo, registro, archivo y entrega eficiente del servicio al usuario interno y externo de la entidad?	X		
		¿Apoyaría usted la implementación de una propuesta de estrategias de gestión documental para la Unidad Educativa Fiscal “José Peláez” como herramienta que permita mejorar la eficiencia de la función administrativa?	X		

Fuente: Entrevista a la Secretaria de la Unidad Educativa Fiscal “José Peláez”

Elaborado por: Raquel Vaca

Tabla 7 Análisis de Entrevista Auxiliar de Secretaría de la Unidad Educativa Fiscal
“José Peláez”

Nombre del Funcionario	Cargo o Función	Pregunta	Respuesta		Observación
			Sí	No	
	Secretaria de la Institución	¿Considera usted que la calidad de la gestión documental responde a las expectativas de los usuarios del mismo?		X	Se han presentado problemas con requerimientos de gestión de documentos.
		¿Los tiempos de respuesta a la demanda de atención de los usuarios son ágiles y oportunos?		X	Algunos trámites demoran varios días y algunos no pueden resolverse
		¿El personal que atiende en la función administrativa está capacitado para el manejo de la gestión documental en el manejo, registro, archivo y entrega eficiente del servicio al usuario interno y externo de la entidad?		X	No se ha capacitado
		¿Estaría dispuesto a recibir capacitación para el manejo de la gestión documental en el manejo, registro, archivo y entrega eficiente del servicio al usuario interno y externo de la entidad?	X		
		¿Apoyaría usted la implementación de una propuesta de estrategias de gestión documental para la Unidad Educativa Fiscal “José Peláez” como herramienta que permita mejorar la eficiencia de la función administrativa?	X		

Fuente: Entrevista a la Auxiliar de la Unidad Educativa Fiscal “José Peláez”

Elaborado por: Raquel Vaca

3.5.2 Resultados de la Encuesta a Docentes de la Unidad Educativa Fiscal “José Peláez”

PREGUNTA 1: Eficiencia de la función administrativa

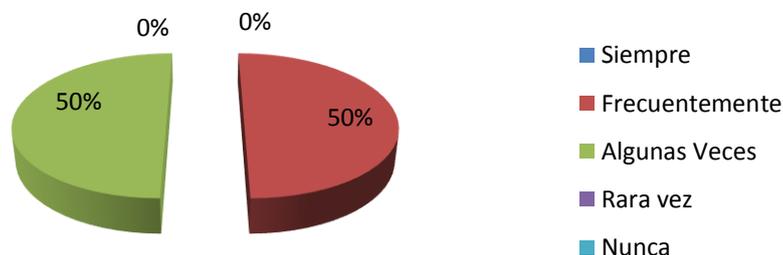
Tabla 8 Eficiencia de la Función Administrativa

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Siempre	0	0%
Frecuentemente	2	50%
Algunas Veces	2	50%
Rara vez	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta a Docentes

Elaborado por: Raquel Vaca

Gráfico 5 Percepción de la Función Administrativa



Fuente: Tabla 8

Elaborado por: Raquel Vaca

Análisis. - La información contenida en el gráfico 4 permitió determinar que el 50 % del personal docente y administrativo encuestado considera que la función administrativa de la Unidad Educativa “José Peláez” frecuentemente es eficiente, el 50% de ellos cree que lo es algunas veces. Ninguno de los encuestados optó por las alternativas rara vez o nunca.

Interpretación.-La muestra encuestada otorga una calificación equitativa a la eficiencia de la función administrativa institucional de la Unidad Educativa Fiscal “José Peláez” debido a que se presenta un trato aceptable a los docentes y se procura cumplir con sus requerimientos en el menor tiempo posible.

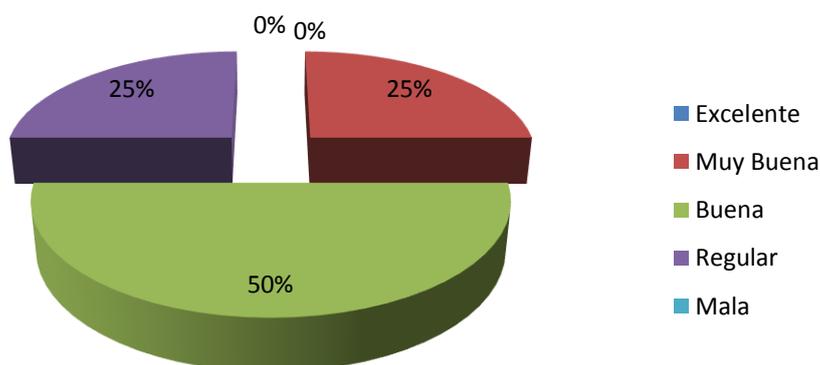
PREGUNTA 2: Atención al Usuario

Tabla 9 Atención al usuario

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Excelente	0	0%
Muy Buena	1	25%
Buena	2	50%
Regular	1	25%
Mala	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta a Docentes
Elaborado por: Raquel Vaca

Gráfico 6 Atención al Usuario



Fuente: Tabla 9
Elaborado por: Raquel Vaca

Análisis.- El gráfico 5 permite observar que el 50% de la muestra encuestada califica como buena la atención que la función administrativa ofrece al usuario, el 25% la considera Muy buena, y el 25% cree que es regular.

Interpretación.- Se concluye que es necesario que la función administrativa mejore la atención que presta al usuario empleando herramientas como la gestión documental que le permitan proveer un mejor servicio en el cumplimiento de actividades inherentes a su función como docentes de la institución para lo cual requieren de actas, expedientes académicos o registros de notas que forman parte del sistema de archivos de la institución

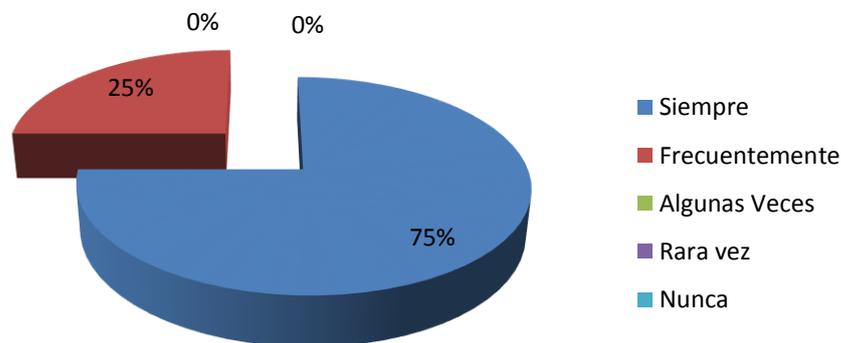
PREGUNTA 3 Capacitación del Personal

Tabla 10 Capacitación del personal

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Siempre	3	75%
Frecuentemente	1	25%
Algunas Veces	0	0%
Rara vez	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta a Docentes
Elaborado por: Raquel Vaca

Gráfico 7 Capacitación del personal



Fuente: Tabla 10
Elaborado por: Raquel Vaca

Análisis. - La información expuesta en el gráfico 6 permite determinar que el 75% de los encuestados considera que el personal a cargo de la función administrativa necesita capacitarse siempre el 25% cree que esta capacitación debe ser frecuente.

Interpretación.-Los resultados evidencian la predisposición del personal para recibir capacitación que les permita mejorar el desempeño en el cumplimiento de sus funciones empleando herramientas como la gestión documental mediante estrategias que permitan una mejor organización y conservación del patrimonio documental existente en la Unidad Educativa Fiscal “José Peláez”

PREGUNTA 4: Herramientas que mejoren la función administrativa

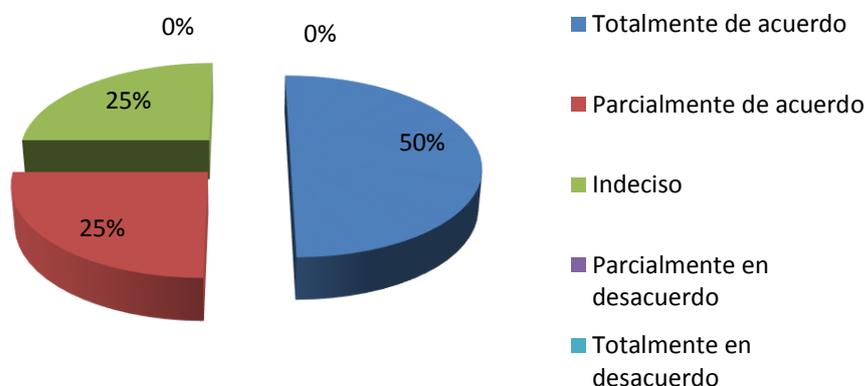
Tabla 11 Herramientas que mejoren la función administrativa

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Totalmente de acuerdo	2	50%
Parcialmente de acuerdo	1	25%
Indeciso	1	25%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta a Docentes

Elaborado por: Raquel Vaca

Gráfico 8 Herramientas que mejoren la función administrativa



Fuente: Tabla 11

Elaborado por: Raquel Vaca

Análisis. - Al interpretar el gráfico 7 se estableció que el 50% del personal docente y administrativo encuestado declaró estar totalmente de acuerdo en la necesidad de emplear herramientas que permitan mejorar la función administrativa de la Unidad Educativa “José Peláez”, el 25% se mostró parcialmente de acuerdo y el 25% se expresó indeciso.

Interpretación.-Por lo que se deduce que existe la necesidad de emplear herramientas que mejoren la función administrativa a pesar de la resistencia al cambio que se presenta en la muestra investigada.

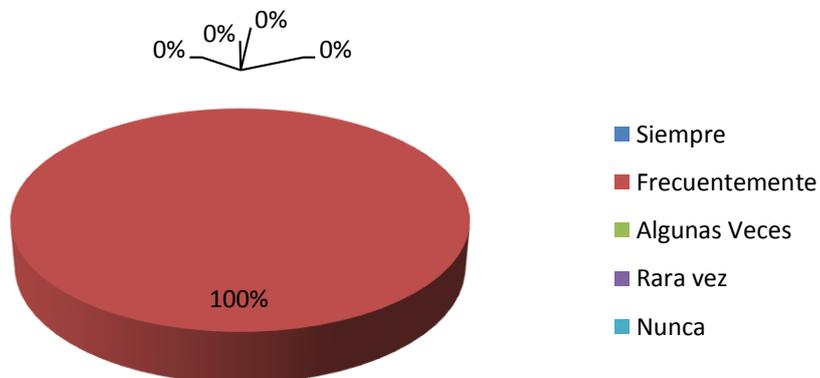
PREGUNTA 5: Empleo del Sistema de gestión Documental

Tabla 12 Empleo del Sistema de gestión Documental

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Siempre	0	0%
Frecuentemente	4	100%
Algunas Veces	0	0%
Rara vez	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta a Docentes
Elaborado por: Raquel Vaca

Gráfico 9 Empleo del Sistema de gestión Documental



Fuente: Tabla 12
Elaborado por: Raquel Vaca

Análisis.- Por lo expuesto en el gráfico 8 se pudo conocer que el 100% del personal docente hace uso del sistema de gestión documental frecuentemente en el desempeño de su labor dentro de la Unidad Educativa “José Peláez”

Interpretación.- Por lo que se concluye que todo el personal docente de la institución como usuario interno de la información contenida en la misma hace uso frecuente de la gestión documental en el desempeño de sus funciones.

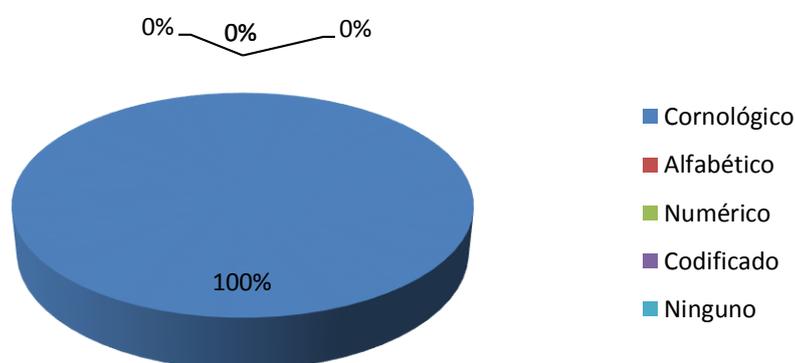
PREGUNTA 6 Tipo de Sistema de Archivo

Tabla 13 Tipo de Sistema de Archivo

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Cronológico	4	100%
Alfabético	0	0%
Numérico	0	0%
Codificado	0	0%
Ninguno	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta a Docentes
Elaborado por: Raquel Vaca

Gráfico 10 Tipo de Sistema de Archivo



Fuente: Tabla 13
Elaborado por: Raquel Vaca

Análisis. - De acuerdo a la información expuesta en el gráfico 9, el 100% del personal docente y administrativo de la Unidad Educativa “José Peláez que fue encuestado respondió que el sistema de archivos que se maneja dentro de la institución es cronológico.

Interpretación. -Se establece que debido a la cantidad de información que se genera a diario el sistema cronológico no abastece por sí solo la organización del sistema de archivos existente lo que puede ocasionar retrasos en el desempeño de la función administrativa implementado estrategias que determinan la organización y clasificación de los documentos generados en la Unidad Educativa Fiscal “José Peláez”.

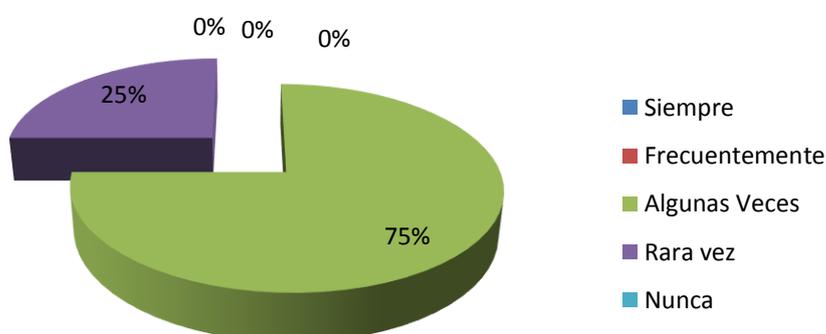
PREGUNTA 7 Dificultades en trámites de gestión documental

Tabla 14 Dificultades en trámites de gestión documental

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Siempre	0	0%
Frecuentemente	0	0%
Algunas Veces	3	75%
Rara vez	1	25%
Nunca	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta a Docentes
Elaborado por: Raquel Vaca

Gráfico 11 Dificultades en trámites de gestión documental



Fuente: Tabla 14
Elaborado por: Raquel Vaca

Análisis.- Al analizar el gráfico 10 se establece que el 75% de los encuestados algunas veces ha tenido dificultades en la respuesta a los trámites relacionados con la gestión documental en la Unidad Educativa Fiscal José Peláez de la Ciudad de Tena, el 25% rara vez se ha enfrentado a estas dificultades.

Interpretación.- Se evidencia entonces que independientemente de la frecuencia todo el personal administrativo se ha enfrentado a algún tipo de dificultad al momento de realizar trámites que requirieron el empleo de la gestión documental entre las que se puede citar la pérdida, duplicación o deterioro de los documentos requeridos así como el tiempo necesario para su localización.

PREGUNTA 8: Oportunidad de atención en los requerimientos

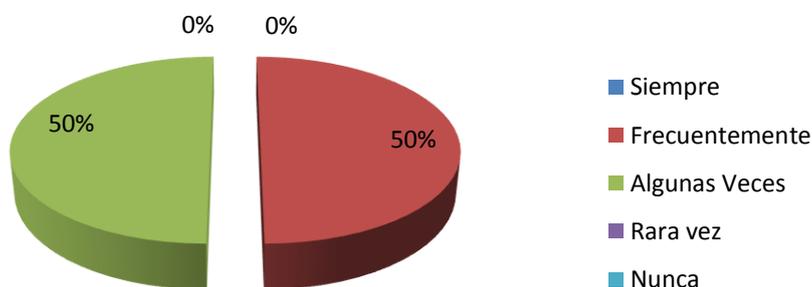
Tabla 15 Oportunidad de atención en los requerimientos

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Siempre	0	0%
Frecuentemente	2	50%
Algunas Veces	2	50%
Rara vez	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta a Docentes

Elaborado por: Raquel Vaca

Gráfico 12: Oportunidad de atención en los requerimientos



Fuente: Tabla 15

Elaborado por: Raquel Vaca

Análisis.-El análisis del gráfico 11 establece que el 50% del personal docente y administrativo de la Unidad Educativa “José Peláez” que fue encuestado afirmó que sus requerimientos son frecuentemente atendidos de manera, oportuna, el 50% declaró que esto sucede algunas veces.

Interpretación.- Se evidencia que es necesario que los requerimientos del personal docente y administrativo en relación con la gestión de documentos sean atendidos oportunamente por la función administrativa a cargo de su manejo. Muchas veces existen retrasos en la entrega de documentación requerida la misma que ocasiona demoras en la respuesta a requerimientos de los docentes que requieren la información.

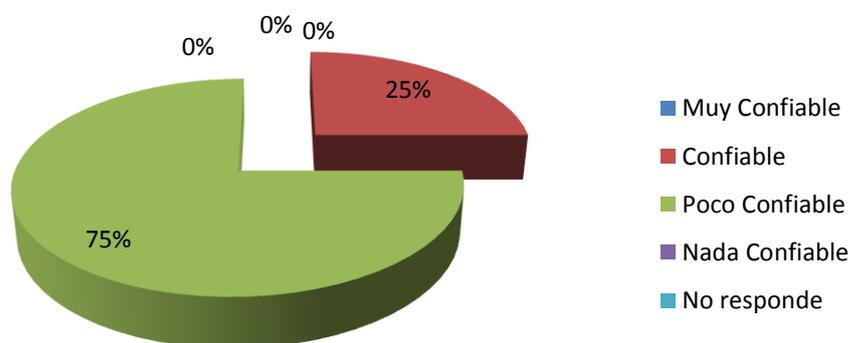
PREGUNTA 9: Confiabilidad de la gestión documental

Tabla 16 Confiabilidad de la gestión documental

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Muy Confiable	0	0%
Confiable	1	25%
Poco Confiable	3	75%
Nada Confiable	0	0%
No responde	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta a Docentes
Elaborado por: Raquel Vaca

Gráfico 13 Confiabilidad de la gestión documental



Fuente: Tabla 16
Elaborado por: Raquel Vaca

Análisis.-De conformidad con la información expuesta en el gráfico 12 se observa que el 75% del personal docente y administrativo de la Unidad Educativa “José Peláez” califica como poco confiable al sistema de gestión documental de la institución, el 25% cree que este es poco confiable.

Interpretación.-Por lo que se concluye que la mayoría de los docentes encuestados considera confiable el sistema de gestión documental de la Unidad Educativa Fiscal “José Peláez” debido a que no se han presentado hasta la fecha adulteraciones ni pérdida total de la documentación que reposa en los archivos a pesar de que no cuentan con un orden determinado ni se emplean estrategias para la optimización de los recursos.

PREGUNTA 10: Estrategias de gestión documental para mejorar la función administrativa.

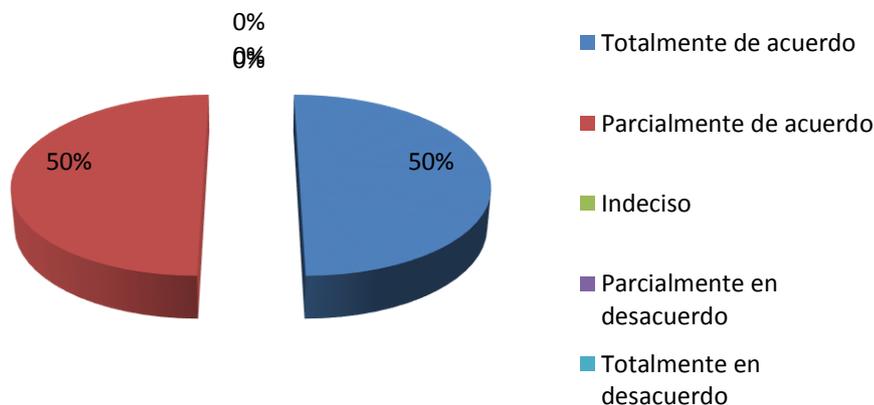
Tabla 17 Estrategias de gestión documental para mejorar la función administrativa

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Totalmente de acuerdo	2	50%
Parcialmente de acuerdo	2	50%
Indeciso	0	0%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta a Docentes

Elaborado por: Raquel Vaca

Gráfico 14 Estrategias de gestión documental para mejorar la función administrativa



Fuente: Tabla 17

Elaborado por: Raquel Vaca

Análisis.- Al realizar la interpretación del gráfico 13 se estableció que el 50% de la muestra de docentes encuestados se muestra totalmente de acuerdo en la necesidad de proponer estrategias de gestión documental para mejorar la función administrativa en la Unidad Educativa Fiscal “José Peláez” de la ciudad de Tena, el 50% está parcialmente de acuerdo.

Interpretación.- Los resultados denotan la necesidad de la implementación de estrategias de gestión documental que aporten al mejoramiento de la función administrativa de la institución y permitan una adecuada organización y conservación del patrimonio documental existente en la Unidad Educativa Fiscal “José Peláez.”

3.5.3 Resultados de la Encuesta a Padres de familia de la Unidad Educativa “José Peláez”

PREGUNTA 1: Percepción de la Función Administrativa

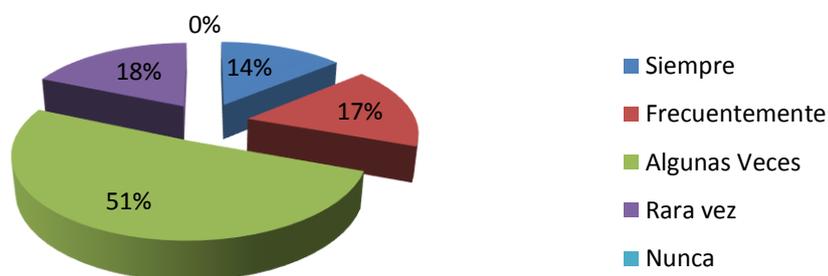
Tabla 18 Percepción de la Función Administrativa

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Siempre	15	14%
Frecuentemente	18	17%
Algunas Veces	55	51%
Rara vez	20	18%
Nunca	0	0%
TOTAL	108	100%

Fuente: Encuestas a Padres de Familia

Elaborado por: Raquel Vaca

Gráfico 15 Percepción de la Función Administrativa



Fuente: Tabla 18

Elaborado por: Raquel Vaca

Análisis.-De acuerdo a los resultados obtenidos expuestos en el gráfico 14 el 51% de los padres de familia consideran que la función administrativa en la Unidad Educativa Fiscal José Peláez de la Ciudad de Tena es eficiente algunas veces, el 18% cree que rara vez lo es, el 17% respondió frecuentemente y el 14% contestó que siempre.

Interpretación.-Los resultados demuestran que la mayoría de padres de familia consideran que es necesario mejorar la imagen de la función administrativa de la Unidad Educativa Fiscal “José Peláez”, la misma que es percibida negativamente por un porcentaje considerable de padres de familia que no han sido atendidos de manera eficaz y eficiente en sus requerimientos por problemas relacionados con la gestión de documentos.

PREGUNTA 2 Evaluación de la Atención Recibida

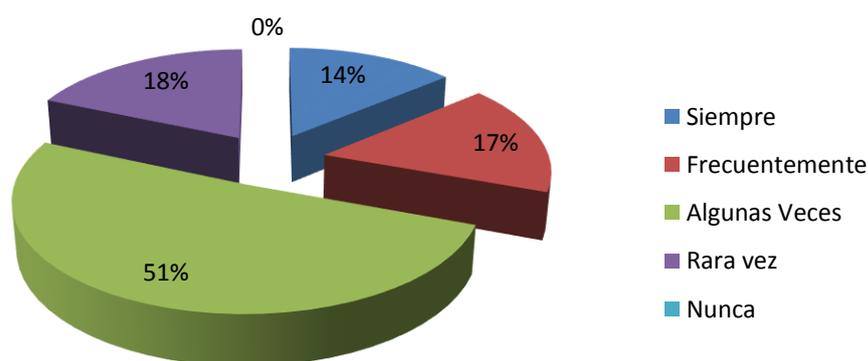
Tabla 19 Evaluación de la Atención Recibida

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Excelente	0	0%
Muy Buena	14	13%
Buena	45	42%
Regular	49	45%
Mala	0	0%
TOTAL	108	100%

Fuente: Encuestas a Padres de Familia

Elaborado por: Raquel Vaca

Gráfico 16 Evaluación de la Atención Recibida



Fuente: Tabla 19

Elaborado por: Raquel Vaca

Análisis.-Los resultados del gráfico 15 permiten conocer que el 45% de los padres de familia evalúan como regular la atención recibida por parte del personal a cargo de la función administrativa de la Unidad Educativa Fiscal José Peláez de la Ciudad de Tena, el 42% consideró que esta atención es buena y el 13% la calificó como muy buena.

Interpretación.-Por lo que se determina que la mayoría de los padres de familia no evalúan positivamente a la función administrativa de la Unidad Educativa lo cual evidencia la necesidad de capacitación del personal a cargo de esta función y la procedencia de implementar medidas que permitan superar las debilidades detectadas y ofrecer un mejor servicio a los usuarios externos de la institución.

PREGUNTA 3 Personal a cargo de la función administrativa

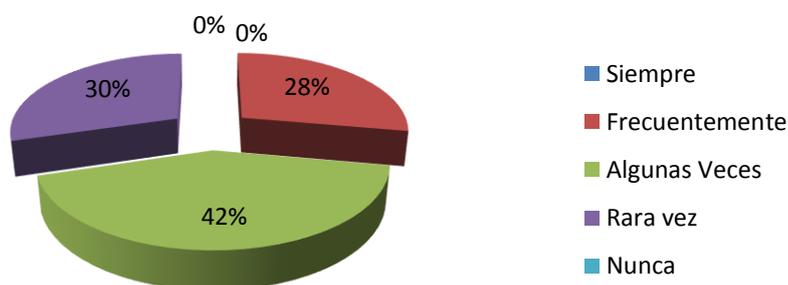
Tabla 20 Personal a cargo de la función administrativa

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Siempre	0	0%
Frecuentemente	30	28%
Algunas Veces	46	42%
Rara vez	32	30%
Nunca	0	0%
TOTAL	108	100%

Fuente: Encuestas a Padres de Familia

Elaborado por: Raquel Vaca

Gráfico 17 Personal a cargo de la función administrativa



Fuente: Tabla 20

Elaborado por: Raquel Vaca

Análisis.- De la interpretación del gráfico 16 se desprende que de acuerdo al criterio del 0% de padres de familia encuestados, el personal a cargo del manejo de la función administrativa en la institución cumple adecuadamente sus funciones siempre; el 42% considera que las cumplen algunas veces el 30% que lo hacen rara vez y el 28% cree que las cumplen frecuentemente.

Interpretación.- Por lo que se deduce que es necesario que el personal a cargo de la función administrativa cuente con herramientas que le permitan mejorar la forma en la que cumple sus funciones tales como la gestión de documentos que requiere la determinación de procesos que permitan ofrecer al usuario un servicio más ágil y oportuno mejorando la imagen institucional.

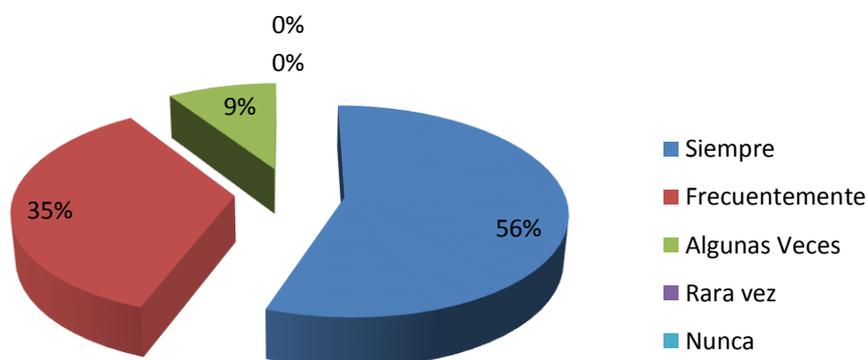
PREGUNTA 4: Necesidad de Capacitación del personal

Tabla 21 Necesidad de Capacitación del personal

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Siempre	60	56%
Frecuentemente	38	35%
Algunas Veces	10	9%
Rara vez	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	108	100%

Fuente: Encuestas a Padres de Familia
Elaborado por: Raquel Vaca

Gráfico 18 Necesidad de Capacitación del personal



Fuente: Tabla 21
Elaborado por: Raquel Vaca

Análisis.-Al analizar el gráfico 17 se pudo determinar que el 56% de padres de familia encuestados considera que el personal a cargo del manejo de la función administrativa en la institución debe ser capacitado siempre, el 35% respondió que esto debe hacerse frecuentemente, y el 9% respondió que algunas veces, ninguno de los encuestados se inclinó por las opciones Rara vez o Nunca.

Interpretación.-Por lo que se evidencia la aceptación de la necesidad de capacitación del personal que presta sus servicios en la función administrativa de la Unidad Educativa “José Peláez” para mejorar la función administrativa de la institución.

PREGUNTA 5: Herramientas que mejoren la función administrativa

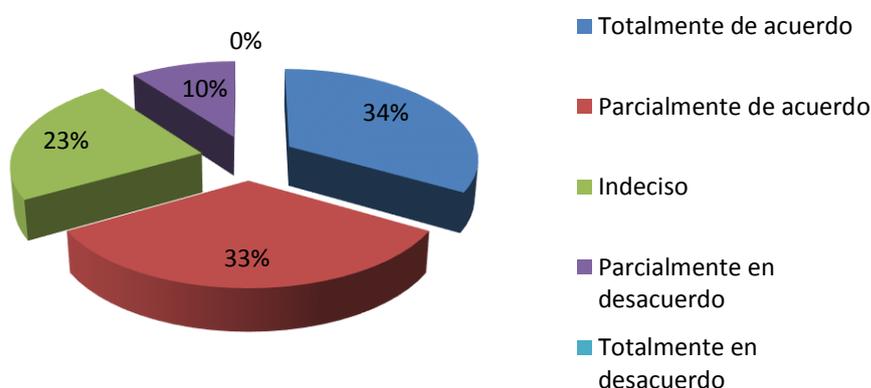
Tabla 22 Herramientas que mejoren la función administrativa

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Totalmente de acuerdo	36	34%
Parcialmente de acuerdo	36	33%
Indeciso	25	23%
Parcialmente en desacuerdo	11	10%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	108	100%

Fuente: Encuestas a Padres de Familia

Elaborado por: Raquel Vaca

Gráfico 19 Herramientas que mejoren la función administrativa



Fuente: Tabla 22

Elaborado por: Raquel Vaca

Análisis.- El contenido del gráfico 18 se observó que el 34% de los padres de familia encuestados está totalmente de acuerdo en que es necesario implementar herramientas que mejoren la función administrativa del plantel, el 33% se declararon parcialmente de acuerdo, el 23% se declaró indeciso y un 10% respondió encontrarse parcialmente de desacuerdo.

Interpretación.- Analizando el cuadro se observa que la mayoría de padres de familia manifiestan, que es necesario emplear herramientas innovadoras como: estrategias de gestión documental que contribuyan a la mejora de la función administrativa para que tenga mayor aceptación de los usuarios.

PREGUNTA 6 Trámites de gestión documental

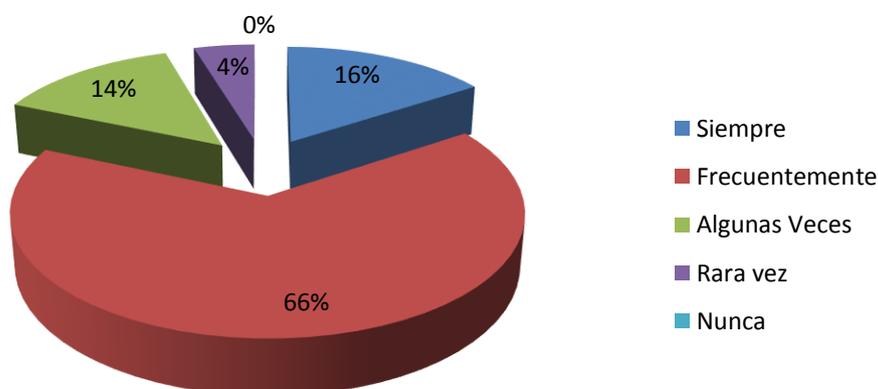
Tabla 23 Trámites de gestión documental

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Siempre	17	16%
Frecuentemente	71	66%
Algunas Veces	15	14%
Rara vez	5	4%
Nunca	0	0%
TOTAL	108	100%

Fuente: Encuestas a Padres de Familia

Elaborado por: Raquel Vaca

Gráfico 20 Trámites de gestión documental



Fuente: Tabla 23

Elaborado por: Raquel Vaca

Análisis.-Al interpretar el gráfico 19 se determinó que el 66% de padres de familia encuestados frecuentemente ha realizado trámites relacionados con la gestión de documentos en el Unidad Educativa “José Peláez”, el 16% declaró realizarlos siempre, el 14% respondió que algunas veces y el 4% que rara vez.

Interpretación.-Por lo que se evidencia que la mayoría de padres de familia han hecho uso de la gestión documental de la institución como herramienta de la función administrativa, pero que sus trámites y requerimientos no fueron atendidos oportunamente por un mal manejo de la función administrativa

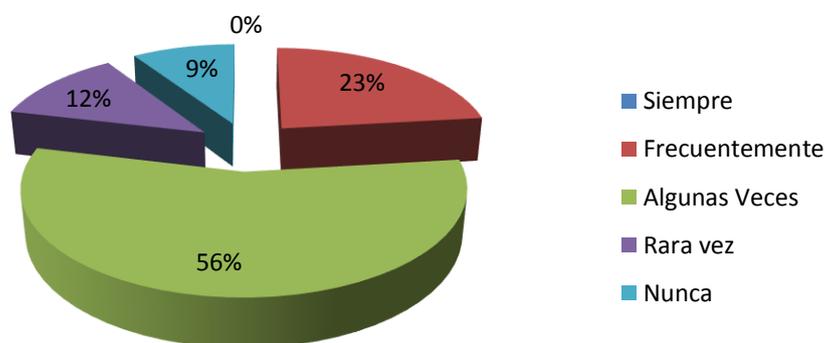
PREGUNTA 7 Respuesta a Trámites

Tabla 24 Respuesta a Trámites

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Siempre	0	0%
Frecuentemente	25	23%
Algunas Veces	60	56%
Rara vez	13	12%
Nunca	10	9%
TOTAL	108	100%

Fuente: Encuestas a Padres de Familia
Elaborado por: Raquel Vaca

Gráfico 21 Respuesta a Trámites



Fuente: Tabla 24
Elaborado por: Raquel Vaca

Análisis.-El análisis del gráfico 20 se desprende que 56% de los padres de familia encuestados respondió que la respuesta a los trámites algunas veces fue oportuna, el 23% declaró que frecuentemente, el 12% que algunas veces, y el 9% respondió que nunca.

Interpretación.-Por lo que se deduce que la respuesta de los trámites relacionados con la gestión documental de la Unidad Educativa “José Peláez” en su mayoría los padres de familia responden que no fueron atendidos oportunamente sus requerimientos trámites, y algunos quedan sin respuesta, lo cual incide negativamente en la percepción de los encuestados como usuarios externos de esta. Información.

PREGUNTA 8: Confiabilidad del sistema de gestión documental

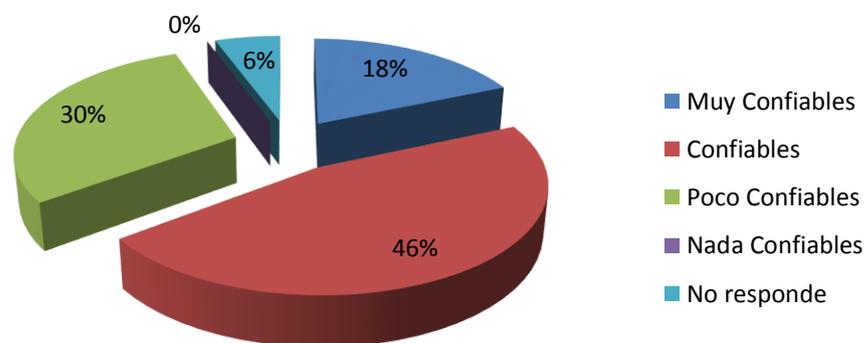
Tabla 25 Confiabilidad del sistema de gestión documental

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Muy Confiables	20	18%
Confiables	50	46%
Poco Confiables	32	30%
Nada Confiables	0	0%
No responde	6	6%
TOTAL	108	100%

Fuente: Encuestas a Padres de Familia

Elaborado por: Raquel Vaca

Gráfico 22 Confiabilidad del sistema de gestión documental



Fuente: Tabla 25

Elaborado por: Raquel Vaca

Análisis.-La información observada en el gráfico 21 permitió conocer que el 46% de los padres de familia de la Unidad Educativa “José Peláez” consideran que el sistema de gestión documental de la institución es Confiable, el 30% lo califica como poco confiable, el 18% cree que es muy confiable y un 6% no responde.

Interpretación.-Por lo que se deduce la necesidad de mejorar la percepción de los padres de familia como usuarios externos de la información en lo que se refiere a la confiabilidad de los documentos extendidos en la institución.

PREGUNTA 9: Dificultades en trámites de gestión documental

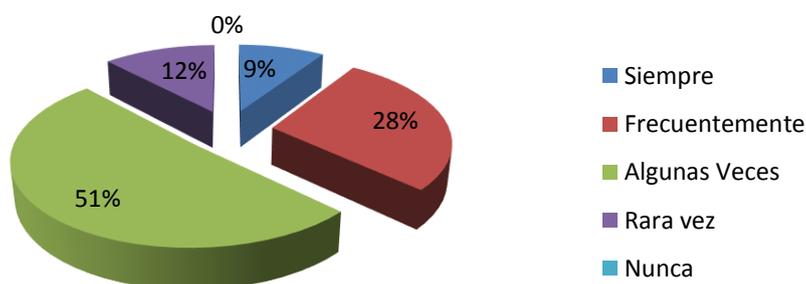
Tabla 26 Dificultades en trámites de gestión documental

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Siempre	10	9%
Frecuentemente	30	28%
Algunas Veces	55	51%
Rara vez	13	12%
Nunca	0	0%
TOTAL	108	100%

Fuente: Encuestas a Padres de Familia

Elaborado por: Raquel Vaca

Gráfico 23 Dificultades en trámites de gestión documental



Fuente: Tabla 26

Elaborado por: Raquel Vaca

Análisis.- La información observada en el gráfico 22 permitió conocer que el 9% de los padres de familia de la Unidad Educativa “José Peláez” encuestados declararon haber tenido siempre dificultades con los trámites relacionados con la gestión documental de la institución, el 51% responde haberlos tenido algunas veces, el 28% que algunas veces, el 12% rara vez y el 9% siempre.

Interpretación.- Por lo que se observa que todos los padres de familia han tenido problemas con relación a trámites que han requerido el empleo de la gestión documental debido a que los documentos requeridos no pueden ser entregados en el tiempo previsto, o no se encuentran en el lugar que corresponde, también se presentan problemas con el deterioro de la documentación debido a que esta no se encuentra preservada adecuadamente y en un espacio físico adecuado.

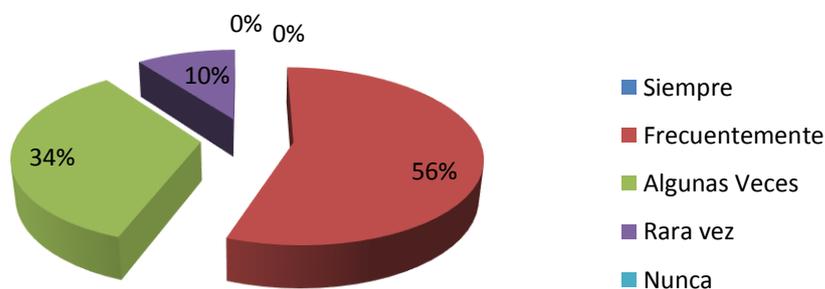
PREGUNTA 10: Dificultad en actividades desarrolladas por la función administrativa

Tabla 27 Dificultad en actividades desarrolladas por la función administrativa

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Siempre	0	0%
Frecuentemente	60	56%
Algunas Veces	37	34%
Rara vez	11	10%
Nunca	0	0%
TOTAL	108	100%

Fuente: Encuestas a Padres de Familia
Elaborado por: Raquel Vaca

Gráfico 24 Dificultad en actividades desarrolladas por la función administrativa



Fuente: Tabla 27
Elaborado por: Raquel Vaca

Análisis.-De la información contenida en el gráfico 23 se desprende que de los padres de familia de la Unidad Educativa “José Peláez”, el 56% considera que frecuentemente un sistema inadecuado de gestión de documentos dificulta las actividades de la función administrativa, el 34% respondió que algunas veces y el 0% que rara vez.

Interpretación.-Por lo que se concluye que al ser una de las herramientas en las que la función administrativa basa su accionar, la gestión documental al no ser administrada adecuadamente dificulta las actividades que esta desarrolla, afectando además a la imagen que la institución proyecta al usuario y la satisfacción de sus requerimientos.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 LA GESTIÓN DOCUMENTAL COMO HERRAMIENTA PARA LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA EN LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL JOSÉ PELÁEZ DE LA CIUDAD DE TENA, AÑO 2016.

La gestión documental para la Unidad Educativa Fiscal “José Peláez” se presenta como una herramienta para mejorar la función administrativa contribuyendo a que la atención al usuario interno y externo sea eficiente y eficaz, propendiendo a la optimización de los recursos humanos, materiales y tecnológicos que dispone la institución.

Los beneficiarios de esta investigación son las autoridades, personal administrativo, padres de familia y estudiantes de la Unidad Educativa Fiscal “José Peláez”, quienes optimizarán el tiempo de respuesta de requerimientos relacionados con la gestión de documento al ofrecer y recibir un servicio de calidad, lo que repercutirá en el prestigio del establecimiento educativo y una mejora significativa en la función administrativa.

4.2 INFORMACIÓN GENERAL

4.2.1 Datos Informativos

Nombre del Plantel:	Unidad Educativa Fiscal “José Peláez”
Ubicación:	Parroquia Tena Cantón Tena Provincia de Napo
Dirección:	Av. Juan Montalvo
Financiamiento:	Fiscal, Unidad Ejecutora 4962
Código AMIE:	15H00047

Jornada:	Matutina
Zona Geográfica:	Urbana
Niveles de Educación:	De primero a Décimo año de Educación General Básica
Número de Alumnos:	220 alumnos

4.2.2 Filosofía Institucional

Misión

La Unidad Educativa Fiscal “José Peláez” orientada por sus principios institucionales, tiene como misión brindar un servicio educativo de calidad y calidez a niños, niñas y adolescentes de 05 a 15 años de acuerdo a los estándares de calidad.

Garantizar el desarrollo de destrezas cognitivas, procedimentales y actitudinales, que promuevan desempeños auténticos y satisfactorios para alcanzar el Buen Vivir.

Fortalecer la práctica de valores para que sean capaces de adaptarse a los cambios y a los retos del mundo globalizado.

Visión

La Unidad Educativa Fiscal “José Peláez” será una institución líder e innovadora en el campo educativo, que brinde una educación de calidad y calidez, desarrollando en sus estudiantes desempeños auténticos para que puedan integrarse y desenvolverse en la vida y para la vida con la participación activa y responsable de todos los actores educativos.

Principios

Partiendo del principio que todos los ecuatorianos tienen derecho a una educación integral y la obligación de participar activamente en el proceso educativo nacional, es menester tomar en cuenta los siguientes principios que rigen la vida institucional del plantel:

- Disposición de un Manual Normativo de convivencia interinstitucional que oriente el comportamiento docente, docente, de padres de familia, egresados del plantel y de los miembros de la comunidad.
- La educación al constituirse en laica, posibilita una orientación de práctica humanista, de igualdad, de libertad y confraternidad escolar.
- En las aulas y en la cátedra estarán presentes los rasgos: sociales, históricos, étnicos, idiosincráticos, morales, usos y costumbres axiológicas que posibiliten una integración educativa cultural.

Objetivos Institucionales

- Desarrollar la capacidad cognitiva, afectiva y psicomotriz de los estudiantes, a través de la motivación docente y el respeto a sus diferencias individuales.
- Adaptar un ambiente escolar en el que prime la confianza, la participación, la investigación y la productividad del interaprendizaje para satisfacción individual y colectiva del centro escolar.

La Unidad Educativa Fiscal “José Peláez” es un espacio de participación democrática que reúne niños, niñas y adolescentes de diferente cultura y origen social. Estudiantes, docentes, directivos y padres de familia son corresponsables de la vida institucional.

4.2.3 Ideario Institucional

Directivos

Los directivos tienen la obligación de establecer canales de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa para crear y mantener tanto las buenas relaciones entre ellos como un ambiente de comprensión y armonía, que garantice el normal desenvolvimiento de los procesos educativos.

Perfil

- Tener dominio de Gerencia Educativa.
- Tener visión de futuro.

- Ser creativo, innovador y flexible.
- Ser amante a una cultura de excelencia.
- Compartir responsabilidades.
- Orientar hacia el desarrollo.
- Ser comunicativo y presto al diálogo.

Docentes

Los docentes propiciamos la formación integral de los y las estudiantes promoviendo el desarrollo de sus potencialidades y aptitudes intelectuales psicomotrices y emotivas procurando fortalecer los aspectos creativo, reflexivo, crítico para valorar y respetar las manifestaciones de la vida, amor a la naturaleza y el buen trato a los demás.

Perfil

- Facilitador, orientador y guía del proceso de enseñanza-aprendizaje donde el protagonista es el estudiante.
- Tener una sólida cultura general y profesional.
- Ser cordial, creativo y motivador.
- Conocer de su realidad local y comprometida en su transformación.
- Tener actitud permanente de investigador y poner en práctica sus propias propuestas.
- Desarrollar las propuestas curriculares, adecuándolas a las características propias de la Unidad Educativa Fiscal “José Peláez”
- Poseer un espíritu de superación.
- Fortalecedor de la identidad, lengua y cultura de las nacionalidades y pueblos.
- Actualización permanente en los retos de la educación.
- Fortalecedor de la pluralidad e interculturalidad para lograr el buen vivir.

Niños, niñas y adolescentes

Al ser los estudiantes el centro de las actividades de enseñanza-aprendizaje, todas las acciones y estrategias educativas estarán orientadas a mejorar el desempeño académico acorde con los estándares de calidad educativa.

Practicantes de los valores éticos y morales dentro y fuera de su ámbito familiar y social.

Perfil

- Ser democrático y comunicativo.
- Ser responsable, justo y solidario.
- Ser crítico y autocrítico.
- Ser participativo en actividades en bien de ellos y de la I.E.
- Tener hábitos de estudio, trabajo, higiene y superación.

Padres de Familia

Propiciarán un ambiente de aprendizaje adecuado en su hogar, organizando espacios dedicados a las obligaciones escolares y a la recreación y esparcimiento, en el marco del uso adecuado del tiempo.

Perfil

- Apoyarán y motivarán a sus representados, en el proceso de inter-aprendizaje.
- Asistirán puntualmente a las sesiones, programas y actividades convocados por la institución.

4.2.4 Estructura Orgánica

De acuerdo al Código de Convivencia, la organización estructural en niveles o zonas de la estructura son los siguientes:

ZONA 1: En esta zona se ubica al Nivel Directivo, es decir a las autoridades y su nivel jerárquico, cuyas órdenes son cumplidas por otros niveles.

ZONA 2: En esta zona se ubican los organismos que cumplen funciones de asesoramiento, con las características que su línea de conexión es directa a la autoridad.

Procesos Gobernantes

Estamento Legislativo (Nivel Directivo)

Consejo Directivo

Junta General de Directores y Profesores

Estamento Ejecutivo (Nivel Ejecutivo)

Rectora

Vicerrectora

Inspector General

Procesos Habilitantes

Estamento Asesor (Nivel Asesor)

Personal del DECE

Directores de Área

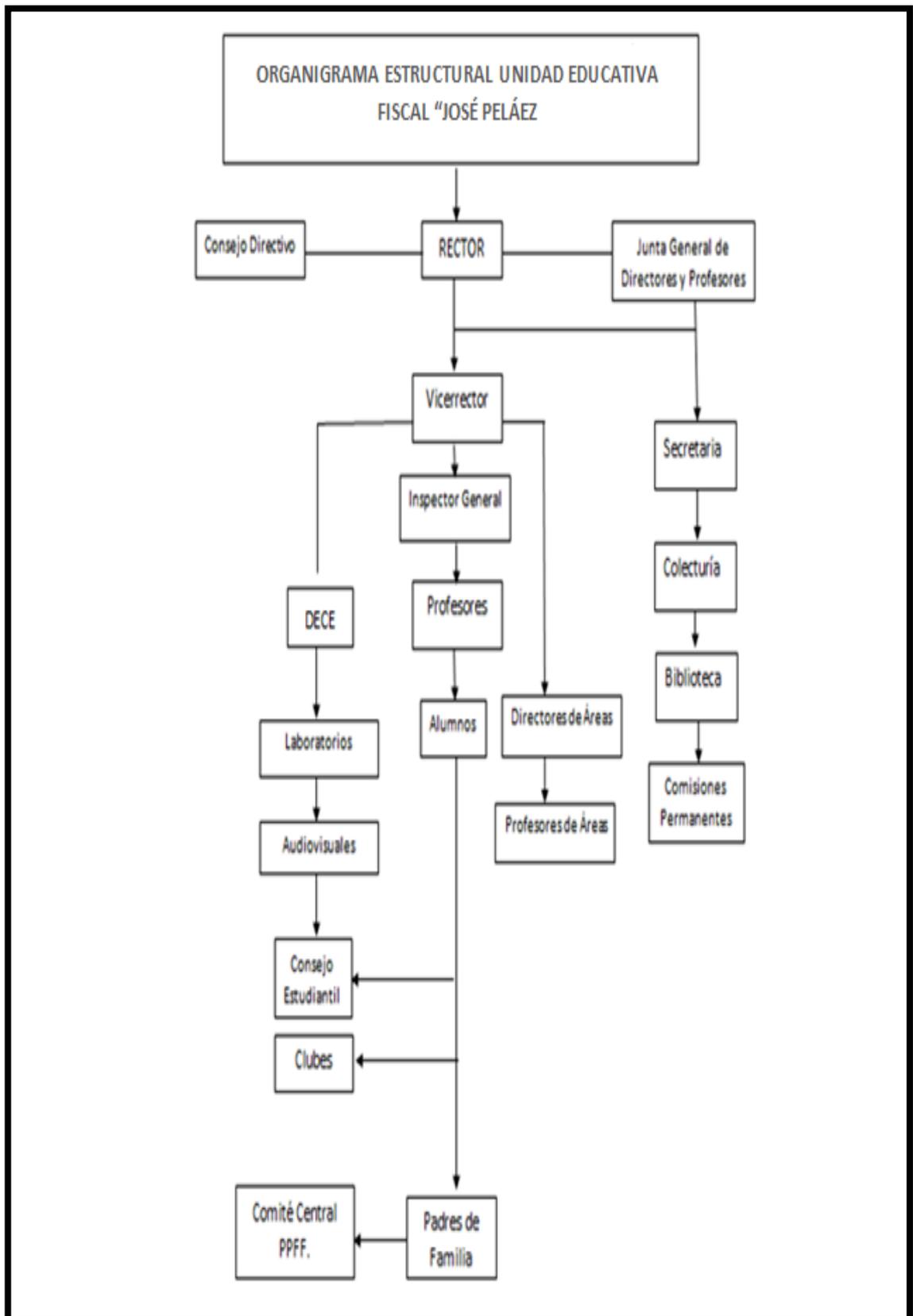
Estamento Operativo

Docentes

Personal Administrativo y de Servicio

El Organigrama del Unidad Educativa Fiscal “José Peláez” es el que a continuación se expone:

Gráfico 25 Organigrama Estructural



Elaborado por: La autora

Fuente: Secretaría Unidad Educativa Fiscal "José Peláez"

4.2.5 Organización Funcional

Del Nivel Directivo:

Del Rectorado

Son deberes y atribuciones además de las señaladas en los Arts. 95 y 96 del Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación.

- a) Dar cumplimiento a las Resoluciones del Consejo Directivo, siempre que estén ajustadas a las normas legales.
- b) Convocar a las sesiones de Consejo Directivo por escrito y con 24 horas de anticipación.
- c) Proporcionar la información oportuna al personal docente, administrativo y de servicio, Padres de familia y alumnado sobre disposiciones y principales actividades desplegadas por la Institución.
- d) Conformar el Comité Central de Padres de Familia de la Unidad Educativa dentro del primer mes de clase.
- e) Justificar la inasistencia de profesores, personal administrativo y de servicio, por enfermedad o calamidad doméstica, debidamente comprobada y que su justificación sea presentada dentro de las 24 horas de su reintegro al trabajo, siempre y cuando amerite certificado.
- f) Responsabilizar a los jefes de sección o departamento por el ingreso de personas ajenas a su función.

De Vicerrectorado:

Son deberes y atribuciones del Vicerrector (a) además de las estipuladas en el Art. 98 del Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación las siguientes:

- a) Elevar al Consejo Directivo un informe mensual sobre sus actividades realizadas y cuando la situación amerite.
- b) Velar porque los servicios de Biblioteca, talleres, laboratorios y departamentos estén bien implementados para una mejor atención a los educandos de la Institución.

- c) Presentar un cronograma de trabajo conjunto de todas las comisiones dentro de los primeros días de clase.
- d) Coordinar todas las actividades y eventos científicos culturales que organizare el plantel: Conferencias, mesas redondas, debates, seminarios, charlas etc.
- e) Preocuparse porque el proceso enseñanza- aprendizaje se desarrolle siempre en un ambiente pedagógico.
- f) Mantener buenas relaciones con las autoridades, personal docente, administrativo y de servicio, para garantizar la estabilidad Institucional.
- g) Coordinar la gestión tendiente a la realización de las giras de observación previa la presentación del Plan suscrito por el profesor guía.

De los Profesores

Su designación está sujeta a disposiciones emanadas por las autoridades del ramo. Son deberes y atribuciones de los profesores, a más de las tipificadas en el Art. 135 del Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación los siguientes.

- a) Asistir con el uniforme de parada el primer día de clase de la semana.
- b) La jornada docente se iniciará a las 7H30' min.
- c) Entregar al Director de área las planificaciones e instrumentos de evaluación en el día señalado dentro de la jornada de labores.
- d) Registrar las firmas en el Registro de Asistencia de profesores y llenar el leccionario de trabajo diario.
- e) Justificar la inasistencia por enfermedad o calamidad doméstica, debidamente comprobada y que su justificación sea presentada y que su justificación sea presentada dentro de las 24 horas de su reintegro al trabajo.
- f) Por ningún concepto el señor profesor podrá adelantar la hora clase o alterar el horario sin previo conocimiento y autorización del señor Inspector.
- g) Todo reclamo relacionado con alguna dificultad de carácter técnico Docente, deberán hacerse por escrito al Vicerrector para los fines consiguientes.
- h) Los cuestionarios para la recepción de exámenes trimestrales serán presentados con dos días de anticipación a la iniciación de exámenes y con la aprobación de la Junta de Área.

Prohibiciones:

- a) Recepatr exámenes o trabajos fuera del horario establecido o en días no laborables o en su domicilio.
- b) Presentarse en el establecimiento en estado etílico.
- c) Realizar adoctrinamiento político o religioso dentro del establecimiento.
- d) Sacar las pertenencias del plantel sin autorización de las autoridades.
- e) Queda terminantemente prohibido interferir en la planificación, desarrollo y actividades de los profesores guías de curso.
- f) Se prohíbe a los profesores abandonar el aula de clase.

Los profesores que contravienen con los literales anteriores serán sancionados por las autoridades del plantel.

De los Alumnos

La normativa que ampara a los alumnos está estipulada en los Arts. 140, 141, 142 y 143 del Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación; así como sus prohibiciones en el Art. 144. Asimismo este derecho de asistencia legal está consignado en los Arts. 34, 35 hasta el Art. 48 del capítulo III sobre derechos seleccionados en su desarrollo, formación y de los capítulos IV – V y VI en sus derechos de protección, participación y deberes del Código de la niñez y adolescencia.

De los Padres de Familia

Además de los establecidos en los Arts. 148, 149 y 150 del Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación, los siguientes:

Son funciones del Comité de Padres de Familia, las siguientes:

- a) Elaborar y aprobar su plan anual de actividades.
- b) Reunirse por lo menos una vez al mes para conocer el aprovechamiento de sus representados.

- c) Motivar al resto de padres de familia sobre la obligación que tienen, en asistir a la unidad educativa para tener conocimiento real sobre la marcha de su hijo dentro del aprovechamiento y disciplina.
- a) Los directores y profesores de las áreas: Ciencias Naturales, Matemática e Informática serán los responsables directos del buen uso y mantenimiento de los implementos de los laboratorios del plantel. Para garantizar su conservación deberá suscribir un Acta de entrega recepción.
- b) Las demás disposiciones que le fueren asignados por las autoridades del plantel.

De la Secretaria

Su designación está sujeta a la normativa vigente en los Arts. 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73 y 74 del Reglamento General de la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y Art. 10 de la LOSCA.

Son funciones del secretario(a) a más de lo señalado en el Art. 128 del Reglamento General de Educación son las siguientes:

- a) Solicitar a las autoridades respectivas y con la debida oportunidad los recursos materiales, técnicos y más implementos para mejorar el trabajo administrativo.
- b) Llevar un registro de actividades para la elaboración de la historia del mismo, lo que servirá como material de publicación.
- c) Mantener al día en el conocimiento de la legislación y reglamentos de Educación vigente para lograr una ágil y objetiva información al público.
- d) Preocuparse por el ornato y presentación de la oficina a su cargo.
- e) Actualizar sus conocimientos en material de documentación archivo y más técnicas de su competencia.
- f) Poner en práctica las relaciones humanas para una atención cordial y eficiente a padres de familia y alumnos. Mantener relaciones de respeto mutuo con el personal de la institución.
- g) Organizar la galería de los estudiantes más distinguidos de cada promoción así como de los egresados, coleccionar el álbum especial con todo cuanto se publicare en la prensa y que se guarde relación con la vida del plantel.

4.2.6 Fundamentación Jurídica

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley Orgánica de Educación y su Reglamento General
- Ley Orgánica de Servicio Público
- Acuerdos y Decretos que regulan el Sistema Educativo

4.3 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

En forma general la Unidad Educativa Fiscal “José Peláez” se encuentra orgánicamente estructurada en áreas y comisiones, a través de las cuales se realizan todas las actividades programadas, existiendo una problemática relacionada con el manejo de documentos y custodia de archivo, principalmente por la falta de un estrategias de gestión documental.

A esto se suma la falta de materiales y equipos indispensables a las necesidades actuales y la falta de capacitación del personal que tiene a su cargo el manejo de la información existente.

Entre los principales problemas detectados en la gestión documental de la institución se presentan:

- En la secretaría de la Unidad Educativa Fiscal “José Peláez” los archivos no cuentan con un orden alfabético, lógico o sistémico que permita identificar el tipo o clase de documento que está en el folder o carpeta respectiva, motivo por el cual se presentan problemas al momento de localizar los documentos en el momento requerido.
- No existen procesos completos de manejo de documentación si no únicamente lógicos, recibir, verificar y despachar generando así un manejo más bien de costumbre y no técnico de gestión documental.
- No existen equipos de oficina suficientes como son archivadores, clasificadores de documentos e incluso anaqueles lo que hace que al momento de requerir un documento toque proceder a buscar en toda la información que reposa lo que a continuación detallo:
- Se salvaguarda documentación en armarios, parte de la información es de uso actual y habitual, pero también existe información Histórica que se accede eventualmente.

- Existe Confusión de documentos
- Pérdida de tiempo en la búsqueda de documentos
- Procesos repetitivos en la búsqueda de documentos
- Los documentos están clasificados en folders, pero no están ordenados por dependencias o alfabéticamente lo cual dificulta encontrar la información por ende en ocasiones suele ser un proceso lento.
- Existe información duplicada
- No cuenta con identificadores de documentos

4.4 IMPACTO DE LA PROPUESTA

Es de vital importancia conocer que procedimientos y estrategias deben adoptarse para el manejo de archivo y correspondencia, que se generan interna y externamente en la Unidad Educativa Fiscal “José Peláez” desde el momento de su recepción, registro, trámite, y archivo, debido a que todo documento debe ser tratado con eficacia, para su correcto despacho y trámite correspondiente a la institución receptora.

Es importante considerar adicionalmente que la organización de documentos y el orden a emplearse en la clasificación de la documentación y correspondencia, de acuerdo a los sistemas de archivo que se rigen a normas estandarizadas tales como la ordenación alfabética, ordenación cronológica, ordenación geográfica y la ordenación por asuntos, los mismos que se ajustan a las necesidades de la institución y por su fácil utilización.

Por otra parte es importante conocer el ciclo vital de los documentos, información que servirá como eje vital para determinar el tiempo de permanencia que tienen estos documentos en cada una de las fases tanto activa semiactiva y pasiva, para su posterior transferencia y eliminación, y traslado al archivo pasivo de la institución.

Se debe hacer énfasis en que un documento forma parte del testimonio patrimonial de la institución, el cual requiere selecciona mobiliarios correctivos, espacio físico y ambiental adecuado para cada tipo documental e indispensable para la correcta custodia, tenencia, conservación y preservación de los mismos.

El impacto social de la propuesta concierne al mejoramiento de la atención al usuario ofertando un servicio de calidad y calidez que permita que los requerimientos de documentación sean atendidos de manera ágil y oportuna, contribuyendo a mejorar la percepción de los usuarios acerca de la función administrativa y contribuyendo a mejorar la imagen institucional proyectada por la Unidad Educativa Fiscal “José Peláez”

El impacto institucional se relaciona directamente con la optimización del uso del talento humano y de los recursos materiales existentes, lo cual incidirá en el nivel de eficiencia y eficacia de la función administrativa en el proceso de gestión documental.

4.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

El desarrollo de la propuesta está enfocado en establecer un conjunto de estrategias tendientes a garantizar que su servicio cumpla con los requisitos establecidos en la Norma Técnica de Gestión Documental y Archivo en el cual no solo se planifique la evaluación y mejoramiento permanente de los procesos de servicio la administración y gestión de su información, sino también los administrativos y de soporte, proveedores, mantenimiento de las instalaciones y desarrollo de personas y comunidad.

Igualmente, las Instituciones Educativas consolidan un conjunto de herramientas y mecanismos, orientados a generar indicadores que reflejen el nivel de satisfacción del servicio, así como el procesamiento de su información. La implementación de estrategias de gestión documental propenderá a la normalización y estandarización de información en los archivos. Los componentes son los siguientes:

PROCESOS.- Se identificaron 5 procesos: Correspondencia enviada, Correspondencia recibida, transferencia de documentos, préstamo de documentos y conservación del patrimonio documental

FLUJOGRAMAS.- es una muestra visual de una línea de pasos de acciones que implican los procesos determinados a partir de símbolos.

DENOMINACIÓN DE TIPOS DOCUMENTALES.- Se designan asumiendo los aportes teóricos de este documento.

4.5.1 Ciclo de Vida de los Documentos

Para una clasificación adecuada del archivo es necesario considerar las cinco fases que comprenden el ciclo de vida de los documentos, estas son:

- Creación y clasificación
- Orden y organización
- Transferencia
- Conservación
- Eliminación

Todos los documentos generados en la Unidad Educativa Fiscal “José Peláez” deben cumplir por todas las etapas del proceso, partiendo de su creación hasta llegar a su disposición final que puede ser la eliminación o la conservación como un elemento de patrimonio documental de la institución.

Tabla 28 Ciclo de vida de los documentos

FASE	ACTIVA	SEMIACTIVA	PASIVA
FUNCIÓN	Documentación en trámite Consultas frecuentes	Consulta ocasional Evaluación previa a disposición final	Valor histórico y conservación permanente
DURACIÓN	Hasta 5 años	De 6 a 25 años	Más de 25 años
UBICACIÓN	Secretaría	Bodega de Archivos	Secretaría

Elaborado por: La autora

4.5.2 Documentos que forman parte del Sistema de Archivo

Los archivos que conforman el archivo de la Unidad Educativa Fiscal “José Peláez” son los que se exponen en la tabla 29.

Tabla 29 Documentos que forman parte del archivo

Tipo de Documento	Descripción
Oficios	Es una comunicación escrita interna y externa dentro de la institución, los mismos que se remiten adjuntando documentos o solicitando proyectos, obras, documentos, etc., consulta o envío de una respuesta a otra entidad a personas naturales o jurídico, sobre los asuntos relacionados con las actividades que competen a las diferentes unidades administrativas que conforman la unidad educativa.
Solicitudes	Documentos que se dirige a las autoridades o entidades, para conseguir algo que la ley nos conceda, se llama solicitud a un documento en él pide algo, a fin de conseguir el pedido en el futuro, inmediato o mediato.
Memorandos	Documento interno donde redacta la comunicación, una memoria y la nota, en la cual se señalan los hechos, razones, circunstancias, de un asunto importante y grave. Aquel se usa para intercambiar información entre diferentes departamentos de una institución, con el propósito de dar a conocer algunas recomendaciones, indicaciones, instrucciones, disposiciones, etc.
Actas	Redacción por escrito de los sucedido, tratado o acordado en una sesión, es un escrito de modalidad de comunicación escrita que tiene por objeto dejar constancia de lo tratado, sucedido y acordado en una junta o reunió
Expedientes	Son documentos generados, orgánica y funcionalmente, por un sujeto productor en la resolución de un mismo asunto. En el caso de la Unidad educativa existen expedientes estudiantiles y expedientes de autoridades, personal docente y administrativo.
Certificados	Documento mediante el cual se asegura la verdad de un hecho sobre el honor y la decencia de una persona.
Invitaciones	Documentos donde se redacta una comunicación breve para una reunión, o evento, se cita faltando ocho o cinco días del evento programado.

Elaborado por: La autora

4.5.3 Estrategia 1: Registro de Documentos

El registro es un elemento legal, su propósito es lograr un sistema de control de seguridad interna y externa de los documentos que se presentan en la Gestión Administrativa y documentos oficiales que se origina en la institución para luego ser enviadas a las respectivas dependencias.

Para la institución es importante que todo documento que ingresen o que salga de la Unidad Educativa Fiscal “José Peláez” sean registrado por la secretaría para que quede constancia de su entrada o salida. Los siguientes datos registro de la correspondencia es decir el número de ingreso que se le da al momento de dar el seguimiento al trámite, fecha

de ingreso, asunto, remitente, nombre de quien recibe y se coloca en la carpeta dependiendo el tipo de trámite.

Independientemente del tratamiento posterior que se le dé a la documentación existente en el archivo es necesario estandarizar los elementos fundamentales que contienen los registros de movilidad documental en secretaría considerando los datos expuestos en la Ficha de Registro de Documentos elaborada por Secretaría.

Tabla 30 Ficha de Registro de Documentos en Secretaría

Parámetros	Datos de Registro
Fecha de Ingreso	
Fecha de Inicio de Trámite	
No de Documento	
Identificación	
Contenido	
Responsable Ingreso	
Responsable seguimiento	
Respuesta	
Fecha de Finalización de Trámite	
Ubicación Final del Documento	
Responsable del archivo del documento	

Elaborado por: La autora

Estrategia 2: Procedimiento de Organización y Archivo de Documentos

Dentro de las estrategias de gestión documental de la Unidad Educativa Fiscal “José Peláez” se determinó el siguiente procedimiento de Organización y Archivo de Documentos

Organización

La secretaría de la Unidad Educativa Fiscal “José Peláez”, deberá realizar un seguimiento de cada correspondencia recibida y enviada hasta tener la seguridad de que el documento llegue a su destinatario. La persona que maneja el archivo debe ser quien reciba y abra la correspondencia, de esta manera podrá adjuntar al documento recibido la última

referencia o antecedentes de fecha anterior que trata del mismo asunto, con el fin de facilitar la respuesta a la comunicación por parte del destinatario o a quien corresponda dar respuesta según sumilla de la autoridad.

Entre las principales consideraciones establecidas se enuncian.

- Dentro de la correspondencia institucional cada documento ingresado o remitido debe archivararse anexado a su respuesta con el fin de dar seguimiento al trámite que inicia con el proceso de registro.
- La correspondencia, tanto emitida como recibida, que forma parte de un expediente, se ordenará con dicho expediente.
- La correspondencia que acompaña a una información importante, facturas, informes u otros documentos, se archivara en función de esta información adjunta.
- La correspondencia que se organiza como tal es la que no forma parte de un expediente ni acompaña a una información importante, es decir, que se limita a una información más genérica. Que se agrupa en: correspondencia interna: correspondencia o notas que se generan y procesas entre unidades administrativas de la unidad educativa; o correspondencia externa: Cuando se trata de correspondencia entre una unidad administrativa de la institución y personas o instituciones ajenas a la misma.

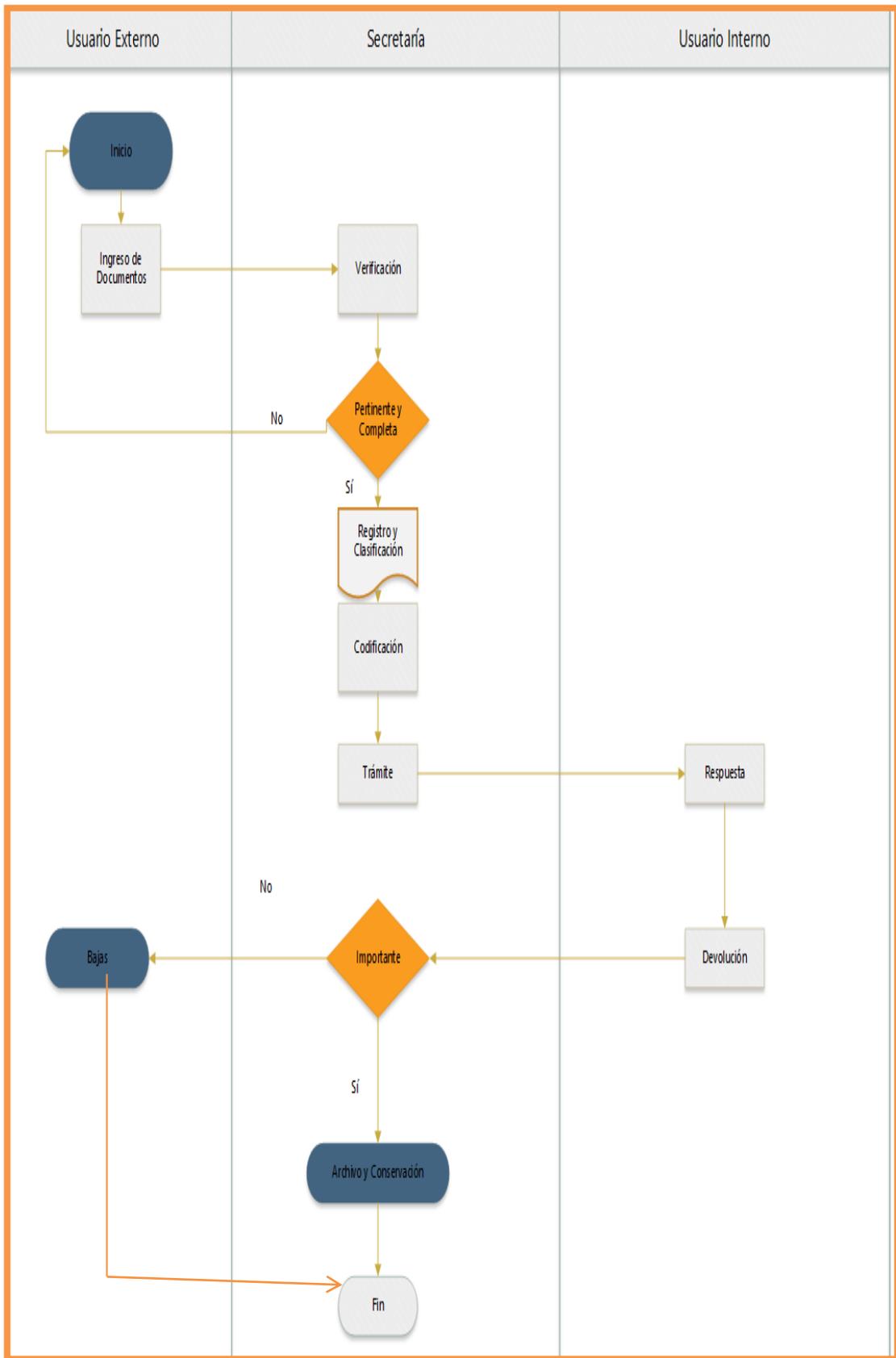
4.5.3.1 Estrategia 3: Flujograma de Correspondencia Recibida

El proceso establecido para la gestión de correspondencia recibida requiere el cumplimiento de los siguientes pasos:

- 1) Ingreso de Documentos
- 2) Verificar que la correspondencia esté dirigida a la institución y sea pertinente y completa
- 3) Verificar que el sello de recepción esté con la fecha del día y la información contenida sea pertinente o completa, en el caso de que no se cumpla este requisito, es devuelto a su remitente para completarlo.
- 4) Marcar con un resaltador el asunto importante que trate el documento.
- 5) Sellar el documento original y la copia y firmar ambos ejemplares.

- 6) Registrar en el libro de registro de correspondencia recibida.
- 7) Realizar la codificación de la correspondencia recibida.
- 8) Remitir la información al destinatario, sea este un autoridad o responsable de alguna unidad administrativa para su trámite que comprende su conocimiento, visto bueno o sumilla, según corresponda.
- 9) Adjuntar la respuesta de la correspondencia.
- 10) Devolver el documento al archivo de acuerdo a la clasificación respectiva.
- 11) Evaluar la importancia de la conservación del documento, en el caso de no ser considerado necesario se procederá a dar de baja de lo contrario se procederá con su archivo y conservación.

Gráfico 26 Proceso de Correspondencia Recibida



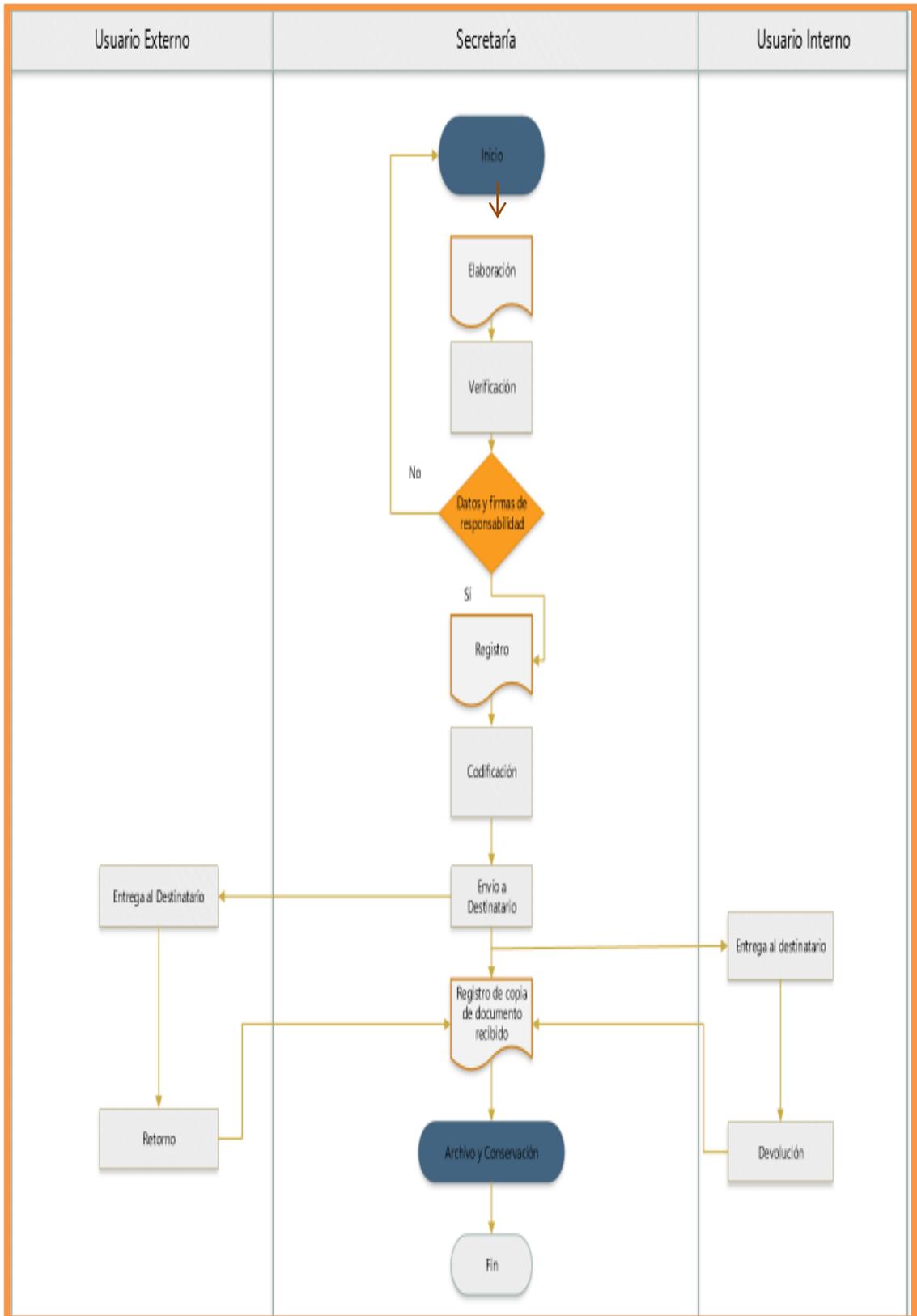
Elaborado por: La autora

4.5.3.2 Estrategia 4: Flujograma de Correspondencia Enviada

En la Unidad Educativa Fiscal “José Peláez” en la actualidad la correspondencia que se envía interna o externamente no tienen un seguimiento en su gestión documental para su baja o su archivo y conservación. El proceso establecido para la gestión de correspondencia recibida requiere el cumplimiento de los siguientes pasos:

- 1) Elaboración del documento
- 2) Asignar la numeración correlativa al documento para su contestación
- 3) Verificar que los datos del escrito concuerden con la institución a la que se va a enviar.
- 4) Revisar que los documentos contengan las respectivas firmas de responsabilidad y sello de la institución.
- 5) Registrar el documento en el libro de registro de correspondencia enviada.
- 6) Enviar el original y copia de la correspondencia al destinatario respectivo.
- 7) Evaluación de la importancia del documento
- 8) Retorno del recibido a la institución para su conservación y archivo o baja en el caso de considerar que su conservación es innecesaria.

Gráfico 27 Proceso de Correspondencia Enviada



Elaborado por: La autora

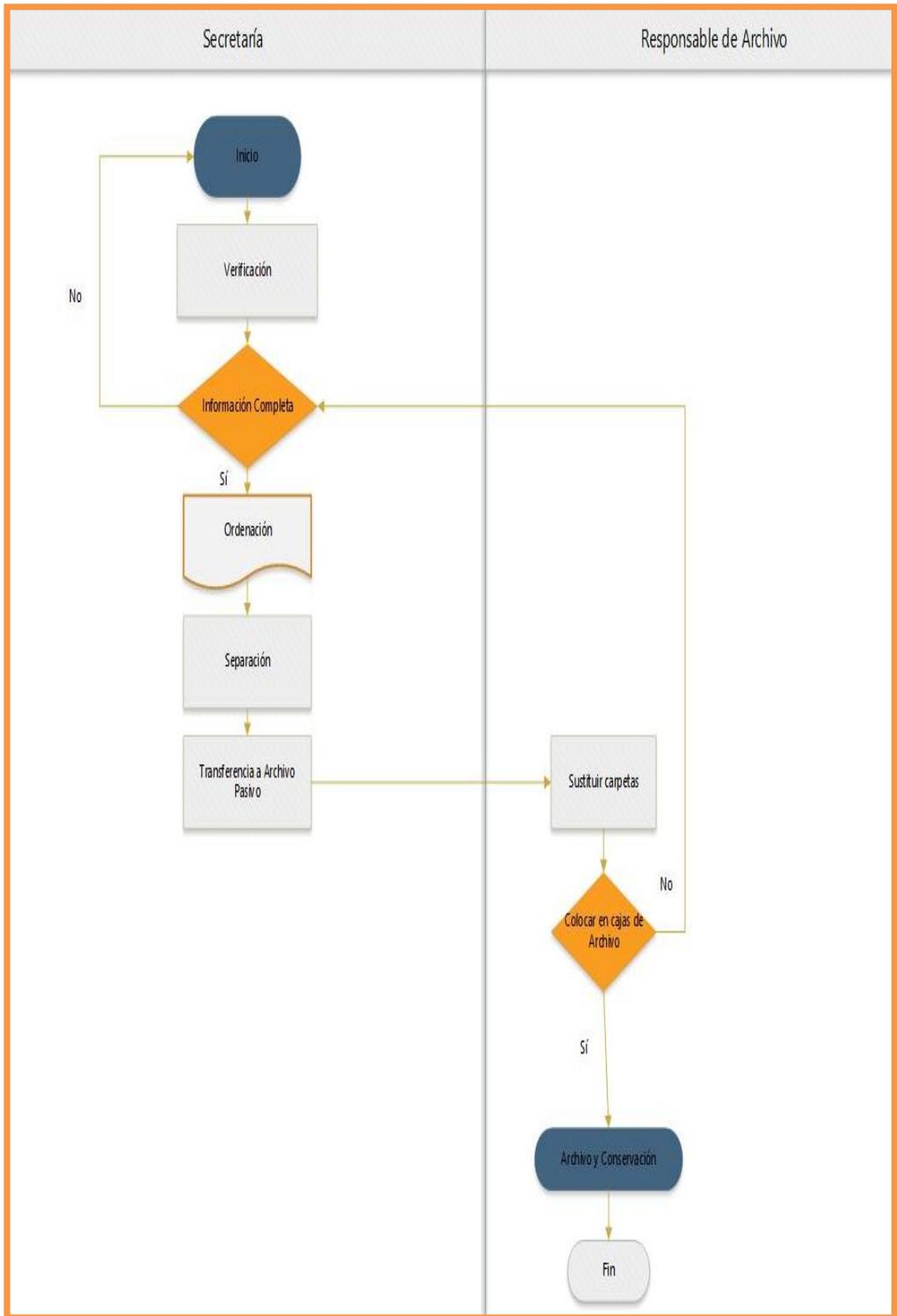
4.5.3.3 Estrategia 5: Flujograma de Transferencia de Documentos

La transferencia de los documentos se los realiza con el fin de evitar que los documentos que se generan a diario se acumulen innecesariamente dentro de las unidades administrativas que conforman la unidad educativa, además disponer de un mayor espacio físico, equipos y materiales, de esta manera se podrá identificar los documentos que se deben realizar la transferencia esporádica o definitiva para el archivo y conservación de la documentación existente.

Para transferir los documentos se deberá realizar una revisión total de la documentación que se va transferir al archivo general, teniendo en consideración los siguientes aspectos:

- 1) Antes de guardar los documentos en las cajas de archivo, se verificará que no falta ningún documento dentro de los expedientes o expediente dentro de la serie documental.
- 2) Verificar la ordenación correcta (numérica, cronológica o alfabética...) de los documentos.
- 3) Separar, si no se ha hecho con anterioridad, todas las copias, duplicados, borradores y todos los documentos que no estén relacionados directamente con el asunto o actividad para el cual se ha constituido el expediente.
- 4) Los expedientes deben estar libres de clips, grapas, gomas, carpetas de plástico o cualquier otro elemento que pudiese afectar a su conservación.
- 5) Las carpetas colgantes serán sustituidas por carpetas de cartulina y las carpetas de anillas (A-Z) por cajas de archivo normalizadas.

Gráfico 28 Proceso de Transferencia de Documentos



Elaborado por: La autora

4.5.3.4 Estrategia 6: Rotulación de las cajas

Para su respectiva rotulación se escribirá con un marcador negro en letras mayúsculas legibles, el cual deben constar los siguientes datos:

Gráfico 29 Rotulación de las Cajas

UNIDAD EDUCATIVA FISCAL "JOSÉ PELÁEZ"

Número de Identificación de la caja.....

Unidad Administrativa:

Codificación:

Período.....

Elaborado por: La autora

Número de identificación de la caja Esta numeración será correlativa y corresponderá con el número asignado en la Hoja de transferencia de documentos.

Unidad Administrativa: Puede Corresponder a Rectorado, Vicerrectorado, Secretaría, DECE, u otras.

Codificación: Dentro de la Codificación se incluyen los códigos correspondientes a la información archivada en la caja.

Período: Período al que corresponde la información archivada.

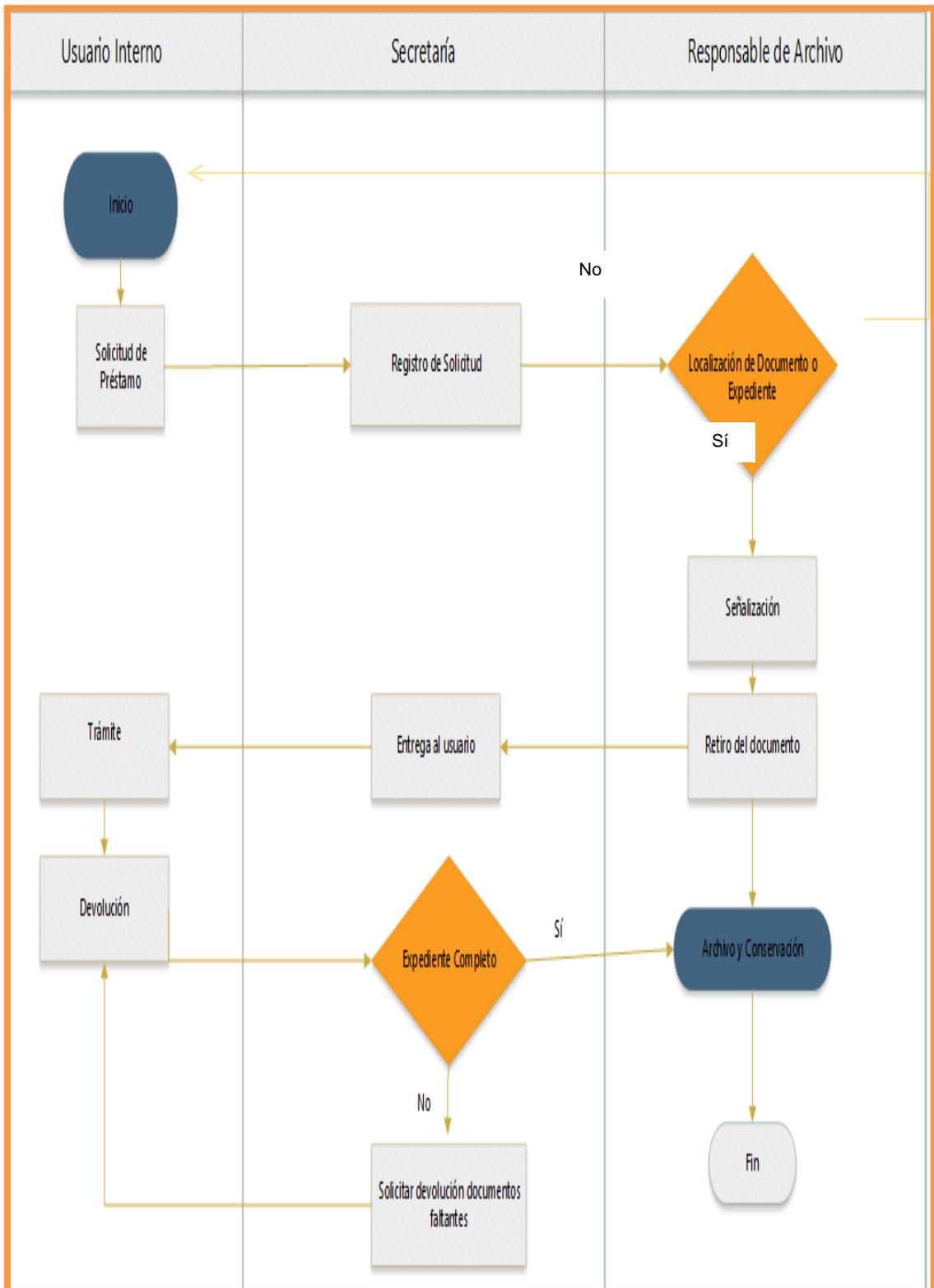
4.5.3.5 Estrategia 7: Flujograma para préstamos de Documentos

Conforme la documentación es archivada de acuerdo a lo que establece la presente propuesta, la información puede ser presentada de manera oportuna de acuerdo a los requerimientos de los usuarios internos o externos, los documentos expedientes que se retiran del archivo con el fin de consulta, investigación, para el cual se elabora un formulario de préstamo de documentos que permita el control y registro de la persona responsable a la que se proporcionó el documento, de esta manera evitar que se pierdan y recuperarlo oportunamente.

- 1) Solicitud de Préstamo
- 2) Registro de la solicitud
- 3) El funcionario responsable de la custodia del archivo deberá utilizar señalética en los sitios que ha localizado el material, retirándolo sin alterar el orden de la documentación restante, verificar que la información se encuentre completa y en buen estado.
- 4) El responsable del préstamo a la devolución, se cerciorara que el material se encuentre completo y buen estado, de no haber irregularidades que ameriten otra gestión procede a sellar la solicitud “DEVUELTO”, así como la fecha y hora de devolución del documento.
- 5) Finalmente acudiendo a la señalética empelada, se localiza dentro del archivo que origino el préstamo, el lugar que corresponde al material devuelto y procede a reintegrarlo, retirando la señal colocada y asegurándose de no alterar el orden de la documentación archivada.

Para ilustrar el proceso de Préstamos de documentos se realizó el flujograma que muestra el proceso.

Gráfico 30 Proceso de Préstamo de Documentos



Elaborado por: La autora

4.5.4 Estrategia 8: Conservación de Patrimonio Documental

Para la conservación del patrimonio documental se requiere de un espacio físico determinado para el efecto, con condiciones óptimas que preserven los documentos, tomando en cuenta la luz, el aire, la humedad como elementos indispensables para la conservación.

De igual manera, se debe tener muy en cuenta el mobiliario a utilizarse, ya que son elementos importantes para la organización del archivo; para ello se observará las características del material a archivar y la frecuencia de la utilización de tales documentos.

Es importante tener en cuenta los materiales más importantes para archivar los expedientes en la unidad, que el personal administrativo debe tener en cuenta las necesidades que tenga al momento de archivar los expedientes. Entre las necesidades básicas son materiales y equipos de la oficina, en cualquier Institución pública y privadas es necesario contar con los materiales primarios para su archivo de los expedientes, está definido básicamente muebles horizontales y verticales, estanterías, carpetas, archivadores, pestañas, etiquetas, entre otros materiales. Lo cual nos ayuda para clasificar y organizar los archivos.

Recursos Materiales Requeridos para conservación de Patrimonio Documental

Tabla 31 Materiales Requeridos

ÍTEM	DESCRIPCIÓN
1	Ficheros y Tarjeteros
2	Pestañas
3	Folders
4	Cajas de Archivo Estandarizadas

Elaborado por: La autora

Ficheros y Tarjeteros:

Estos instrumentos pueden ser organizados según los macro procesos, procesos y subdivisiones empleados para la codificación del archivo, del mismo modo que los archivos deben registrarse en una tarjeta separada para que pueda ser archivado en orden que se requiere de acuerdo a las estrategias de gestión documental establecidas.

Es necesario el uso de guías una por cada 20 tarjetas, para garantizar la exactitud y rapidez de la localización de los archivos. Los tamaños más comunes de las tarjetas son de 5x3 pulgadas, 6x4 pulgadas, 8x5 pulgadas, el tamaño de las tarjetas que se adopten puede ser determinado por la cantidad de datos que van a registrarse.

Los documentos pueden ser archivadas en gavetas o bandejas del tamaño apropiado a los ficheros que se usan, o pueden ser archivados por métodos visibles, lo cual facilita la más rápida obtención de los datos, por medio de: colores, hojitas, pestañas, etc.

Pestañas

Es la parte que sobresale en una carpeta, sobre, tarjeta, ficha, o guía que mide 2,5 cm. De alto y largo, puede ser total o parcial, pestaña total, pestaña de medio corto, de posición central o lateral.

Las pestañas facilitan la rotulación para que sea la localización rápida de los documentos adjuntos y así ahorrar la pérdida del tiempo de la búsqueda del archivo activo efectiva y positiva.

Los títulos o la codificación escrita en las pestañas de las carpetas pueden ser leídos cómodamente, sea visible para el personal que está encargado y que su ubicación de las carpetas sea de carácter precisa y rápida.

Folders

Por funcionalidad, se emplearán carpetas elaboradas en cartulina resistente apropiadas para guardar los expedientes físicos en el archivador. Estas deben contener pestañas que

sirve para identificar su contenido de las carpetas, las mismas que pueden ser situadas en forma vertical u horizontal.

El archivo en carpetas facilitará la búsqueda de los documentos, básicamente donde se colecciona y almacena los archivos que ya terminaron sus funciones y etapas de la tramitación, se coloca varios tipos de papeles clasificadas y organizadas con sus nombres y etiquetas de la carpeta, que permanezca el tiempos que sea necesario.

Cajas de Archivo Estandarizadas

Este sistema sólo se debe emplear para conservar los documentos una vez que hayan finalizado su trámite y su vigencia. No es recomendable para archivos que están en trámite.

CONCLUSIONES

- La Unidad Educativa Fiscal “José Peláez” no cuenta con un sistema de gestión documental que permita responder a los requerimientos de atención de los usuarios internos y externos de manera eficaz y eficiente como herramienta de apoyo para la función administrativa.
- El proceso de gestión documental de la función administrativa de la Unidad Educativa Fiscal “José Peláez” se lleva a cabo de manera empírica sin responder a los requerimientos de atención de los usuarios internos y externos disminuyendo la calidad de la gestión documental como herramienta de la función administrativa situación que sufre también una afectación significativa por la demora en los trámites y requerimientos de los usuarios.
- La implementación de estrategias de gestión documental propuesto en el trabajo de titulación, contribuirá a la organización y conservación eficiente de los documentos que se manejan en la Secretaría de la Unidad Educativa Fiscal “José Peláez”

RECOMENDACIONES

Al Rector:

- Gestionar los recursos para la implementación de estrategias de gestión documental como herramienta de la función administrativa y la calidad de la atención a los usuarios internos y externos.

Al Personal Administrativo:

- Administrar adecuadamente la gestión documental propuesta mediante flujogramas para correspondencia enviada, correspondencia recibida, préstamos de documentos y transferencia de documentos con el fin de optimizar los recursos institucionales.

A la Secretaria:

- Implementar las estrategias de gestión documental propuestas en el trabajo de titulación para contribuir a la organización y conservación eficiente de los documentos que se manejan en la Secretaría de la Unidad Educativa Fiscal “José Peláez” contribuyendo a la mejora en el desempeño de la función administrativa.

BIBLIOGRAFÍA

- Chiavenato, I. (2008). *Administración. Proceso Administrativo*. Bogotá: Mc. Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las Organizaciones*. México: Mc. Graw Hill.
- Fonseca, M. (2007). *Gestión Documental (2a ed.)*. Bogotá: Mc. Graw Hill Interamericana.
- Forero, E. (2011). *Técnicas de Archivo a su alcance*. Norma.
- Fugueras, R. A. (2009). *Los Archivos entre la memoria histórica y la sociedad del conocimiento*. Bogotá: UOC, Tercer Edición .
- Guerrero, R. (2013). *Sistemas de Archivos y clasificación de documentos*. Málaga: IC Editorial.
- Guzman, I. (2006). *La Ciencia de la Administración*. México : Limusa.
- Heredia Herrera, A. (2007). *Qué es un Archivo*. Asturias: Ediciones Trea.
- Koontz, H., & Wheirich, H. (2010). *Administración: Una Perspectiva Global*. México: Mc. Graw Hill.
- Martelo, J. (2009). *Sistema de gestión Documental (6a ed.)*. Bogotá: MC. Graw Hill.
- Munch Galindo, L., & García Jimenez, J. (2010). *Fundamentos de Administración*. México: Pearson.
- Pedraza, M., & Guzmán, I. (2006). *Programa de Gestión Documental para colegios privados: Estudio de casos Colegio Nuestra Señora de la Sabiduría*. Bogotá: Universidad de la Salle.
- Porter, M. (2006). *Estrategias Competitivas, técnicas para analizar industrias y competidores*. México: Editorial M.
- Rodríguez, M. (2010). *Archivística*. México: Emergente. 8va Edición.
- Ruso Gallo, P. (2009). *Gestión Documental en las Organizaciones* . Barcelona: UOC.

LINCOGRAFÍA

- Agencia Nacional de la Evaluación y Calidad de la Acreditación. (2011). *Plan de Mejoras - Herramienta de Trabajo*. Recuperado de http://www.evalua.educa.aragon.es/admin/admin_1/file/BlogCPR/ANECA%20plan_mejoras_pei.pdf
- INEC. (2015). *Manual de Archivo General y Gestión Documental*. Obtenido de Archivo General : http://www.ecuadorencifras.gob.ec/LOTAIP/2015/DIJU/enero/LA3_ENE_DIJU_ArchivoGeneral.pdf
- Maiolini, F. (2015). *Gestión.org*. Obtenido de Tres grandes objetivos de una gestión documental adecuada: <http://www.gestion.org/gestion-documental/43625/tres-grandes-objetivos-de-una-gestion-documental-adecuada/>
- Monsalve, Y. (2011). *Organización de Documentos*. Obtenido de <http://organizaciondocumentos.blogspot.com/2011/01/importancia-de-los-archivos.html>
- Sullivan. (1994) *Gestión Documental*. Obtenido de Enciclopedia virtual web site : <http://www.encyclopediavirtual.com>
- Velaz, I. (2012). *Assentire*. Obtenido de Las seis funciones básicas de la empresa según Henri Fayol: <https://s3a2.me/2012/04/02/las-seis-funciones-basicas-de-la-empresa-segun-henri-fayol/>

ANEXOS

Anexo 1 Carta de Auspicio

UNIDAD EDUCATIVA FISCAL "JOSÉ PELÁEZ"
Construyendo la excelencia educativa
TENA - NAPO - ECUADOR
2015-2016

Tena, 22 de febrero de 2016

Oficio N° 090-UEJP

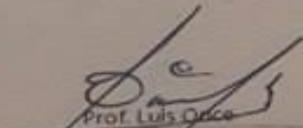
Ingeniero
Hernán Arellano Díaz
DECANO FACULTAD ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Riobamba

De nuestras consideraciones:

Reciba un cordial saludo, a la vez me permito comunicar que la Dirección de la Unidad Educativa José Peláez, se compromete a brindar la Información y los recursos pertinentes necesarios a la Srta. Vaca Tapia Paca Raquel para la realización de su Proyecto de Investigación cuyo tema es " LA GESTIÓN DOCUMENTAL COMO HERRAMIENTA PARA LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA EN LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL JOSÉ PELÁEZ DE LA CIUDAD DE TENA AÑO 2016", mismo que contribuye a llevar una administración correcta del flujo de documentos.

Por la favorable atención brindada al presente agradecemos.

Atentamente,


Prof. Luis Ochoa
DIRECTOR (E)




Dc. Aneta Nieto
SECRETARIA



ABDÓN CALDERÓN Y AMAZONAS TELEFAX (06)2886 199
e-mail: escuela.jose.pelaez@gmail.com

Anexo 2 Formato de encuesta personal Docente



ENCUESTA PERSONAL DOCENTE DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL JOSÉ PELÁEZ

Objetivo: Recopilar información para el análisis de la Gestión Documental Como Herramienta para la Función Administrativa en la Unidad Educativa Fiscal José Peláez de la Ciudad de Tena, Año 2016

La presente encuesta es confidencial. Marque con una “x” en la respuesta que refleje su criterio.

CUESTIONARIO

1. ¿Considera usted que la función administrativa en la Unidad Educativa Fiscal José Peláez de la Ciudad de Tena es eficiente?
Siempre ()
Frecuentemente ()
Algunas Veces ()
Rara vez ()
Nunca ()
2. De acuerdo a su criterio, la atención al usuario que presta la función administrativa de la Unidad Educativa Fiscal José Peláez de la Ciudad de Tena es
Excelente ()
Muy Buena ()
Buena ()
Regular ()
Mala ()

3. ¿Cree usted que el personal a cargo del manejo de la función administrativa en la institución está capacitado para cumplir sus funciones?

Siempre ()

Frecuentemente ()

Algunas Veces ()

Rara vez ()

Nunca ()

4. Considera usted necesario emplear herramientas que mejoren la función administrativa la Unidad Educativa Fiscal José Peláez de la Ciudad de Tena.

Totalmente de acuerdo ()

Parcialmente de acuerdo ()

Indeciso ()

Parcialmente en desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

5. ¿En su labor como docente o administrativo ha requerido usted el empleo del sistema de gestión documental en la Unidad Educativa Fiscal José Peláez de la Ciudad de Tena?

Siempre ()

Frecuentemente ()

Algunas Veces ()

Rara vez ()

Nunca ()

6. ¿Qué tipo de sistema de archivo se maneja en la gestión documental de la Unidad Educativa Fiscal José Peláez en la actualidad?

Cronológico ()

Alfabético ()

Numérico ()

Codificado ()

Ninguno ()

7. ¿Ha tenido usted dificultades en la respuesta a los trámites relacionados con la gestión documental en la Unidad Educativa Fiscal José Peláez de la Ciudad de Tena?

Siempre ()

Frecuentemente ()

Algunas Veces ()

Rara vez ()

Nunca ()

8. ¿En relación al tiempo la respuesta a sus requerimientos fueron atendidos oportunamente?

Siempre ()

Frecuentemente ()

Algunas Veces ()

Rara vez ()

Nunca ()

9. Considera usted que la gestión documental de la Unidad Educativa Fiscal José Peláez de la Ciudad de Tena es

Muy Confiable ()

Confiable ()

Poco Confiable ()

Nada Confiable ()

No responde ()

Nunca ()

10. De acuerdo a su criterio ¿Es necesario proponer estrategias de gestión documental para mejorar la función administrativa en la Unidad Educativa Fiscal “José Peláez” de la ciudad de Tena?

Totalmente de acuerdo ()

Parcialmente de acuerdo ()

Indeciso ()

Parcialmente en desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

Anexo 3 Formato de Encuesta a Padres de Familia



ENCUESTA A LOS PADRES DE FAMILIA DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL JOSÉ PELÁEZ

Objetivo: Recopilar información para el análisis de la Gestión Documental Como Herramienta para la Función Administrativa en la Unidad Educativa Fiscal José Peláez de la Ciudad de Tena, Año 2016

La presente encuesta es confidencial. Marque con una “x” en la respuesta que refleje su criterio.

CUESTIONARIO

1. De acuerdo a su percepción ¿La función administrativa en la Unidad Educativa Fiscal José Peláez de la Ciudad de Tena es eficiente?

Siempre ()

Frecuentemente ()

Algunas Veces ()

Rara vez ()

Nunca ()

2. ¿Cómo evaluaría usted la atención recibida por parte del personal a cargo de la función administrativa de la Unidad Educativa Fiscal José Peláez de la Ciudad de Tena.

Excelente ()

Muy Buena ()

Buena ()

Regular ()

Mala ()

3. ¿Cree usted que el personal a cargo del manejo de la función administrativa en la institución cumple adecuadamente sus funciones?

Siempre ()

Frecuentemente ()

Algunas Veces ()

Rara vez ()

Nunca ()

4. De acuerdo a su opinión el personal a cargo de la función administrativa en la institución necesita ser capacitado?

Siempre ()

Frecuentemente ()

Algunas Veces ()

Rara vez ()

Nunca ()

5. Considera usted necesario emplear herramientas que mejoren la función administrativa la Unidad Educativa Fiscal José Peláez de la Ciudad de Tena.

Totalmente de acuerdo ()

Parcialmente de acuerdo ()

Indeciso ()

Parcialmente en desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

6. ¿Ha realizado usted trámites relacionados con la gestión documental en la Unidad Educativa Fiscal José Peláez de la Ciudad de Tena?

Siempre ()

Frecuentemente ()

Algunas Veces ()

Rara vez ()

Nunca ()

7. ¿En relación al tiempo la respuesta a estos trámites fue oportuna?

Siempre ()

Frecuentemente ()

Algunas Veces ()

Rara vez ()

Nunca ()

8. ¿Considera usted que la gestión documental de la Unidad Educativa Fiscal José Peláez de la Ciudad de Tena es?

Muy Confiable ()

Confiable ()

Poco Confiable ()

Nada Confiable ()

No responde ()

9. ¿Ha tenido usted dificultades en la respuesta a los trámites relacionados con la gestión documental en la Unidad Educativa Fiscal José Peláez de la Ciudad de Tena?

Siempre ()

Frecuentemente ()

Algunas Veces ()

Rara vez ()

Nunca ()

10. ¿Cree usted que un sistema inadecuado de gestión documental dificulta las actividades desarrolladas por la función administrativa?

Siempre ()

Casi siempre ()

A veces ()

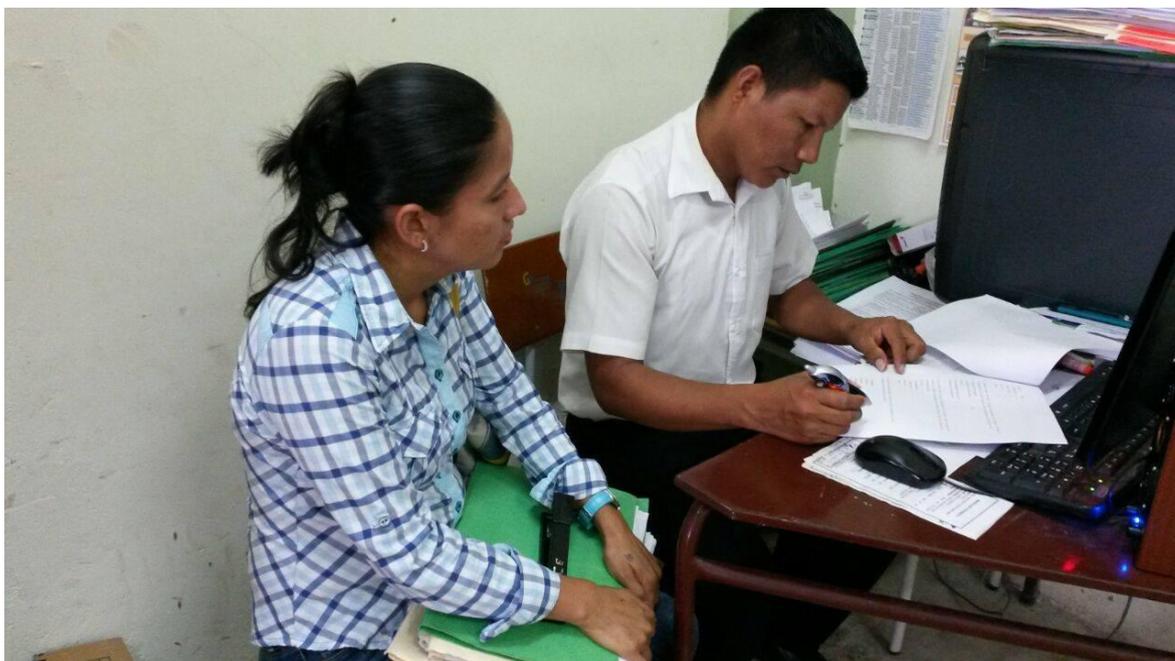
Casi nunca ()

Nunca ()

Anexo 4 Actual archivo de la Unidad Educativa “José Peláez”



Anexo 5 Aplicación de Instrumentos de investigación



Anexo 6 Entrevista a Rectora del plantel

