



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:

LICENCIADO EN SECRETARIADO GERENCIAL

TEMA:

DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE “LOS TIPINES”, PARROQUIA PALMIRA, CANTÓN GUAMOTE, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, 2016.

AUTOR:

ENRIQUE GUACHO ANILEMA

RIOBAMBA – ECUADOR

2017

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por el Sr. ENRIQUE GUACHO ANILEMA ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

ING. YOLANDA PATRICIA MONCAYO SÁNCHEZ
DIRECTOR

ING. FRANQUI FERNANDO ESPARZA PAZ
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo ENRIQUE GUACHO ANILEMA declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos contantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 04 de Mayo del 2017

ENRIQUE GUACHO ANILEMA

C.C: 0602515371

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres y a todos los catedráticos de la Escuela de Secretariado Gerencial quienes con su dedicación, esmero y compromiso de servir, ayudan a los estudiantes convertirse en profesionales capacitados, de manera especial a todos los docentes quienes me apoyaron con sus conocimientos adquiridos en su vida profesional para el desarrollo del mismo.

Enrique Guacho Anilema

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios; por ser quien me guió e iluminó en cada uno de los peldaños durante mi vida de estudio y a mis queridos padres por su apoyo incondicional y por el esfuerzo realizado al darme la oportunidad de ser una persona profesional para la sociedad, finalmente a todos mis familiares y amigos que con su estímulo y confianza me han ayudado en el cumplimiento de mis metas.

Enrique Guacho Anilema

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada.....	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido	vi
Índice de tablas	ix
Índice de ilustraciones	x
Índice de gráficos.....	x
Índice de anexos.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.1 Formulación del Problema.....	5
1.1.2 Delimitación del Problema	5
1.2 JUSTIFICACION	6
1.2.1 Justificación teórica	6
1.2.2 Justificación practica.....	6
1.2.3 Justificación académica y metodológica.....	7
1.3 OBJETIVOS	8
1.3.1 Objetivo General.....	8
1.3.2 Objetivos Específicos	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	9
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	9
2.1.1 Antecedentes históricos	9
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	15
2.2.1 Modelo.....	15
2.2.2 Gestión.....	20
2.2.3 Gestión Documental o de documentos	24

2.2.4	Archivos.....	28
2.2.5	Biblioteca.....	30
2.2.6	Unidad Educativa.....	30
2.2.7	Usuarios	30
2.2.8	Servicio al cliente.....	31
2.2.9	Documentos oficiales.....	31
2.3	HIPOTESIS O IDEA A DEFENDER	32
2.4	VARIABLES	32
2.4.1	Variable Independiente	32
2.4.2	Variable Dependiente	32
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.....		33
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	33
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	33
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	34
3.3.1	Población	34
3.3.2	Muestra..	34
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	35
3.4.1	Métodos	35
3.4.2	Técnicas de Investigación.....	36
3.4.3	Instrumentos de Investigación	36
3.5	RESULTADOS	37
3.6	VERIFICACION DE HIPOTESIS O IDEA A DEFENDER.....	57
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		58
4.1	PRODUCCIÓN DOCUMENTAL	58
4.2	POLITICAS	58
4.3	PROCEDIMIENTOS.....	59
4.3.1	Producción de Documentos	59
4.3.2	Recepción de Documentos.....	61
4.3.3	Trámite de Documentos.....	63
4.4	ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS.....	65
4.4.1	Archivo de Gestión	65
4.4.2	Archivo Central.....	67
4.4.3	Archivo Histórico	69
4.5	CONSULTA DE DOCUMENTOS	71

4.6	FORMATO DE CODIFICACION DE LOS DOCUMENTOS	73
4.7	MODELO DE ARCHIVACIÓN	73
	CONCLUSIONES	75
	RECOMENDACIONES.....	76
	BIBLIOGRAFÍA	77
	ANEXOS	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Tipos de modelo	20
Tabla 2:	Fases de la Gestión Documental.....	27
Tabla 3:	Población motivo de estudio.....	34
Tabla 4:	Personas encuestadas	37
Tabla 5:	Género.....	38
Tabla 6:	Atención personalizada.....	39
Tabla 7:	Conocimiento del personal para responder a preguntas	40
Tabla 8:	Horario de atención.....	41
Tabla 9:	Servicio del personal.....	42
Tabla 10:	Forma de atención.....	43
Tabla 11:	El actual servicio debe	44
Tabla 12:	Facilidad de acceso a la información.....	45
Tabla 13:	Difusión de servicios y novedades	46
Tabla 14:	Materiales impresos cubren las necesidades de información	47
Tabla 15:	Existencia de una página web que oferta los servicios.....	48
Tabla 16:	Existencia de una página web para trámites	49
Tabla 17:	El espacio de la Unidad Educativa es funcional y adecuado.....	50
Tabla 18:	Lugar adecuado para archivar documentos	51
Tabla 19:	Lugar confortable y acogedor	52
Tabla 20:	Frecuencia de trámites en la Unidad Educativa.....	53
Tabla 21:	Existencia de un Modelo de Gestión Documental.....	54
Tabla 22:	Debe existir un Modelo de Gestión Documental.....	55
Tabla 23:	Modelo de Gestión Documental solución de problemas de manejo documental.....	56

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Tipos de Modelos	17
Ilustración 2: Servicio al Cliente.....	31
Ilustración 3: Flujograma Producción de Documentos.....	59
Ilustración 4: Flujograma Recepción de Documentos	61
Ilustración 5: Flujograma Trámite de Documentos	63
Ilustración 6: Flujograma Archivo de Gestión.....	65
Ilustración 7: Flujograma Archivo Central	67
Ilustración 8: Flujograma Archivo Histórico	69
Ilustración 9: Flujograma Consulta de Documentos.....	71
Ilustración 10: Modelo de Activación	74

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Personas Encuestadas	37
Gráfico 2: Género.....	38
Gráfico 3: Atención personalizada.....	39
Gráfico 4: Conocimiento del personal para responder a preguntas	40
Gráfico 5: Horario de atención.....	41
Gráfico 6: Servicio del personal.....	42
Gráfico 7: Forma de atención.....	43
Gráfico 8: El actual servicio debe	44
Gráfico 9: Facilidad de acceso a la información.....	45
Gráfico 10: Difusión de servicios y novedades	46
Gráfico 11: Materiales impresos cubren las necesidades de información	47
Gráfico 12: Existencia de una página web que oferta los servicios.....	48
Gráfico 13: Existencia de una página web para trámites	49
Gráfico 14: El espacio de la Unidad Educativa es funcional y adecuado.....	50
Gráfico 15: Lugar adecuado para archivar documentos	51
Gráfico 16: Lugar confortable y acogedor.....	52
Gráfico 17: Frecuencia de trámites en la Unidad Educativa.....	53
Gráfico 18: Existencia de Gestión Documental.....	54

Gráfico 19: Debe existir un Modelo de Gestión Documental.....	55
Gráfico 20: Modelo de Gestión Documental solución de problemas de manejo documental.....	56

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: “Encuesta aplicada la unidad educativa intercultural bilingüe “LOS TIPINES	80
Anexo 2: Fotografía Unidad Educativa.....	84

RESUMEN

El diseño de un Modelo de Gestión Documental para la Unidad Educativa Intercultural Bilingüe Los Tipines, parroquia Palmira, cantón Guamote, provincia de Chimborazo, ha sido desarrollado con la finalidad de optimizar los recursos institucionales en la administración de documentos. El presente estudio está orientado al diseño de un modelo que permita mejorar los procesos en el manejo y administración de los diversos documentos de la organización educativa. El análisis de resultados permitió desarrollar una propuesta de implementación del modelo de gestión documental como un conjunto de normas técnicas y de carácter práctico que pueden ser utilizadas para administrar el flujo de documentos desde su ingreso, administración, recuperación y custodio. Se recomienda implementar el Modelo propuesto, como una herramienta importante para la gestión documental en la Unidad Educativa.

Palabras claves: MODELO DE GESTIÓN. DOCUMENTOS. ARCHIVOS. OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS.

ING. YOLANDA PATRICIA MONCAYO SÁNCHEZ
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

Design of a Model of Documental Management for the Bilingual intercultural Educational Unit "Los Tipines", Palmira parish, Guamote Canton, Province of Chimborazo, it has been developed in order to optimize the Institutional resources in the management of documents. The present study is oriented to the design of a model that allows improving the processes of the management of various documents of the Educative organization. The result analysis permit to develop a proposal of implementation of a documental management model, like a set of technical rules and practical character that could be used for managing the documental flow since its entry, management, recovery and custodian. It was recommended to implement the Propose Model, as an important tool for the documental management in the Educational Unit.

Clue Words: MANAGEMENT MODEL, DOCUMENTS, FILES, RESOURCE OPTIMIZATION.

INTRODUCCIÓN

La Unidad Educativa Intercultural Bilingüe “Los Tipines” se encuentra ubicado en la comunidad San Juan de Tipín, parroquia Palmira, cantón Guamote, provincia de Chimborazo, la misma que oferta una educación de calidad y calidez en base a las necesidades prioritarias de las comunidades y en concordancia a las políticas de la Educación Intercultural Bilingüe.

Ha alcanzado un buen posicionamiento a nivel cantonal y provincial consolidando su accionar como una institución de educación media seria y de prestigio, lo que le exige buscar el bienestar de la comunidad educativa, en especial de aquellas personas que utilizan los servicios administrativos, para que sean eficientes y de calidad.

En este contexto el diseño del modelo de gestión documental constituye el conjunto de normas, reglamentos y prácticas usadas para la administración del flujo de los documentos de todo tipo en la institución, permitiendo una optimización de recursos en la entidad educativa y un servicio eficiente a los diferentes usuarios en aspectos documentales.

Su estructura académica se divide en los siguientes capítulos:

En el capítulo 1 se enfoca el problema de investigación, la justificación y los objetivos tanto general como específico.

El capítulo 2 expone el marco teórico, abordando los antecedentes investigativos, los fundamentos teóricos, los conceptos importantes, la idea a defender y las variables de estudio.

En el capítulo 3 se propone el marco metodológico de la investigación, revisando la modalidad de la investigación, los tipos de investigación, la población y la muestra encuestada, los métodos, técnicas e instrumentos, los resultados alcanzados y la verificación de la idea a defender.

El capítulo 4 detalla el marco propositivo, es decir el Modelo de Gestión Documental, que describe todo el proceso a seguir en la administración de los flujos de documentos, al interior de la Unidad Educativa.

Las conclusiones observadas luego del estudio y sus recomendaciones respectivas se presentan al final de la presente investigación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Macro Contexto

En el Ecuador la modernización de muchas de las entidades públicas, en las diferentes áreas del Estado: salud, riesgos, social, agricultura, ganadería, movilidad, transporte, así como en el sistema educativo; se ha establecido el proceso de gestión documental como una área transversal de todas las actividades, en donde en materia de tecnología y prestación de servicios el país crece de manera acelerada, con la finalidad de conseguir una mejor atención a los usuarios que utilizan dichos servicios.

Pese a que existen muchos avances técnicos y tecnológicos, compra de equipos, construcción de infraestructura por parte del estado y de los gobiernos de turno, en las entidades del sistema de educativo público ecuatoriano, los trámites que se realizan presentan inconvenientes para todas las personas que lo efectúan por la ineficiencia con los cuales se desarrollan.

Las entidades educativas públicas en el país siguen utilizando documentos físicos para la ejecución de diferentes trámites; con las diversas limitaciones que este tipo de documentación ofrece, por tanto se ha empezado a utilizar modelos de gestión documental que permitan conseguir agilidad y eficiencia en los trámites, para mantener la integridad de la documentación.

Meso contexto

En las entidades públicas de la provincia de Chimborazo, los problemas en el trámite de documentos no es la excepción, se presentan los mismos inconvenientes, esto es falta de agilidad en los trámites, pérdidas de documentos, demora en los procesos administrativos, falta de capacitación del personal, atención de baja calidad a los estudiantes que son la razón de ser de la Unidad Educativa, entre otros.

Micro contexto

La Unidad Educativa Intercultural Bilingüe “Los Tipines” se encuentra ubicada en la comunidad San Juan de Tipín, parroquia Palmira, cantón Guamate, provincia de Chimborazo, la misma que oferta educación de calidad con calidez en base a las necesidades prioritarias de las comunidades y en concordancia a las políticas de la Educación Intercultural Bilingüe, que el Estado promueve en la Constitución Política del Estado y en el Plan Nacional del Buen Vivir, como documentos de base de trabajo de las entidades públicas en beneficio de la población estudiantil del Ecuador.

Para su normal funcionamiento se sustenta en los Acuerdos Ministeriales No. 089 del 3 de julio de 1996 y No. 85 del 14 de octubre de 2009, emitidos por el Ministerio de Educación del Ecuador.

En la actualidad la Unidad Educativa Intercultural Bilingüe “Los Tipines”, viene funcionando con los niveles de octavo a décimo de Educación General Básica; y primero a tercero con el Bachillerato en Comercio y Administración, Especialidad Sistemas e Informática, modalidad presencial, jornada de trabajo matutina, para el régimen sierra-oriente.

Para el desarrollo de las actividades académicas y pedagógicas; así como de procesos administrativos la Institución Educativa cuenta con 14 docentes, 1 docente rector, un secretario encargado, un docente como Inspector General y 339 estudiantes de ambos sexos desde educación inicial hasta tercer curso de bachillerato.

Es responsabilidad de las autoridades del plantel, personal docente, administrativo, la organización, planificación, ejecución y evaluación de los procesos educativos; y solicitar a las instancias correspondientes los requerimientos y necesidades educativas, con la finalidad de plasmar los objetivos y metas propuestas para la transformación de la Unidad Educativa, brindando servicios de calidad a sus usuarios.

En este contexto de desarrollo de las actividades académicas y administrativas, se presenta un problema central cual es el inadecuado manejo de la documentación en la Unidad Educativa “Los Tipines”.

En la Unidad Educativa no existe un modelo de Gestión Documental, debido entre otros a los siguientes problemas:

- Falta de documentos inventariados y deterioro de los mismos
- Desorden en el custodio de la documentación
- Cambio de personal técnico en la dependencia de archivos
- Falta de interés de las autoridades de la Unidad Educativa
- Desconocimiento de herramientas informáticas por parte del personal que maneja los documentos y el archivo.
- Pérdidas de documentos en los procesos administrativos
- Poca capacitación del personal a cargo de los archivos y documentos
- Demora en los trámites y en la búsqueda de documentos

Con el presente trabajo de investigación se pretende mejorar los problemas descritos en párrafos anteriores, mejorando los procesos de atención a todos los usuarios de la Unidad Educativa.

1.1.1 Formulación del Problema

¿El diseño de un modelo de gestión documental permitirá optimizar los recursos institucionales en el manejo de documentos, en la Unidad Educativa Intercultural Bilingüe “Los Tipines”, cantón Guamote, provincia de Chimborazo?.

1.1.2 Delimitación del Problema

a) Delimitación Espacial

Provincia: Chimborazo

Cantón: Guamote

Parroquia: Palmira

b) Delimitación temporal

La investigación se realizó en el año 2016.

c) Área de trabajo

Unidad Educativa Intercultural Bilingüe “Los Tipines”

d) Objeto de estudio

Sistema de documentos y archivos

e) Campo

Modelo de gestión documental

1.2 JUSTIFICACION

1.2.1 Justificación teórica

La utilización de fuentes de consulta bibliográficas y digitales internas de la Institución educativa como registros, manuales, entre otros; y externas como textos, tesis de grado, revistas científicas, tesinas, periódicos, folletos, etc.; ayudaron en la construcción de la fundamentación teórica de la presente investigación. Se utilizaron las diversas teorías de autores que han trabajado sobre la gestión documental de archivos para instituciones principalmente del sector educativo público.

1.2.2 Justificación practica

La realización del presente estudio permitió que la Unidad Educativa Intercultural Bilingüe "Los Tipines" de la comunidad San Juan, parroquia Palmira, cantón Guamote, provincia de Chimborazo, cumpla los procesos de orden administrativo optimizando los recursos institucionales, cuyos beneficiarios serán sus clientes internos (estudiantes, maestros, maestras) y externos (padres de familia y particulares).

Los problemas de recepción, almacenamiento, respaldo, trámite y acceso a la información se pudo solucionar con la utilización del modelo de gestión documental, cuyos beneficiarios fueron los estudiantes, padres de familia, docentes, autoridades, etc., que administran una cantidad importante de documentos, logrando eficiencia, eficacia, economía y rapidez en los trámites, optimizando tiempo y dinero.

El presente estudio es viable de llevarse a la práctica por cuanto la Unidad Educativa cuenta con los recursos necesarios para implementarlo, además del apoyo de sus autoridades.

Mediante el diseño del modelo de gestión documental, se consiguieron las siguientes ventajas que justificaron la realización del presente estudio:

- Permitió evitar que se dupliquen las actividades y tareas de búsqueda de documentos
- Mejoramiento de los tiempos de búsqueda de información
- Se incrementó la productividad y eficiencia en el trabajo
- Mejoramiento de la calidad de servicio y atención a los usuarios
- Ahorro de recursos monetarios del estado en las gestiones administrativas
- Disminución de los costos de transacción
- Incremento de la eficiencia, eficacia y economía en el manejo de los documentos e información.
- Custodio y mantenimiento seguro de la documentación de cada uno de los trámites institucionales.
- Mejoramiento de la eficiencia en los procesos administrativos

1.2.3 Justificación académica y metodológica

El estudio permitió aplicar los conocimientos de las diversas asignaturas recibidas en el proceso de instrucción en la carrera de Licenciatura en Secretariado Gerencial, en la Facultad de Administración de Empresas, de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

La aplicación y uso de los conocimientos tanto teóricos como prácticos, empleados en esta investigación, ayudaron a resolver los diversos problemas en el manejo de archivos y distintos documentos, en la Unidad Educativa Intercultural Bilingüe “Los Tipines”.

La utilización de una diversidad de metodologías, técnicas, herramientas de gestión de documentos y archivos, sustentan el desarrollo de la presente estudio, que pueden ser utilizados por otros investigadores, sobre la temática planteada.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Diseñar un modelo de gestión documental para la Unidad Educativa Intercultural Bilingüe “Los Tipines”, parroquia Palmira, cantón Guamote, provincia de Chimborazo, con el fin de optimizar los recursos institucionales en la administración de documentos.

1.3.2 Objetivos Específicos

- ✓ Definir aspectos teóricos – conceptuales referentes a los modelos de gestión documental, para construir el marco teórico de la investigación.
- ✓ Describir la metodología relacionada con la gestión documental, para respaldar la investigación de manera científica.
- ✓ Proponer un Modelo de Gestión Documental, para optimizar los recursos institucionales, en la Unidad Educativa.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes históricos

La Unidad Educativa Intercultural Bilingüe “Los Tipines” fue creado mediante Acuerdo Ministerial No. 089 del 3 de Julio de 1.996, e inició sus labores con el Octavo nivel de Educación Básica, en la Comunidad San Carlos de Tipín, parroquia Palmira, cantón Guamote, provincia de Chimborazo.

El 07 de Julio de 1.997, el señor Director Provincial de Educación Intercultural Bilingüe de Chimborazo, solicitó a la Dirección Nacional de Educación Intercultural Bilingüe, la legalización del Noveno nivel de Educación Básica, correspondiente al año lectivo 1.996-1.997, y la autorización para el funcionamiento del Décimo nivel para el año lectivo 1.997-1.998.

La Dirección Nacional de Educación Intercultural Bilingüe (DINEIB), expidió mediante Acuerdo Ministerial No. 292 del 02 de Diciembre del 2002, la creación el Ciclo Diversificado y autoriza el funcionamiento del décimo nivel (cuarto curso) con el Bachillerato de Ciencias Especialización Sociales, con Auxiliatura en Promoción Popular a partir del año lectivo 2002-2003.

Mediante el Acuerdo Ministerial N0. 289 del 08 de octubre del 2004, la Dirección Nacional de Educación Intercultural Bilingüe, (DINEIB), legaliza el funcionamiento del décimo primer nivel (quinto curso) del Bachillerato en Ciencias Especialización Sociales, con Auxiliatura en Promoción Popular, correspondiente al año lectivo 2003-2004, con la modalidad presencial, jornada matutina y régimen sierra-oriente.

La Dirección Nacional de Educación Intercultural Bilingüe, (DINEIB), mediante el Acuerdo Ministerial No. 346, del 18 de julio del 2005, legaliza el funcionamiento del décimo segundo Nivel (Sexto Curso) del Bachillerato en Ciencias Especialización Sociales, con Auxiliatura en Promoción Popular, correspondiente al año lectivo 2004-

2005.

Finalmente el 14 de octubre del 2009, el Director Nacional de Educación Intercultural Bilingüe, (DINEIB), mediante el Acuerdo Ministerial No. 85, Resuelve: Cerrar a partir del año lectivo 2009-2010, el Bachillerato en Ciencias, Especialización Sociales; y, Legalizar el funcionamiento de los niveles: décimo primero (Cuarto Curso) y décimo segundo (quinto curso) del Bachillerato en Comercio y Administración, Especialización Sistemas e Informática, modalidad presencial, jornada de trabajo matutina, régimen sierra-orienté. Y Autorizar el funcionamiento del décimo tercer nivel (sexto curso), a partir del año lectivo 2009-2010, con el Bachillerato en Comercio y Administración, Especialización Sistemas e Informática, modalidad presencial, jornada de trabajo matutina, régimen sierra-orienté.

En la actualidad el Colegio Intercultural Bilingüe “Los Tipines”, viene funcionando con los niveles de: Octavo a Décimo de Educación General Básica; y, Primero a Tercero con el Bachillerato, en Comercio y Administración, Especialidad: Sistemas e Informática, modalidad presencial, jornada de trabajo matutina, régimen sierra-orienté.

La Institución Educativa se encuentra asentada en un lugar estratégico de la comunidad. Actualmente el plantel cuenta con 7 aulas, 1 batería sanitaria y un Centro de Cómputo, debidamente equipado con antena satelital para la conexión a Internet.

Para el desarrollo de las actividades académicas y pedagógicas; así como de procesos administrativos, la Institución Educativa cuenta con 5 profesores de nombramiento, 4 docentes de contrato y 3 administrativos.

Es responsabilidad de las autoridades del plantel, personal docente, administrativo, estudiantes, padres de familia y demás actores sociales: la organización, planificación, ejecución y evaluación de los procesos educativos; y solicitar a las instancias correspondientes los requerimientos y necesidades educativas de la zona, con la finalidad de plasmar los objetivos y metas propuestas para la transformación en Unidad Educativa.

El presente estudio ha utilizado como antecedentes investigativos varias referencias bibliográficas de universidades ecuatorianas, relacionadas con el diseño de modelos de Gestión Documental, para instituciones educativas y principalmente del sector público ecuatoriano.

Carrión, E., & Fonda, E. (2015). *Análisis y diseño de un Modelo de Gestión Documental para las pymes en el cantón Durán*. Facultad de Ciencias Administrativas: Universidad de Guayaquil.

Objetivos específicos:

- ✓ Identificar la problemática actual referente a la gestión documental de la empresa CONSTRUCTORA LUIS BAQUERO en el Cantón Durán.
- ✓ Definir un marco teórico con enfoque en un modelo de gestión documental que sirva como base de ayuda para reforzar el tema del problema.
- ✓ Determinar las fases para diseñar un modelo de gestión documental que forme parte de la estructura para la política administrativa documental en la empresa CONSTRUCTORA LUIS BAQUERO.
- ✓ Diseñar el modelo de gestión documental que permita mejorar el manejo de los procesos administrativos documentales de la empresa CONSTRUCTORA LUIS BAQUERO en el Cantón Durán. (pàg. 7)

Conclusiones:

- ✓ La previa planificación administrativa en la empresa CONSTRUCTORA BAQUERO permitió el cumplimiento de los objetivos planteados tanto los de problema de investigación y de la propuesta parcialmente, inclusive para no crear obstaculización o distracción en las personas de la empresa, el proceso se pudo efectuar con éxito conforme a lo planificado.
- ✓ El diseño de Gestión Documental y su implantación benefició en las actividades administrativas de documentación, fijando la política y los procedimientos aprobados de la Administración, en el plan de prueba solicitado

por la Administración se evidenció mejoras en los tiempos de ubicación de documentos, la estética de almacenamiento y presentación de los documentos, organización del área designada permitiendo mejoras en la productividad.

- ✓ Mediante la realización de la evaluación con la herramienta administrativa del F.O.D.A se determinó que el proyecto tiene más fortalezas y oportunidades; lo que por medio de estrategias en corto plazo se fortalezcan las debilidades y se reduzcan las amenazas. Lo que permite que el proyecto sea muy confiable y útil para implementarlo.
- ✓ El proyecto tiene un costo de oportunidad económico y es recuperable a corto plazo, lo que le convierte en un proyecto rentable y aceptable en todo que se presente. (pág. 127).

Los objetivos específicos de la investigación descrita nos permiten identificar que antes de realizar un Modelo de Gestión Documental es importante identificar el problema sobre el tema tratado, también se debe realizar la construcción del marco teórico del tema y se debe determinar las fases necesarias para desarrollar el Modelo de Gestión Documental.

Su principal conclusión manifiesta que el diseño de un modelo de Gestión Documental y su implementación, permitió a la organización motivo de estudio, evidenciar mejoras en ciertos temas de las actividades administrativas de documentación, lo que permitió desarrollar ciertas estrategias.

Chisaguano, S., & Tigasi, B. (2012). *Proponer la implementación del Sistema de Gestión Documental Quipux para la Universidad Técnica de Cotopaxi en el periodo académico 2011-2012*. Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas: Universidad Técnica de Cotopaxi.

Objetivos específicos:

- ✓ Implementar el Sistema de Gestión Documental Quipux a fin de mejorar el servicio que brinda la Universidad Técnica de Cotopaxi.

- ✓ Utilizar contenidos de fácil comprensión, uso y relevancia.
- ✓ Dirigir el uso del Sistema de Gestión Documental Quipux por parte de las secretarías de las unidades académicas que permita realizar con agilidad los trámites solicitados por los usuarios y así poder cumplir con eficiencia y eficacia los procedimientos en el manejo de los archivos. (pág. 63)

Conclusiones:

- ✓ Las Secretarías de la Universidad Técnica de Cotopaxi no está capacitado para utilizar un sistema de gestión documental “Quipux”.
- ✓ Falta de control y evaluación al personal administrativo que labora en las oficinas de secretarías de cada Unidad Académica sobre el manejo adecuado de sistema de Gestión Documental Quipux.
- ✓ Es un sistema informático para la gestión documental, que permite realizar la creación de envío, recepción almacenamiento y recuperación de todos los archivos institucionales. (pàg. 59)

El objetivo principal de la investigación revisada como antecedente investigativo, tiene que ver con la implementación del Sistema de Gestión Documental Quipux, el mismo que servirá para mejorar el servicio que ofrecen las diferentes unidades de la Universidad Técnica de Cotopaxi, el mismo se indica debe tener contenidos de fácil asimilación para su aplicación.

Para la implementación del sistema de gestión se afirma en la principal conclusión, que el personal a cargo de las tareas administrativas de atención a los usuarios debe estar suficientemente capacitado, para que el sistema funcione de manera óptima, y se brinden los servicios de una manera eficiente.

Rosero, M. (2014). *Sistema de Gestión Documental para la Federación Deportiva del Carchi de la ciudad de Tulcán*, Carrera de Contabilidad Superior y Auditoría CPA., Facultad de Sistemas Mercantiles: Universidad Autónoma de los Andes.

Presenta sus principales objetivos y conclusiones:

Objetivos específicos:

- ✓ Fundamentar Teóricamente sobre el sistema de gestión y procesos de documentación.
- ✓ Diagnosticar el manejo de los documentos y procesos de archivo que se llevan en la Federación Deportiva del Carchi de la ciudad de Tulcán.
- ✓ Diseñar el sistema de gestión documental para los procesos y manejo de documentación en la Federación Deportiva del Carchi.
- ✓ Validar la propuesta por vía de expertos. (pág. 17)

Conclusiones:

- ✓ Este artículo científico está vinculado con las bases bibliográficas las mismas que aportan de manera relevante para la elaboración de un Sistema de Gestión Documental para la Federación Deportiva del Carchi, para desarrollar herramientas de apoyo para el mejoramiento de la organización de la información
- ✓ Mediante la aplicación de los diferentes métodos técnicas e instrumentos de la investigación permitió realizar el diagnóstico en la Federación Deportiva del Carchi identificando que la institución no cuenta con ningún Sistema de Gestión Documental es decir la información la llevan de una manera manual la cual dificulta el acceso a la misma.
- ✓ Mediante el diseño de un Sistema de Gestión Documental se establece un instructivo, formularios, tablas los cuales son la base fundamental para el manejo de documentación y agilización de los diferentes trámites. (pág. 108)

Los objetivos principales de la investigación en referencia son fundamentar teóricamente los sistemas de gestión, realizar un diagnóstico de los documentos y procesos documentales, así como diseñar el sistema de archivos y la validación de la propuesta, lo que permite cerrar el círculo de elaboración y funcionamiento del modelo de gestión.

Las principales conclusiones nos indican que la realización de un diagnóstico se puede lograr mediante la aplicación de las diferentes técnicas, métodos e instrumentos de investigación, esto permitió conocer que la información que maneja la federación Deportiva lo llevar de forma manual. Además el Sistema de Gestión Documental permite establece varios instructivos y formatos para el manejo adecuado de los documentos.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

La gestión documental y de archivos es un proceso transversal en todas las organizaciones públicas o privadas, por cuanto se integra en todos los procedimientos que llevan a cabo las distintas áreas y secciones de la organización empresarial.

Los documentos contienen información que constituye un recurso tangible valioso y un activo importante para la institución. La adopción de criterios normalizados para la gestión de documentos resulta esencial para la administración y la sociedad en general, para así proteger y conservarlos como prueba y evidencia de sus funciones y actividades.

2.2.1 Modelo

El término modelo proviene del concepto italiano de modello. La palabra puede utilizarse en distintos ámbitos y con diversos significados. Aplicado al campo de las ciencias sociales, un modelo hace referencia al arquetipo que, por sus características idóneas, es susceptible de imitación o reproducción. También al esquema teórico de un sistema o de una realidad compleja. (Cassini, 2012, pág. 23)

Se habla de modelos que las empresas van copiando, adaptándolos y generalizándolos a las necesidades de las mismas, ya que estos no suelen ser rígidos, y los mismos se representan a través de técnicas, procesos, modelos y sistemas administrativos.

2.2.1.1 Conceptos de modelo

Para Cassini (2012), en referencia a los modelos indica que:

Los modelos son el núcleo de la administración racional, son un medio para simplificar y analizar situaciones o sistemas complejos. Un paso común en el enfoque de la ciencia de la administración hacia la solución de problemas es construir un modelo matemático para representar el sistema bajo estudio. (pág. 24)

(García, 2012, pág. 43) afirma que: Puede considerarse al modelo, en términos generales, como representación de la realidad, explicación de un fenómeno, ideal digno de imitarse, paradigma, canon, patrón o guía de acción; idealización de la realidad; arquetipo, prototipo, uno entre una serie de objetos similares, un conjunto de elementos esenciales o los supuestos teóricos de un sistema social.

De acuerdo a Gary (2000), *“el modelo se puede utilizar para vender una idea o un diseño, podemos decir que el modelo fue creado como apoyo al momento de la toma de decisiones, además de ofrecer los lineamientos al momento de los análisis”*. (pág. 6)

Los conceptos referidos anteriormente permiten concluir que un modelo constituye en una representación de la realidad que puede ser imitada, igualada y superada por los ejecutivos y directivos de las instituciones o empresas; representando un prototipo entre una serie de objetos similares.

2.2.1.2 Características de los modelos

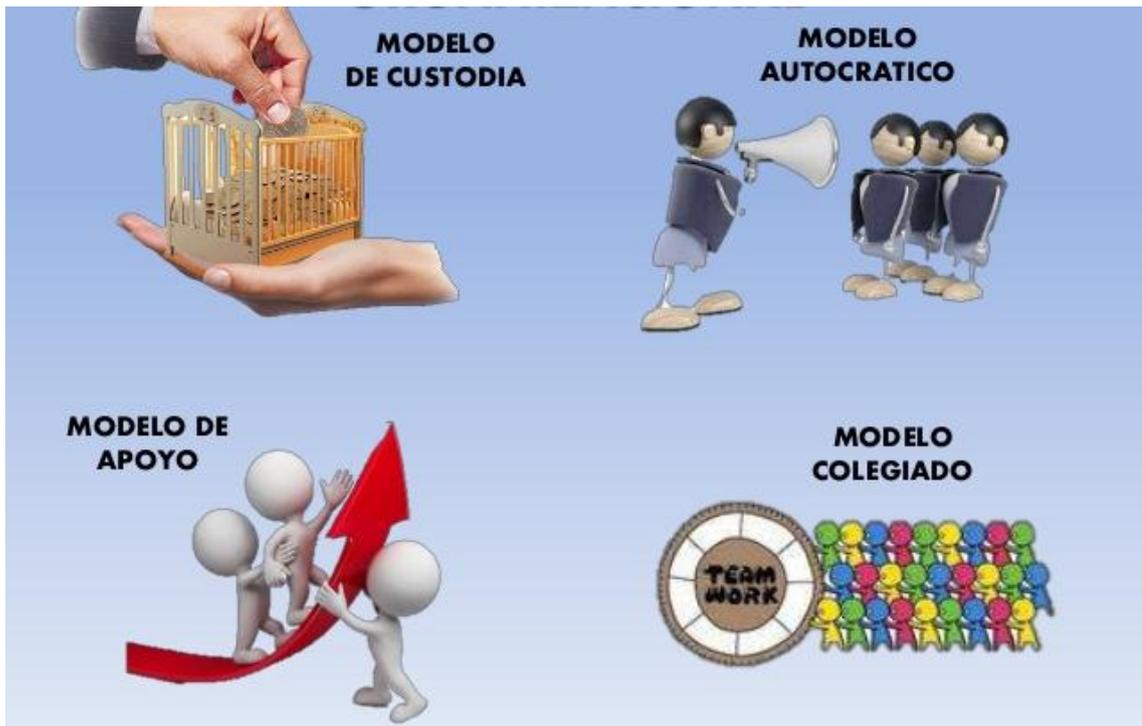
Las características constituyen o representan atributos que deben cumplir los modelos, de cualquier clase que estos fueran. Entre las principales características se pueden mencionar a las siguientes:

- Los modelos son aplicados para generar cambios de carácter positivo en las organizaciones o empresas.
- Su aplicación requiere del uso de diversas herramientas, técnicas y métodos de trabajo.
- Los modelos pueden aplicarse a más de un tipo de empresa, estos es públicas, privadas, mixtas, en diferentes sectores económicos, como la industria, el comercio o los servicios.

- Los modelos permiten cambiar las diversas formas o modalidades de desempeño del talento humano de la empresa, mediante la aplicación de diversas herramientas, técnicas o instrumentos.

2.2.1.3 Tipos de modelos

Ilustración 1: Tipos de Modelos



Fuente: Gary (2000), pág. 10

Elaboración: Enrique Guacho Anilema

a) Modelo Autocrático

En un entorno del modelo autocrático la orientación apunta a la autoridad oficial formal y la dirección de la organización, cree que sabe qué es lo mejor y está convencida que la obligación de los empleados de una empresa o institución es cumplir órdenes, es decir que estos deben ser dirigidos, persuadidos y empujados a alcanzar cierto nivel de desempeño y limitados a obedecer órdenes.

Este tipo de modelo tuvo prevaencia durante la Revolución Industrial, dependiendo del poder quienes ocupan el mando deben poseer poder suficiente para ordenar, lo que significa que el empleado que no cumpla ordenes será sancionado.

Esta visión deriva en un estricto control de empleados, el modelo autocrático resulto deleznable debido a brutales y agotadoras tareas físicas y condiciones de insalubridad, indigencia y peligro, en estas condiciones autocráticas los empleados se dirigen a su vez a la obediencia al jefe y no al respeto por este.

El modelo constituye un medio muy útil para el efectivo cumplimiento del trabajo del método aceptable para la determinación del comportamiento de los administradores. La fuerza combinada de los conocimientos sobre la necesidad de los empleados y de los cambios que ocurren, los valores sociales, dio al reconocimiento que existen mejores maneras de administrar los sistemas organizacionales.

b) Modelo de Custodia

Este tipo de modelo depende de los recursos económicos que disponga una organización, si la entidad carece de recursos financieros suficientes para el ofrecimiento de pensiones y el pago de otras prestaciones le será imposible adoptar este modelo.

Entonces el enfoque de custodia da como resultado la dependencia de los empleados respecto a la organización; en lugar de depender de su directivo y jefe los empleados dependen de las organizaciones y empresas.

Los empleados que laboran en entornos de custodia adquieren una preocupación psicológica por sus retribuciones y prestaciones económicas. Como resultado del trato que reciben, tienden a mostrarse satisfechos y por lo tanto mantenerse leales a sus empresas.

c) Modelo de Apoyo

El modelo de apoyo depende del liderazgo en lugar del poder y el dinero. A través del liderazgo las organizaciones y empresas ofrecen un ambiente que ayuda a los empleados a crecer y cumplir a favor de la organización aquello de lo que son capaces. En consecuencia la orientación de la dirección apunta al apoyo del desempeño laboral de los empleados no al simple apoyo de las prestaciones a los empleados.

El resultado psicológico es una sensación de participación e involucramiento en las tareas de organización, éste forma parte del estilo de vida de trabajo de los administradores y en particular de su modo de tratar a los demás. El modelo de apoyo es eficaz tanto para empleados como para administradores y goza aceptación generalizada.

d) Modelo Colegial

El término colegial alude a un grupo de personas con propósito común, tienden a ser más útil en condiciones de trabajo de lo programado, medios intelectuales y circunstancias que permiten un amplio margen de maniobra de las labores.

Este depende de la generación por parte de la dirección de la empresa o entidad pública, de una sensación de compañerismo con los empleados, el resultado es que estos se sienten útiles y necesarios. Les resultaba fácil aceptar y respetar el papel de estos en la organización.

En vez de ser vistos como jefes, se consideraban a los administradores como colaboradores. Con esto se persigue crear un estricto de mutualidad en el que cada persona realice sus propias contribuciones y aprecie la de los demás. La orientación se dirigió al trabajo en equipo y la respuesta de los empleados es la responsabilidad y sienten a sí mismo la obligación de cumplir normas de calidad que signifiquen un reconocimiento tanto para su labor como para la compañía.

Gary (2000), *en su estudio identifica tres tipos de modelos:*

- *Modelo físico: utilizados por ingenieros y urbanistas.*
- *Modelo analógico: representa un conjunto de relaciones a través de un medio diferente que sea análogo.*
- *Modelo simbólico: es el más abstracto, está representado por variables cuantitativas definidas y todas sus relaciones poseen una representación matemática. (pág. 9)*

Según el mismo autor, a continuación se presenta un cuadro sobre los tipos de modelos.

Tabla 1: Tipos de modelo

Tipo de modelo	Características	Ejemplos
Modelo Físico	Tangible Comprensión: fácil Duplicación y posibilidad de compartirlo: difícil Modificación y manipulación: difícil Alcance de utilización: la más baja	Modelo de un aeroplano , modelo de una casa, modelo de una ciudad
Modelo analógico	Intangible Comprensión: más difícil Duplicación y posibilidad de compartirlo: más fácil Modificación y manipulación: más fácil Alcance de utilización: más amplio	Mapa de carreteras, velocímetro, grafica de rebanada de pastel
Modelo simbólico	Intangible Comprensión: la más difícil Duplicación y posibilidad de compartirlo: las más fáciles Modificación y manipulación: las más fáciles Alcance de utilización: el más amplio	Modelo de simulación, modelo algebraico, modelo de hoja de cálculo electrónica

Fuente: Gary (2000), pág. 10

Elaboración: Enrique Guacho Anilema

2.2.2 Gestión

La gestión en general hace referencia a la acción y la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial, administrativa, operacional, entre otras. Por otra parte administrar, representa y abarca las ideas de gobernar, dirigir, ordenar u organizar una determinada situación empresarial o institucional.

2.2.2.1 Conceptos de gestión

En el área de producción, para Heizer (2011) en relación al concepto de gestión indica que *“Es la creación de bienes y servicios”*. (pág. 18)

En las empresas industriales la aplicación de la gestión de producción es la clave para que asegure su éxito. Por lo tanto en estas empresas su componente más importante es la producción, en tanto es fundamental que cuenten con un buen control y planificación para que mantengan su desarrollo en un nivel óptimo.

Se puede decir que la gestión de producción es el conjunto de herramientas administrativas, que va a maximizar los niveles de la productividad de una empresa, por lo tanto la gestión de producción se centra en la planificación, demostración, ejecución y control de diferentes maneras, para así obtener un producto de calidad.

En el área de administración, Koontz (2012) en relación a la definición de gestión afirma: *“Todos administran organizaciones, a las que definiremos como un grupo de personas que trabajan en común para generar superávit”*. (p, 27).

La gestión se apoya y funciona a través de las personas y grupo de personas que en conjunto generan buenos resultados, la gestión proporciona a las personas a asumir cargos de mayor responsabilidad y buscar nuevas opciones para mejorar.

La gestión puede contribuir a un mejor desempeño en un gran número de procesos empresariales tales como la implantación de mejores prácticas y la mejora continua, la resolución de problemas operativos, la integración funcional y el desarrollo de nuevos productos y servicios. (Alegre, 2004, pág. 19)

Pérez & Veiga (2013), indican que la gestión *“permite definir un estilo de dirección básico de la empresa en su entorno, en la definición y asignación de objetivos, así como en la participación coordinadas del conjunto de la organización”*. (pág.45)

Según Vieira et al (2003), la gestión:

Es el desarrollo de las actividades en una entidad que implica el establecimiento de objetivos o metas, así como la evaluación de su desempeño y cumplimiento, así como también al desarrollo de estrategias operativas que garanticen la supervivencia de la misma, según el sistema social. (pág. 145)

De las definiciones mencionadas anteriormente, se entiende a la gestión en las empresas o instituciones como el proceso de diseñar y mantener un ambiente en que los individuos trabajen en conjunto de manera eficaz y eficiente con el fin de llegar a objetivos específicos.

Se debe tener en cuenta los siguientes aspectos en relación al manejo de la gestión empresarial:

- ✓ Las funciones administrativas que se debe ejercer en las diferentes organizaciones o empresas son: planeación, organización, integración de personal o dirección y el control.
- ✓ La gestión o administración es aplicable para todo tipo de organizaciones, sean estas públicas o privadas.
- ✓ Conlleva a la búsqueda y cumplimiento de objetivos y metas
- ✓ Persigue el buen manejo de la productividad, que conlleva a la eficacia y eficiencia.

2.2.2.2 Importancia de los modelos

Shumpeter (2013) en relación a la importancia de la gestión manifiesta que:

La gestión empresarial se destaca especialmente por buscar innovaciones que se transmiten en nuevas y mejores formas de producir, innovaciones que generan un quiebre con respecto al pasado. Algunos ejemplos de innovaciones movilizadas por la gestión empresarial que dejaron de lado toda una manera de hacer las cosas son la imprenta, la máquina de vapor o el motor a combustión. En efecto, las mismas han cambiado significativamente toda nuestra vida. (pág. 45)

La gestión empresarial es fundamental en lo que hace a la dinámica de una economía de mercado; dicha gestión remite a la capacidad de un individuo, el empresario, de observar escenarios entro de la economía que garantizan una rentabilidad razonable como para generar en los mismos bienes y servicios.

Quizá el aspecto más relevante al hablar de gestión, constituye considerar el aumento constante de la productividad que lleva a cabo la actividad empresarial, en busca de los objetivos institucionales y organizacionales.

2.2.2.3 Tipos de Gestión

a) Modelo de arriba hacia abajo

Este modelo se aplica cuando existe una jerarquía claramente definida entre directivos y subordinados, ésta jerarquía condiciona el sistema de planificación, fijando las actividades y la comunicación entre los miembros. En este sistema se puede caer en el error de practicar una supervisión intensa y que puede convertirse en algo insoportable para las personas subordinadas.

b) Dirección por objetivos

Es una forma de planificación participativa que fomenta la motivación y la movilización ya que la gente se muestra más participativa, las principales características son: Se definen áreas de responsabilidad individual, se implica tanto a directivos como a subordinados, identifica los objetivos globales y particulares de la organización, a partir de ellos se fijan los objetivos individuales

c) Planificación de proyectos

Este modelo de gestión se puede emplear si existe un proyecto perfectamente definido y es totalmente independiente al resto de actividad de la organización. El proyecto puede ser un nuevo producto, una actividad de investigación, un nuevo servicio, etc.

2.2.3 Gestión Documental o de documentos

La palabra documental tiene su origen en la palabra latina *documentum*, que significa título o prueba escrita. El documento es un soporte que tiene registrados signos gráficos, iconográficos y fonéticos por separado. El documento puede presentarse en cualquier formato: libro revista, disco, película, entre muchos otros. (Gutiérrez, 2012, pág. 11-12).

La gestión de documentos se constituye en una actividad casi tan antigua como la escritura, que nació debido a la necesidad de documentar o fijar actos administrativos y transacciones legales y comerciales por escrito para dar fe de los hechos. Este tipo de documentos se plasmaron sucesivamente en tablillas de arcilla, hojas de papiro, pergaminos y papel, cuya gestión se fue haciendo cada vez más compleja a medida que crece el tamaño de los fondos documentales.

2.2.3.1 Definición de gestión documental

Para Franklin (2009), en relación al tema manifiesta:

La gestión documental forma parte de la estrategia para administrar los recursos informáticos 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, sistema de comunicación e información, trato a clientes (internos y externos), generación de bienes, servicios, capital y conocimiento y gestión de la calidad. (pág. 79)

La gestión documental en una empresa se entiende como el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización o empresa, la misma que permite la recuperación de información, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven

y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía.

La gestión documental permite optimizar todos los recursos con que cuenta una institución pública o empresa privada.

2.2.3.2 Ventajas de la gestión documental

Ávila (2013) en relación a las ventajas de la gestión documental manifiesta que:

Una de las principales **ventajas de la gestión documental** es el ahorro de tiempo, que incide también en **ahorro de dinero** ya que el tiempo es muy importante en la empresa y si se ahorra se puede utilizar para cosas más útiles, ya que permite lograr una recuperación selectiva y oportuna de los documentos de la empresa. De esta manera, se logra tener lo que se quiere en el momento en que se necesita. Permite además la posibilidad de utilización, difusión e intercambio siempre que sea necesario. (pág. 82)

La Gestión Documental en la empresa pública y privada es muy importante, ya que obtener la información que se requiere cuando es necesario ayuda a la toma de decisiones en base a esta información, que en muchas ocasiones se guarda filtrada para un mayor acceso a ella, pero un acceso al que sólo se permite llegar a personas autorizadas.

La aplicación correcta y eficiente de la Gestión Documental en las organizaciones, se refleja en conseguir las siguientes ventajas y beneficios:

- Mayor facilidad de recuperación y acceso a la información
- Mayor accesibilidad y sencillez con respecto a la documentación de la organización
- Utilización de recursos para todos los usuarios
- Ahorro de tiempo y recursos económicos
- Reducción de espacio de almacenamiento
- Menor necesidad de trasladar los documentos
- Uso racional de los recursos institucionales
- Mayor control de la gestión

- Mayor productividad
- Mejoramiento en los procesos administrativos y operativos
- Mayor seguridad en la custodia de los documentos

El uso de la gestión documental representa un costo importante y que es absorbido por la organización empresarial, que supone una inversión más que un gasto, ya que pasado algo de tiempo se nota en las ventajas y beneficios que supone la gestión de documentos para la empresa, lo que hace que sea una acción necesaria en todas las instituciones y empresas.

2.2.3.3 Objetivos de la gestión documental

Las empresas u organizaciones previas a implementar un modelo de gestión documental, se proponen los siguientes objetivos:

1.- Resaltar y clasificar los documentos según su importancia y contenido

Para el efecto se establecen tipos de clasificación de archivos y se toman en cuenta la relevancia de los documentos existentes en los archivos de la organización.

2.- Apoyar la toma de decisiones administrativas y operativas

Con un sistema de gestión documental eficiente y adecuado la empresa a través de sus principales directivos y autoridades tomarán las mejores decisiones, ahorrando el uso de recursos.

3.- Controlar y garantizar los procesos de la organización o empresa

Con el control de los documentos se garantiza el desarrollo correcto y normal de los procesos operativos de la empresa y organización, apoyando a las autoridades y directivos empresariales la correcta toma de las decisiones, para optimizar los diferentes recursos.

2.2.3.4 Fases de la Gestión Documental

Todo proceso de Gestión Documental debe pasar por las siguientes fases o etapas, para su implementación. En el cuadro siguiente se describen las fases:

A continuación se presenta la caracterización sobre cada etapa:

Tabla 2: Fases de la Gestión Documental

Fase	Tipo de fase	Descripción
Primera	Elaboración de documentos	<ul style="list-style-type: none">✓ Evitar la producción de documentos no esenciales✓ Disminuir el volumen de los documentos✓ Ampliar el uso y la utilidad de los documentos que son necesarios.✓ Asegurar el empleo adecuado de las técnicas reprográficas y de automatización.
Segunda	Utilización y conservación de documentos	<ul style="list-style-type: none">○ Disponibilidad de la información y de los documentos necesarios.○ Utilización a bajo costo de la información y de los documentos○ Selección de material auxiliar, equipos y lugar de almacenamiento de los documentos, adecuados a la naturaleza y a la frecuencia de uso.
Tercera	La Eliminación de documentos	<ul style="list-style-type: none">● Identificación y descripción de los documentos por series.● Clasificación de estas series con miras a su conservación o eliminación.● Determinación de los documentos que se justifica conservar en los archivos● Eliminación periódica de los documentos no permanentes.● Transferencia de documentos permanentes.

Elaboración: Enrique Guacho Anilema

2.2.3.5 Ciclo de Vida de los Documentos

Los documentos atraviesan por las siguientes etapas:

- **Etapas Activa o Corriente**

Los documentos están en esta etapa desde el momento en que son creados o entregados al departamento correspondiente.

- **Etapas Semiactiva o Semicorriente**

Son aquellos documentos que necesitan ser tramitados, su uso o consulta es menos frecuente.

- **Etapas Inactiva o No Corriente**

Son aquellos documentos que su consulta es muy esporádica.

2.2.4 Archivos

“Los archivos, son aquellos que reúnen fondos documentales producidos por una organización mercantil o industrial de carácter público, privado o mixto”. (Mandela, 2014, pág. 64)

El archivo también es el local donde se conservan y consultan los conjuntos orgánicos de documentos. (Ruiz, 2011, pág. 7)

“Podemos definir el archivo como el conjunto de documentos ordenados de manera correcta y eficiente, pero también, el lugar físico donde se almacenan la información o la tarea o el hecho de archivar”. (Morueco, 2009, pág. 214)

2.2.4.1 Tipos de Archivos

El Diccionario de Terminología Archivística (1995), menciona que los archivos pueden ser:

- **Archivos de Gestión**

Concentra, ordena, clasifica, cataloga, custodia y conserva en buen estado los documentos que ingresan y se elaboran únicamente del al departamento al cual pertenece la documentación, es de uso permanente.

- **Archivo Central**

Son aquellos documentos transferidos desde los diferentes departamentos, son aquellos que permanecen después de haber cumplido su tramitación o tiempo determinado por la institución

- **Archivo Histórico**

Finalmente pasan los documentos e información a ser del Archivo Histórico cuando han cumplido con su tiempo de uso y vida útil, es decir cuando solo se tiene la misma para constancia.

2.2.4.2 Sistema de archivos

Un sistema de archivos es un conjunto de tipo de datos abstractos que son implementados para el almacenamiento, la organización jerárquica, la manipulación, el acceso, el direccionamiento y la recuperación de datos. Los sistemas de archivos comparten mucho en común con la tecnología de las bases de datos. (Quinlan, 2010, pág. 10)

2.2.5 Biblioteca

La biblioteca es un lugar que contiene entre otros una diversidad importante de libros, folletos, publicaciones periódicas y otros documentos organizados según sistemas preestablecidos y destinados a servir al público, se constituye en un espacio para leer, estudiar y poder hacer trabajos de búsqueda de información. (Fernández & Franco, 2011, pág. 114).

2.2.5.1 Biblioteca Pública

La UNESCO (Organización de las Naciones para la Educación, la Ciencia y Cultura), a través de su manifiesto sobre la biblioteca pública (1994), dice: la biblioteca pública es un centro de información que facilita a los usuarios todo tipo de datos y conocimientos. (Fernández & Franco, 2011, pág. 160).

2.2.6 Unidad Educativa

Es la unidad organizacional conformada al interior de un establecimiento educativo que tiene por objetivo impartir educación en torno a un tipo de educación y a un determinado nivel de enseñanza o servicio educativo. Este concepto se distingue del concepto de establecimiento en el sentido de que un establecimiento tendrá tantas unidades educativas como niveles/servicios y tipos de educación ofrezca. (Ministerio de Educación del Ecuador, 2014).

Las unidades educativas representan instituciones educativas públicas, fundamentadas en conceptos técnicos, pedagógicos y administrativos innovadores, como referente de la nueva educación pública en el país.

2.2.7 Usuarios

“Se ha identificado al usuario con un grupo de personas (estudiantes, investigadores, técnicos, “público en general”, etcétera) que recurren a la biblioteca o se tiene una idea vaga, sin referente real, de lo que es el usuario”. (Salas, 2009, pág. 211).

2.2.8 Servicio al cliente

Ilustración 2: Servicio al Cliente



Fuente: LaPatria.com

El servicio al cliente es un conjunto de acciones todas ellas llevadas a cabo y diseñadas por parte de la empresa vendedora, cuyo fin es la satisfacción del cliente. Para ello, será necesario no sólo que el cliente tenga un trato adecuado, sino que se le ofrezcan otros estímulos o servicios que de manera conjunta formen parte de dichas acciones (educación, trato correcto, obtención de un producto a tiempo, calidad en el mismo, servicio, posventa, etc.), que permitan obtener los resultados deseados. (Morueco, 2010, pág. 415)

2.2.9 Documentos oficiales

“Un documento oficial es aquel cuya emisión la realiza cualquier órgano de la Administración Pública, pero también, aquel documento que un ciudadano o entidad envía a ésta última cuando existe un expediente administrativo”. (Morueco, 2010, pág. 155)

2.3 HIPOTESIS O IDEA A DEFENDER

El diseño de un modelo de gestión documental permitirá optimizar los recursos en la administración de los documentos, en la Unidad Educativa Intercultural Bilingüe “Los Tipines”, cantón Guamote, provincia de Chimborazo.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable Independiente

Diseño de un Modelo de Gestión Documental

2.4.2 Variable Dependiente

Optimizar los recursos en la administración de documentos

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo del presente trabajo de titulación se utilizó dos enfoques: cualitativo y cuantitativo, se realizó la aplicación de una encuesta a los usuarios de la Unidad Educativa “Los Tipines”, para conocer sobre el manejo de la gestión documental, luego se hizo un análisis de las características y atributos de tal manera que se complementó con los datos del estudio.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Bibliográfica y documental

“La investigación documental consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto del tema objeto de estudio. (Bernal, 2006, pág. 110).

Se revisaron libros, artículos, tesis de grado, periódicos y otros documentos tanto internos como externos de la Unidad Educativa, que permitieron describir el problema motivo de estudio, y elaborar el marco teórico de la investigación.

De campo

Este tipo de investigación se utilizó para recopilar la información de las personas que utilizaron los servicios de Unidad Educativa, mediante la aplicación y uso de una encuesta. Posteriormente se interpretaron, analizaron y se obtuvieron conclusiones globales.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación. (Reyes, 2007, pág. 45)

La población motivo de investigación se presenta en el cuadro siguiente.

Tabla 3: Población motivo de estudio

UNIDAD EDUCATIVA “LOS TIPINES”	POBLACIÓN
Docentes	15
Administrativos	2
Estudiantes (En todos los niveles)	339
TOTAL	356

Fuente: Unidad Educativa “Los Tipines”, Octubre 2016

Elaboración: Enrique Guacho Anilema

3.3.2 Muestra

“En las actividades de investigación científica y tecnológica es muy útil el empleo de muestras. El análisis de una muestra permite inferir conclusiones susceptibles de generalización a la población de estudio con cierto grado de certeza. (Holguín & Hayashi, 2016, pág. 15)

Para calcular el tamaño de la muestra se utilizará la siguiente fórmula:

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

Simbología:

n = Muestra

N = Población o universo

σ = Desviación estándar de la población (0,5).

Z = Nivel de confianza (Se toma en relación al 95% de confianza que equivale a 1,96).

e = Error muestral (Para este caso el error estimado es del 8%).

Desarrollo de la fórmula:

$$n = \frac{339(0.5)^2(1.96)^2}{(339 - 1)0.08^2 + (0.5)^2(1.96)^2}$$

$$n = 104$$

El tamaño de la muestra investigada fue de 104 estudiantes.

En el caso de los docentes y personal administrativo se consideró como muestra el 100% de la población, por ser un número bastante reducido; esto es a 2 del personal administrativo y 15 docentes. Dando un total de la muestra encuestada de 121 personas.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos

Deductivo

En la ciencia contemporánea se emplea el método deductivo de investigación en la formulación o enunciación de sistemas de axiomas o conjunto de tesis de partida en una determinada Teoría. Ese conjunto de axiomas es utilizado para deducir conclusiones a través del empleo metódico de las reglas de la Lógica. (Miranda, 2012, pág. 74)

Para el efecto se analizó de manera general el servicio que presta toda la Unidad Educativa, para luego individualizar a las personas que laboran en cada una de las unidades administrativas y analizar el sistema de gestión documental.

Inductivo

“Con este método se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general”. (Bernal, 2006, pág. 56)

Una vez aplicadas las encuestas a los usuarios se procedió a analizar los resultados para sacar conclusiones importantes de carácter general para todas personas que utilizaron los servicios de la Unidad Educativa.

3.4.2 Técnicas de Investigación

Encuestas

Las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo. (Vázquez & Bello, 2012, pág., 87)

Se utilizarán las encuestas en la toma de información para conocer varios aspectos de la gestión documental.

3.4.3 Instrumentos de Investigación

Para el efecto se hará uso de libros físicos y digitales referentes al tema de investigación, adicional se utilizo el acceso a internet, para la búsqueda de información referencial y también se utilizará la encuesta conformada por preguntas cerradas.

3.5 RESULTADOS

1 Perfil del usuario

1.1 Personas encuestadas

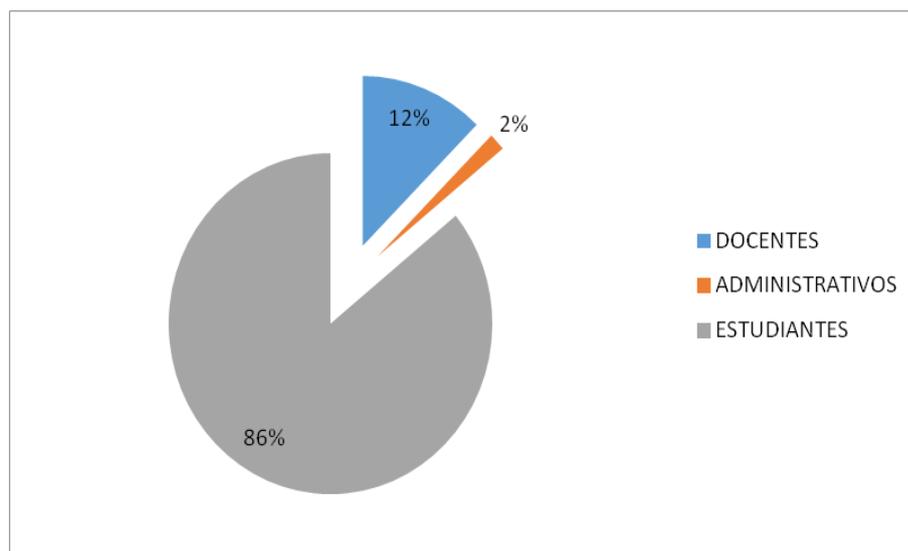
Tabla 4: Personas encuestadas

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
Docentes	15	12,40
Administrativos	2	1,65
Estudiantes	104	85,95
TOTAL	121	100,00

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Enrique Guacho Anilema

Gráfico 1: Personas Encuestadas



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Enrique Guacho Anilema

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 121 de las encuestas aplicadas, el 86% corresponde a encuestas realizadas a estudiantes, el 12% a docentes y el 2% restante al personal administrativo.

1.2. Género

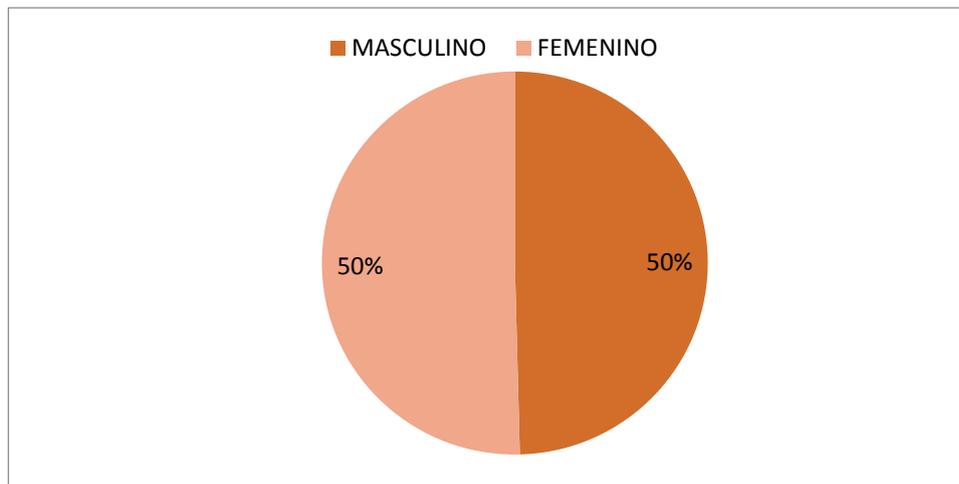
Tabla 5: Género

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
MASCULINO	60	49,59
FEMENINO	61	50,41
TOTAL	121	100,00

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Enrique Guacho Anilema

Gráfico 2: Género



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Enrique Guacho Anilema

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se puede observar que de las 121 personas encuestadas, se encuestó al 50% de personas del sexo femenino y al 50% de personas del sexo masculino.

2. Acerca del servicio

2.1. Usted recibe atención personalizada en los trámites que realiza?

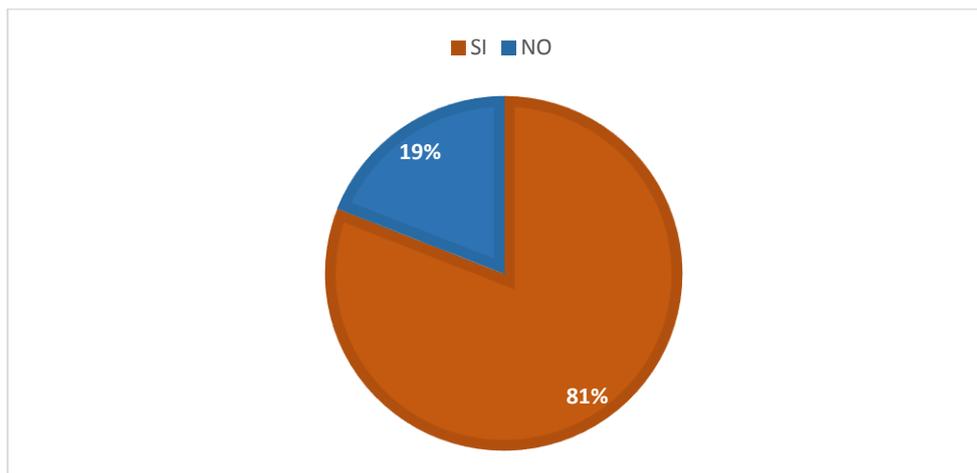
Tabla 6: Atención personalizada

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	98	80,99
NO	23	19,01
TOTAL	121	100,00

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Enrique Guacho Anilema

Gráfico 3: Atención personalizada



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Enrique Guacho Anilema

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 81% de los encuestados en la Unidad Educativa, dicen que reciben una atención personalizada a la hora de realizar trámites, mientras que el 19% manifiesta que no recibe.

2.2.El personal que atiende en la Unidad Educativa posee el conocimiento necesario para responder a las preguntas de los usuarios.

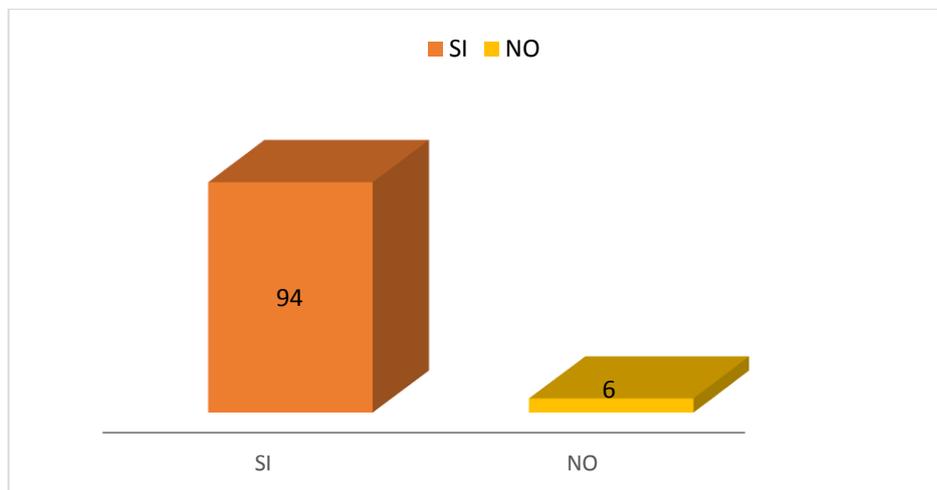
Tabla 7: Conocimiento del personal para responder a preguntas

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	114	94,21
NO	7	5,79
TOTAL	121	100

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Enrique Guacho Anilema

Gráfico 4: Conocimiento del personal para responder a preguntas



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Enrique Guacho Anilema

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 94% de los encuestados afirma que el personal si tienen el conocimiento necesario para responder sus preguntas mientras que el 6% opina lo contrario.

2.3. El horario de atención es suficiente para realizar sus trámites?

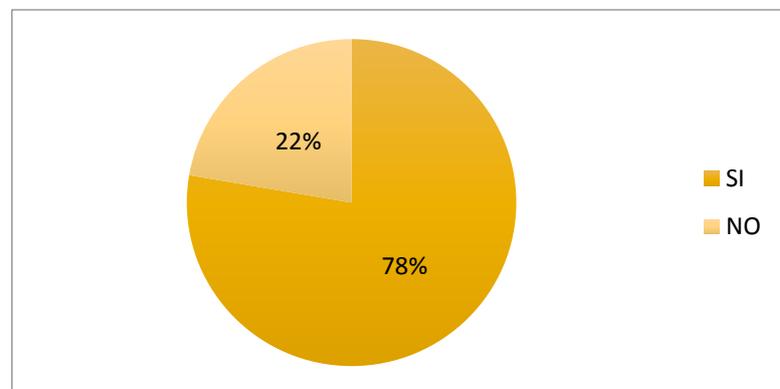
Tabla 8: Horario de atención

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	94	77,69
NO	27	22,31
TOTAL	121	100,00

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Enrique Guacho Anilema

Gráfico 5: Horario de atención



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Enrique Guacho Anilema

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 78% de los encuestados afirma que el horario de atención en la Unidad Educativa es suficiente para realizar sus trámites, mientras que el 22% opina que no es suficiente para realizar sus trámites.

2.4. ¿Cómo califica el servicio que ofrece el personal de la Unidad Educativa, en el cumplimiento de sus trámites?

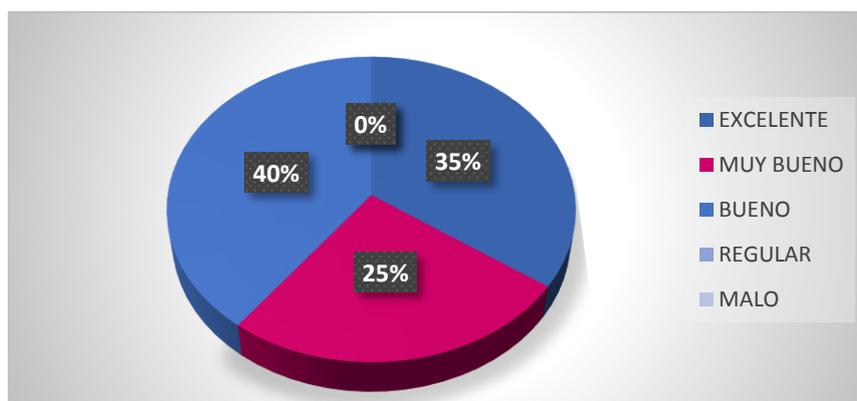
Tabla 9: Servicio del personal

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
EXCELENTE	42	34,71
MUY BUENO	31	25,62
BUENO	48	39,67
REGULAR	0	0,00
MALO	0	0,00
TOTAL	121	100,00

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Enrique Guacho Anilema

Gráfico 6: Servicio del personal



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Enrique Guacho Anilema

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En relación al tipo de servicio que ofrece el personal que atiende en los trámites en la Unidad Educativa, el 40% dijo que es bueno, el 35% dijo que es excelente, mientras que el 26% dijo que es malo.

2.5.¿Cuándo realiza algún trámite en la Unidad Educativa, la forma de atención es:

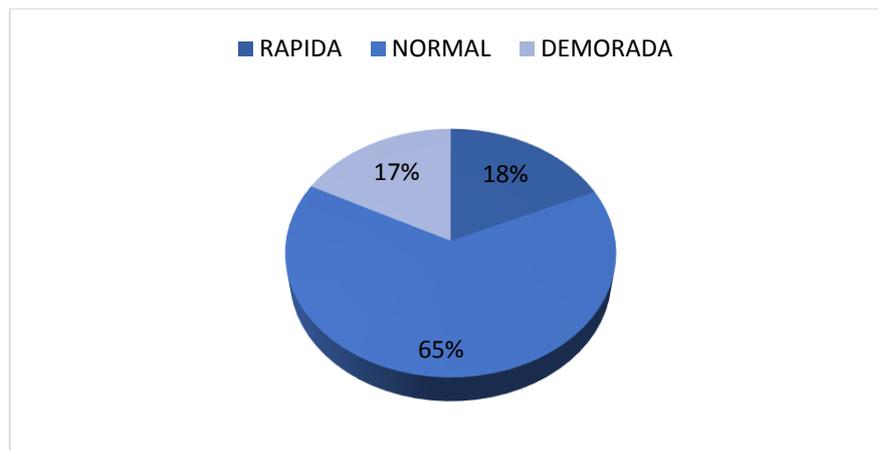
Tabla 10: Forma de atención

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
RAPIDA	22	18,18
NORMAL	78	64,46
DEMORADA	21	17,36
TOTAL	121	100,00

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Enrique Guacho Anilema

Gráfico 7: Forma de atención



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Enrique Guacho Anilema

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La forma de atención según el 64% de los encuestados es normal, mientras que el 17% dice que es demorosa y únicamente el 18% manifiesta que es rápida.

2.6.El servicio actual que ofrece la Unidad Educativa debe:

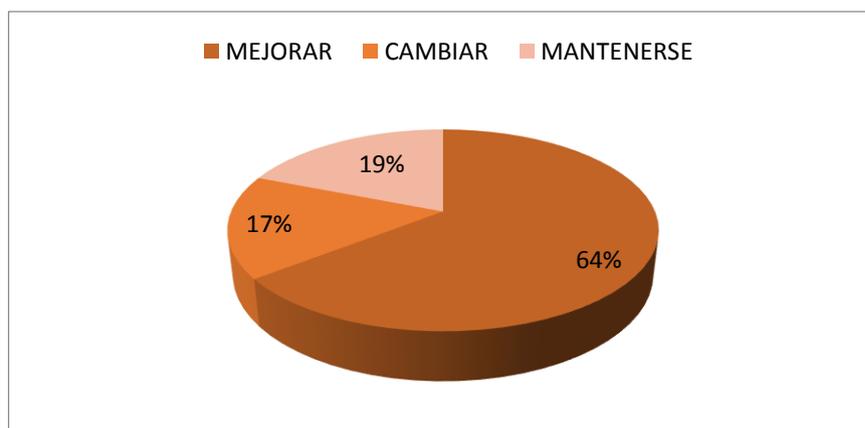
Tabla 11: El actual servicio debe

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
MEJORAR	78	64,46
CAMBIAR	20	16,53
MANTENERSE	23	19,01
TOTAL	121	100

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Enrique Guacho Anilema

Gráfico 8: El actual servicio debe



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Enrique Guacho Anilema

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 121 personas encuestadas, el 64% piensa que el servicio actual que ofrece la Unidad Educativa debe mejorar, mientras que el 19% piensa que debe mantenerse y el 17% piensa que se debe cambiar.

3. Acceso y control de la información.

3.1. Hay facilidad en el acceso a la información disponible en la Unidad Educativa

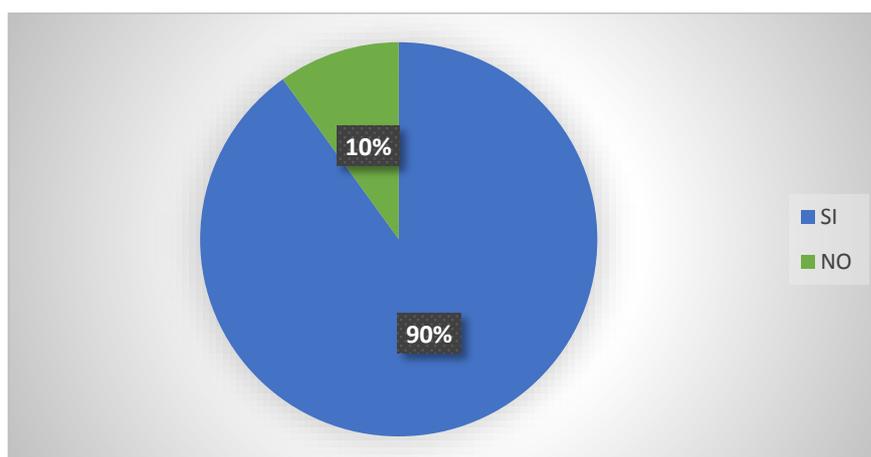
Tabla 12: Facilidad de acceso a la información

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	109	90,08
NO	12	9,92
TOTAL	121	100,00

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Enrique Guacho Anilema

Gráfico 9: Facilidad de acceso a la información



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Enrique Guacho Anilema

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 90% de las 121 personas encuestadas afirma que hay facilidad de acceso a la información disponible en la Unidad Educativa, por otro lado el 10% dice que no existe la facilidad de la información.

3.2.Existe difusión de los servicios y novedades que ofrece la Unidad Educativa

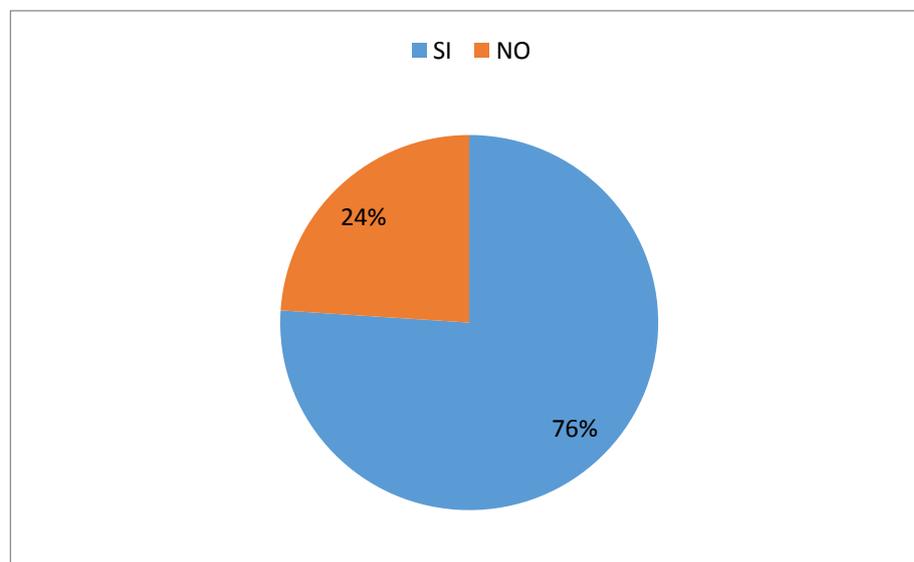
Tabla 13: Difusión de servicios y novedades

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	92	76,03
NO	29	23,97
TOTAL	121	100,00

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Enrique Guacho Anilema

Gráfico 10: Difusión de servicios y novedades



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Enrique Guacho Anilema

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 76% de los encuestados piensa que si existe difusión de servicios y novedades que ofrece la Unidad Educativa, mientras que el 24% piensa que no es así.

3.3 Los materiales impresos de la Unidad Educativa cubren las necesidades de información

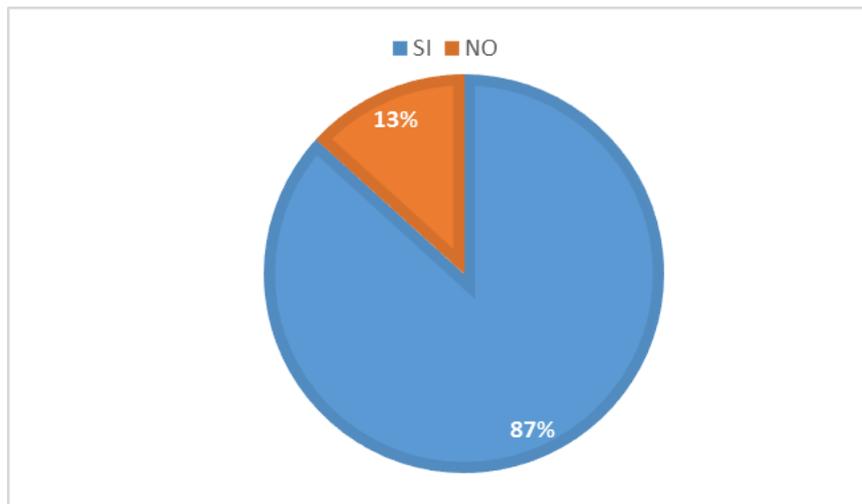
Tabla 14: Materiales impresos cubren las necesidades de información

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	105	86,78
NO	16	13,22
TOTAL	121	100,00

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Enrique Guacho Anilema

Gráfico 11: Materiales impresos cubren las necesidades de información



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Enrique Guacho Anilema

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se puede observar que la mayoría de encuestas aplicadas a las diferentes personas que realizan algún trámite en la unidad educativa en un 87% piensan que los materiales si cubren las necesidades de información, por el contrario un 13% piensan que no lo cubre.

3.4 La Unidad Educativa dispone de una página web para promocionar sus servicios

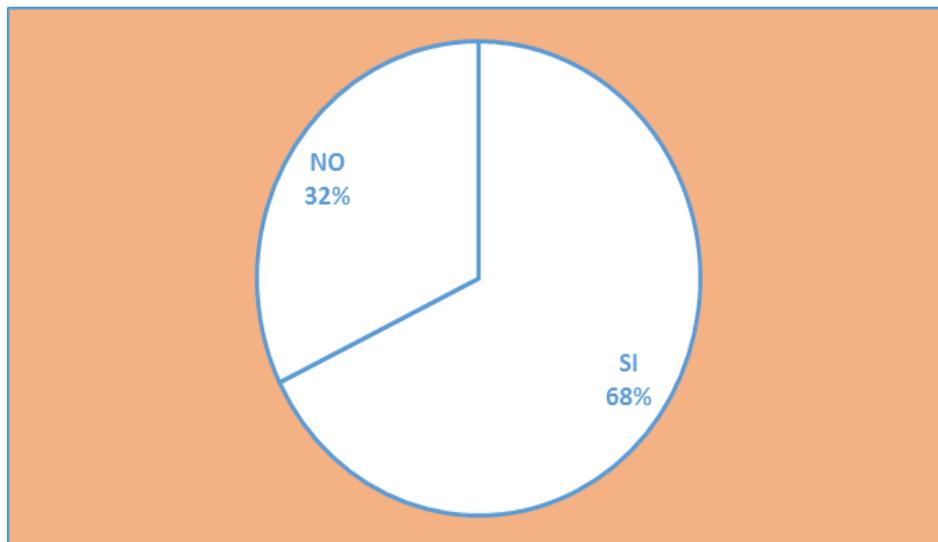
Tabla 15: Existencia de una página web que oferta los servicios

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	82	67,77
NO	39	32,23
TOTAL	121	100,00

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Enrique Guacho Anilema

Gráfico 12: Existencia de una página web que oferta los servicios



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Enrique Guacho Anilema

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 68% de las personas encuestadas, saben de la existencia de una página web de la Unidad Educativa, por el contrario un 32% no tienen conocimiento de la existencia del sitio web, por lo tanto se debería crear una estrategia para que la página web se dé a conocer a todo el público.

3.5 La Unidad Educativa utiliza una página web para el trámite de sus servicios

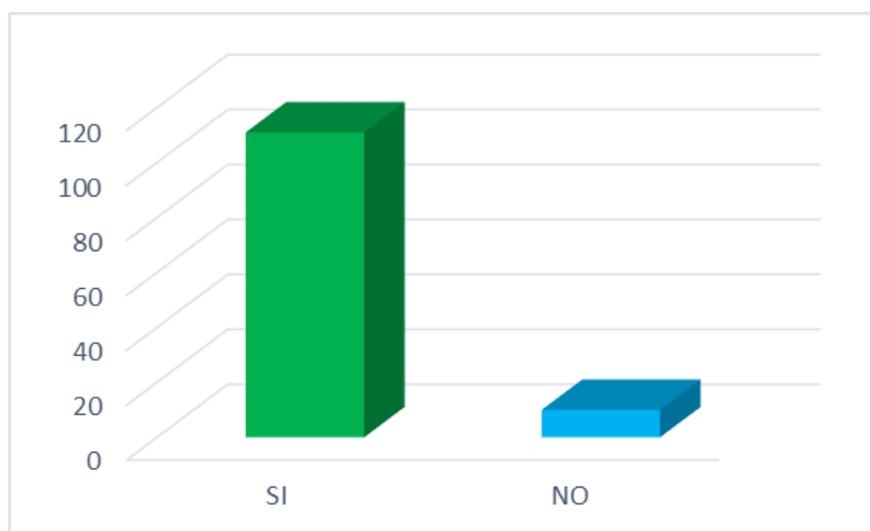
Tabla 16: Existencia de una página web para trámites

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	111	91,74
NO	10	8,26
TOTAL	121	100,00

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Enrique Guacho Anilema

Gráfico 13: Existencia de una página web para trámites



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Enrique Guacho Anilema

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 121 personas encuestadas, el 92% afirma que la Unidad Educativa posee una página web para realizar trámites, mientras que el 8% dice que no lo tiene. Por lo tanto se debería promocionar de mejor manera la página para que todos tengan conocimiento de ella.

4. LAS INSTALACIONES DE LA UNIDAD EDUCATIVA

4.1 El Espacio de la Unidad Educativa es funcional y adecuado para los trámites.

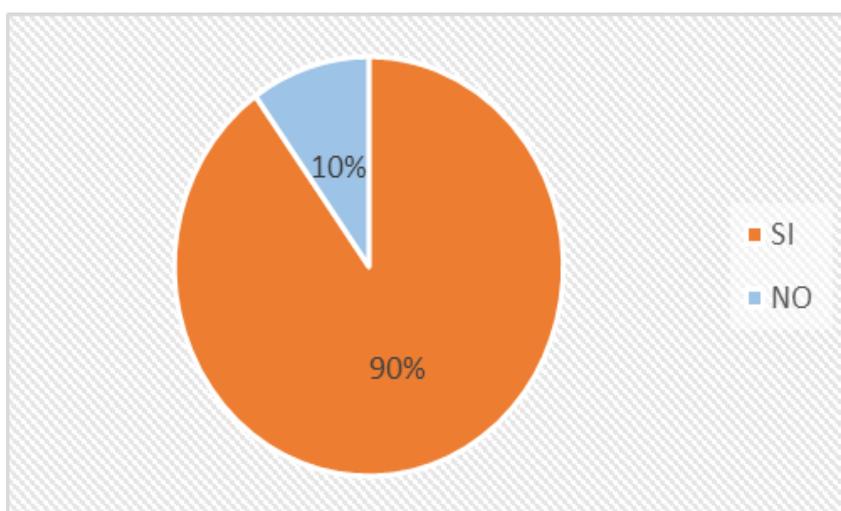
Tabla 17: El espacio de la Unidad Educativa es funcional y adecuado

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	109	90,08
NO	12	9,92
TOTAL	179	100,00

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Enrique Guacho Anilema

Gráfico 14: El espacio de la Unidad Educativa es funcional y adecuado



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Enrique Guacho Anilema

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de las personas encuestadas, el 90% manifiesta que el espacio en la Unidad Educativa es funcional y adecuado para los trámites, por lo que indica que se está brindando una buena atención, apenas el 8% indica que no es funcional y adecuado.

4.2 Se dispone de un lugar adecuado para el archivo de documentos en la institución.

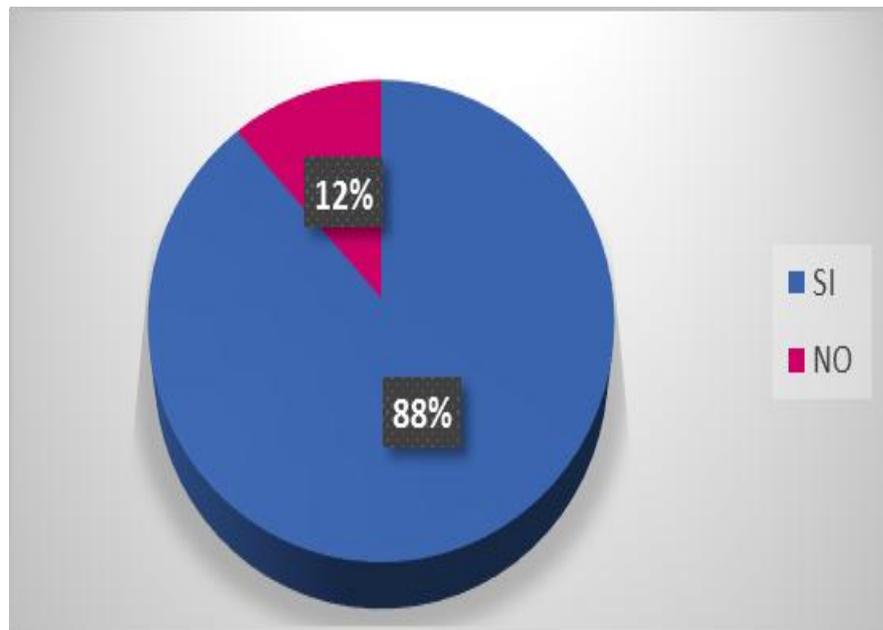
Tabla 18: Lugar adecuado para archivar documentos

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	107	88,43
NO	14	11,57
TOTAL	121	100,00

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Enrique Guacho Anilema

Gráfico 15: Lugar adecuado para archivar documentos



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Enrique Guacho Anilema

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 88% de las personas encuestadas piensan que existe un lugar adecuado para archivar documentos dentro de la institución, mientras que un 12% piensa que no lo hay, por lo tanto se puede ver que la Unidad Educativa tiene un lugar para archivar documentos.

4.3 El lugar es confortable y acogedor

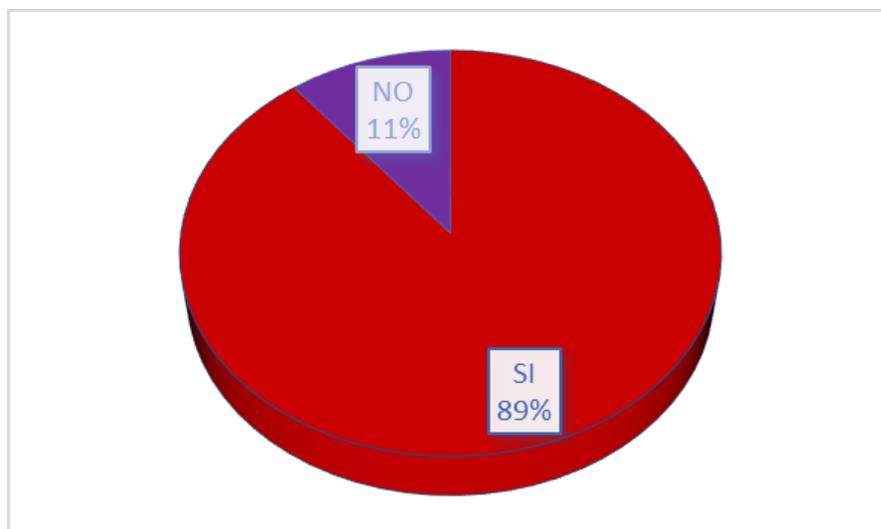
Tabla 19: Lugar confortable y acogedor

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	108	89,26
NO	13	10,74
TOTAL	121	100,00

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Enrique Guacho Anilema

Gráfico 16: Lugar confortable y acogedor



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Enrique Guacho Anilema

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 121 personas encuestadas, el 89% piensa que el lugar para archivar documentos es confortable y acogedor, por otro lado el 1% dice que no lo es. De esta forma se puede determinar que el lugar para archivar documentos brinda una atención buena para las personas.

4. ¿CON QUÉ FRECUENCIA REALIZA TRÁMITES EN LA UNIDAD EDUCATIVA?

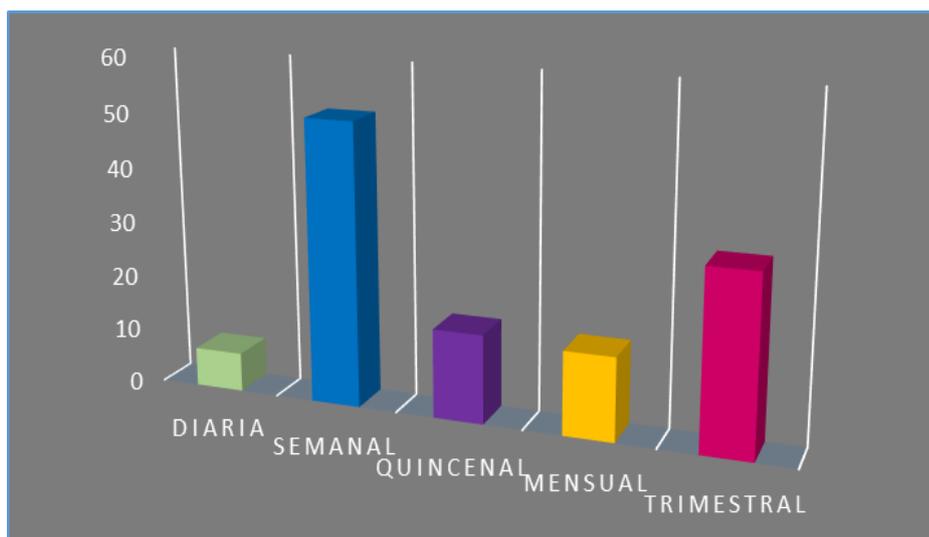
Tabla 20: Frecuencia de trámites en la Unidad Educativa

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
Diaria	7	5,79
Semanal	51	42,15
Quincenal	16	13,22
Mensual	15	12,40
Trimestral	32	26,45
TOTAL	121	100,00

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Enrique Guacho Anilema

Gráfico 17: Frecuencia de trámites en la Unidad Educativa



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Enrique Guacho Anilema

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la Unidad Educativa, la mayoría de las personas en un 42%, realizan trámites cada semana, un 13% realiza trámites cada quince días y un 6% lo hace diariamente. Por lo tanto se puede determinar que la Unidad Educativa tiene que realizar diariamente sus actividades para el bienestar de sus clientes.

6. SOBRE EL MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

6.1 ¿La Unidad Educativa posee un Modelo de Gestión Documental para el manejo de la información?

Tabla 21: Existencia de un Modelo de Gestión Documental

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	10	8,26
NO	111	91,74
TOTAL	121	100,00

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Enrique Guacho Anilema

Gráfico 18: Existencia de Gestión Documental



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Enrique Guacho Anilema

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 92% de los encuestados dice que la Unidad Educativa no cuenta con un modelo de Gestión Documental para el manejo de archivos, mientras que en su minoría, un 8% piensa que sí. Esto da la posibilidad de elaborar el modelo de Gestión Documental para mejorar el servicio a los usuarios.

6.2 ¿Considera usted que la Unidad Educativa debería disponer de un Modelo de Gestión Documental, para el manejo de la información disponible?

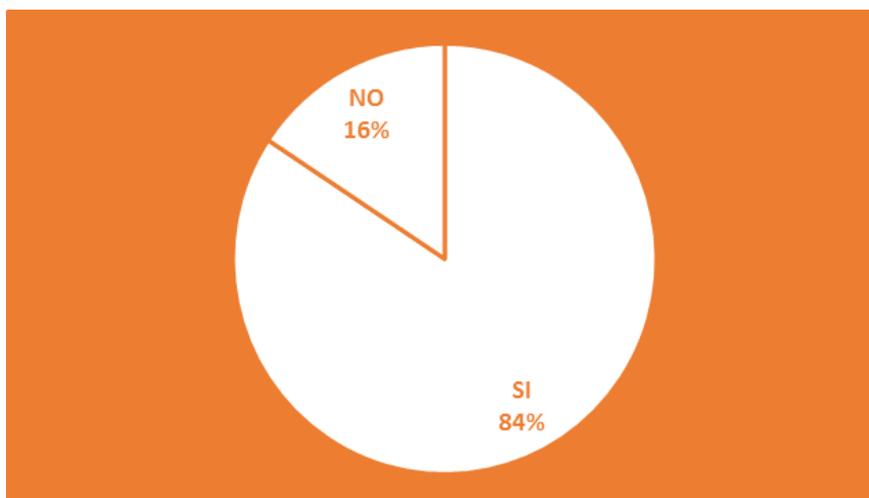
Tabla 22: Debe existir un Modelo de Gestión Documental

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	102	84,30
NO	19	15,70
TOTAL	121	100,00

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Enrique Guacho Anilema

Gráfico 19: Debe existir un Modelo de Gestión Documental



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Enrique Guacho Anilema

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la Unidad Educativa, el 84% del total de las personas encuestadas dicen que es recomendable poder implementar un Modelo de Gestión Documental para el manejo de archivos e información, por otra parte el 16% dice que no es necesario. Podemos ver que las personas desean que la Unidad Educativa tenga este modelo para facilitar trámites.

6.3 ¿Considera usted que la solución a los problemas de manejo documental en la Unidad Educativa, se sustentaría con el diseño del Modelo de Gestión Documental?

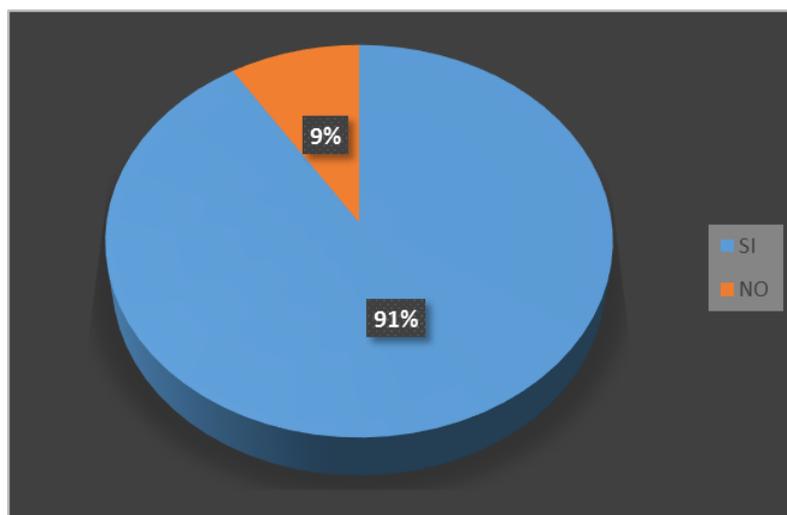
Tabla 23: Modelo de Gestión Documental solución de problemas de manejo documental

DETALLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	110	90,91
NO	11	9,09
TOTAL	121	100,00

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Enrique Guacho Anilema

Gráfico 20: Modelo de Gestión Documental solución de problemas de manejo documental



Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Enrique Guacho Anilema

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 91% de las personas encuestadas afirman que el poder implementar un Modelo de Gestión Documental puede resolver problemas sobre el manejo de la información, mientras que el 9% piensa que no. Por lo tanto se puede determinar que la mejor solución a estos problemas es poder implementar este modelo, logrando así una mejoría en los trámites y en la calidad del servicio.

3.6 VERIFICACION DE HIPOTESIS O IDEA A DEFENDER

Para la presente investigación la idea a defender es si el diseño de un Modelo de Gestión Documental para mejorar los procesos de gestión documental dela Unidad Educativa Los Tipines, de la parroquia Palmira.

La investigación de campo realizada permite comprobar la idea defender, en cuanto a que es necesario diseñar el Modelo de Gestión Documental.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

El diseño propuesto a continuación contiene los siguientes aspectos:

- Producción Documental
- Políticas
- Procesos

4.1 PRODUCCIÓN DOCUMENTAL

Dentro de este aspecto se tienen todos los documentos que posee la Unidad Educativa tales como:

- Documentos del personal que labora en la unidad Educativa
- Documentos de los estudiantes
- Documentos Legales

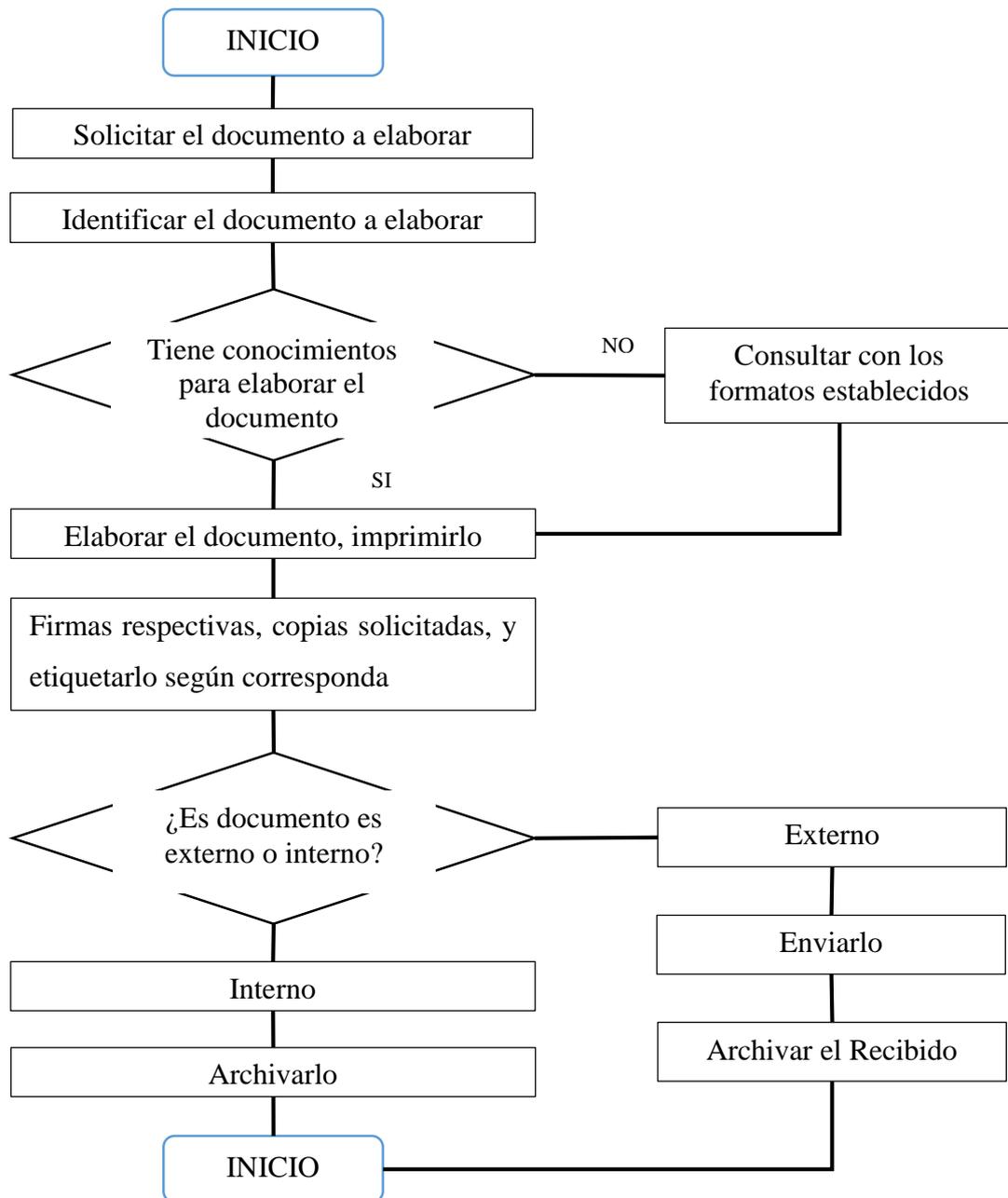
4.2 POLITICAS

- 1) Todos los documentos a elaborarse dentro de la Unidad Educativa deberán estar correctamente enumerados e impresos en hojas membretadas de la institución.
- 2) Los documentos deben ser registrados e insertado en el área correspondiente
- 3) Los documentos deben tener las respectivas firmas de elaboración y aprobación para que el mismo tenga validez
- 4) Consultar si el documento existe o hay que solicitar su creación.

4.3 PROCEDIMIENTOS

4.3.1 Producción de Documentos

Ilustración 3: Flujograma Producción de Documentos



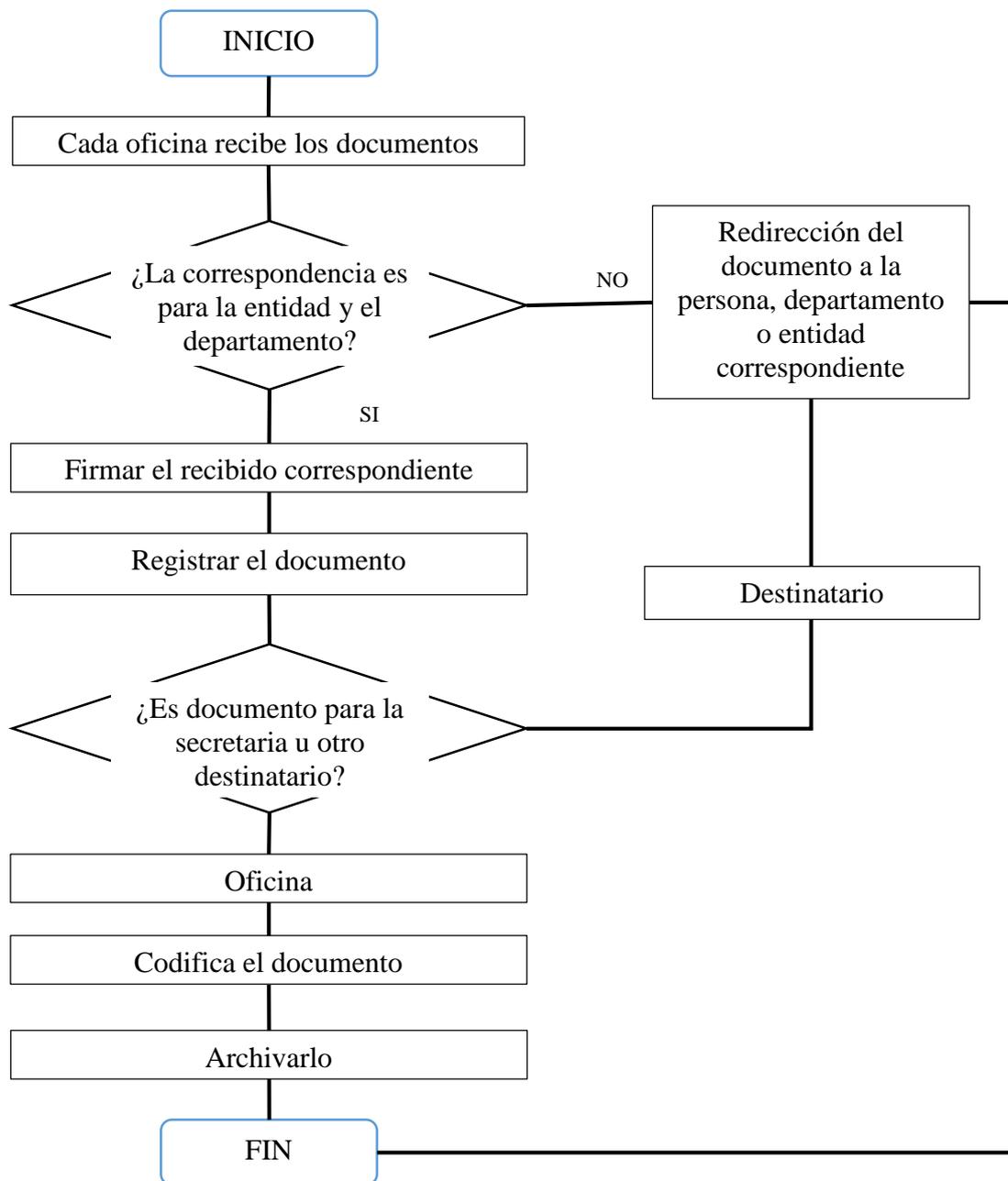
Elaborado por: Enrique Guacho Anilema

Descripción del Proceso

1. Se solicita el documento a ser elaborado con la información respectiva
2. Se debe identificar el tipo de documento a realizarse.
3. Si el personal al cual se le solicita elaborar el documento no tiene los conocimientos necesarios, se deberá consultar con los formatos establecidos
4. Una vez ya hecho el documento se procede a imprimirlo, se acompaña de las firmas respectivas y se sacan las copias necesarias
5. Si el documento es externo, se procede a enviar el mismo, archivando el recibido respectivo
6. Si el documento es interno se procede a archivarlo en el lugar correspondiente.

4.3.2 Recepción de Documentos

Ilustración 4: Flujograma Recepción de Documentos



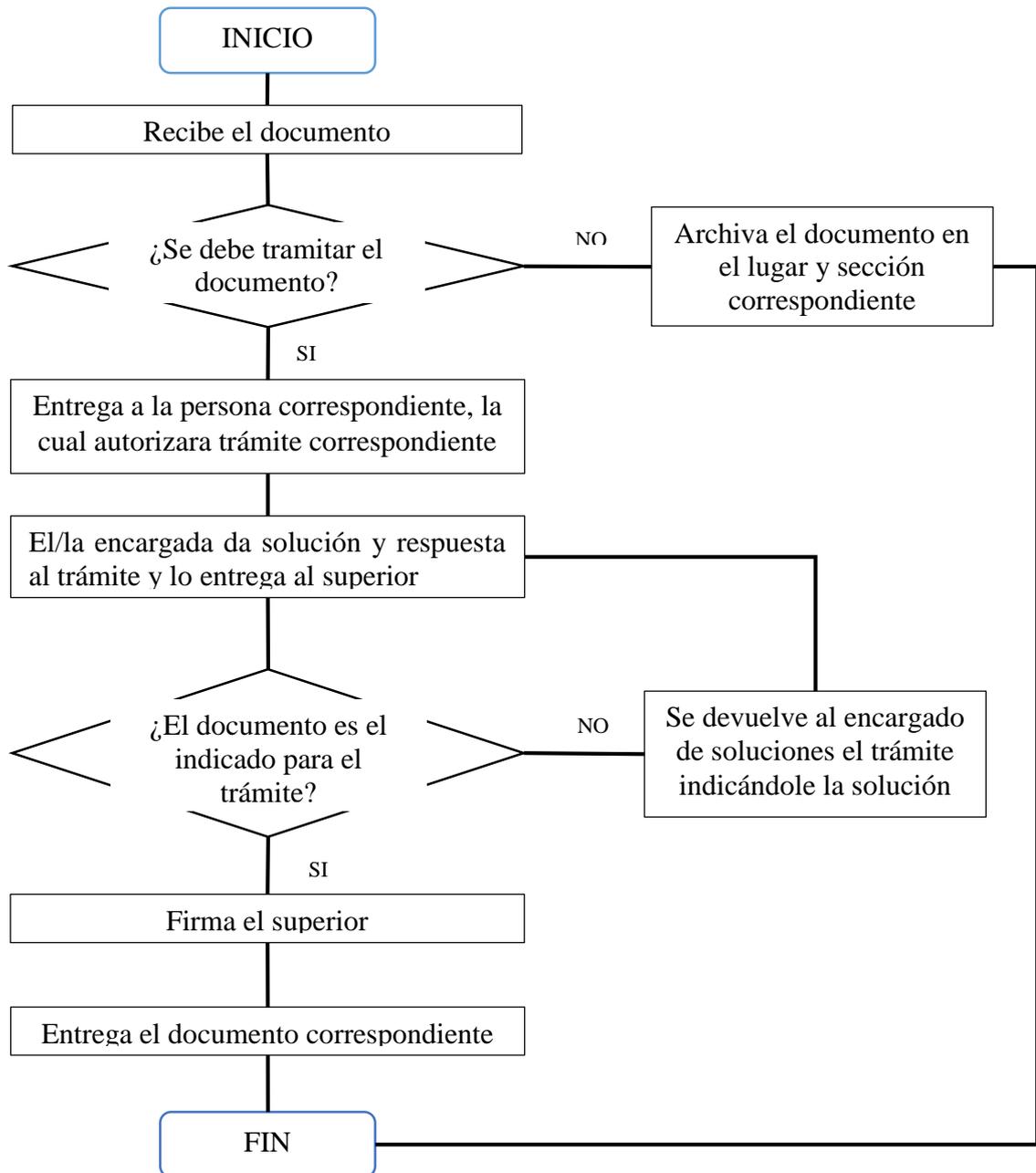
Elaborado por: Enrique Guacho Anilema

Descripción del Proceso

1. Cada departamento u oficina recibirá su correspondencia respectiva
2. Se revisara el destinatario de la correspondencia con el fin de que si no corresponde al departamento o institución se redireccionará o se devuelve el mismo.
3. Si el documento corresponde al destinatario, el encargado firmara el recibido respectivo, para proceder a registrar el mismo
4. Una vez ya en el departamento u oficina correspondiente se verificara si el documento es dirigido a secretaria, en tal caso el documento será codificado y archivado.
5. Si el destinatario es diferente a secretaria, este se procederá a ser redirigido.

4.3.3 Trámite de Documentos

Ilustración 5: Flujograma Trámite de Documentos



Elaborado por: Enrique Guacho Anilema

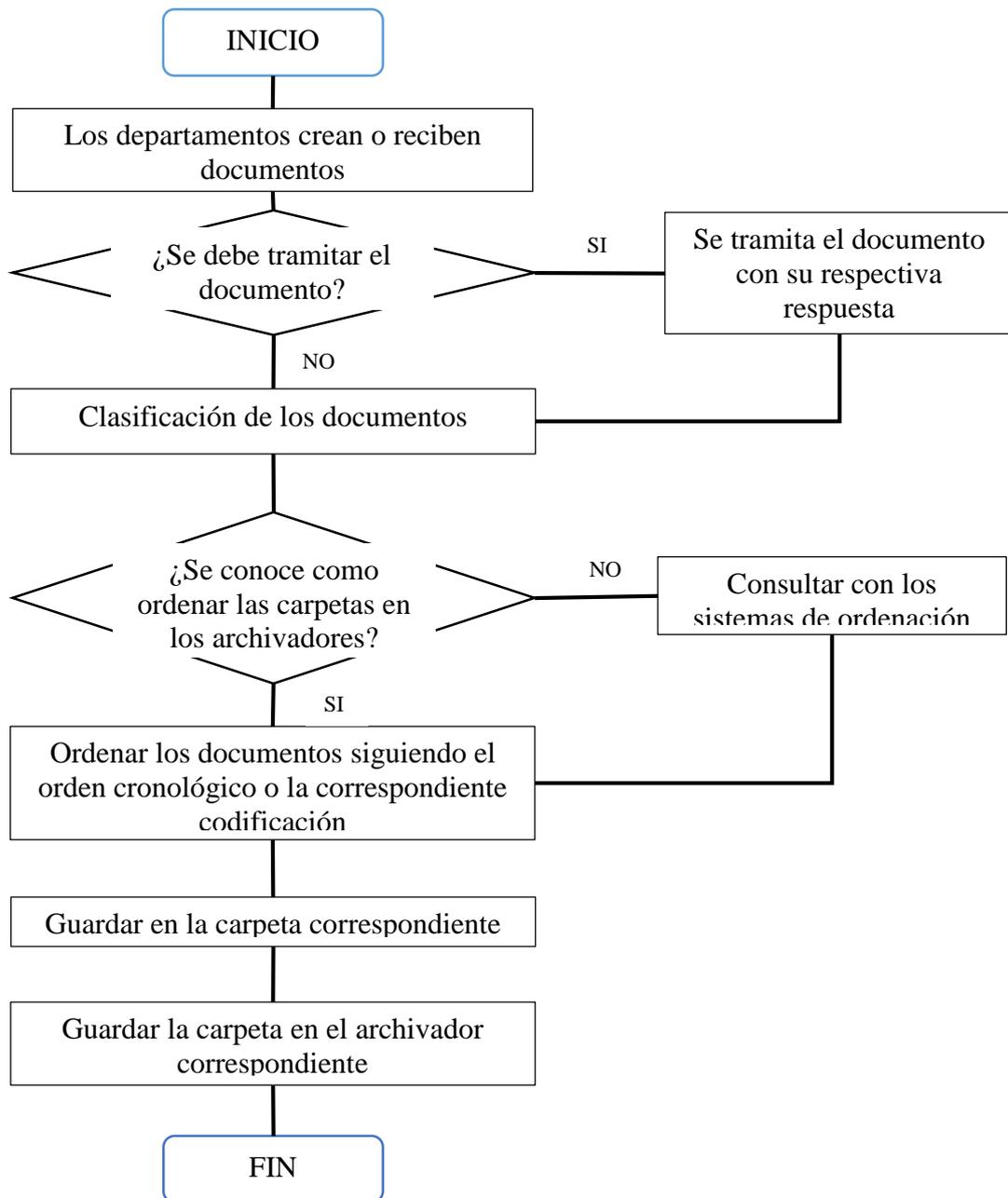
Descripción del Proceso

1. Se recibe el documento y se determina si el mismo necesita ser tramitado, si este no es así se procede a archivar el mismo.
2. Se le entrega a la persona correspondiente, la cual autoriza el trámite correspondiente.
3. Una vez terminado el Superior revisara si el documento cumple con la información solicitada y la firmara, caso contrario se la volverá a repetir
4. Finalmente se entregará la información solicitada

4.4 ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS

4.4.1 Archivo de Gestión

Ilustración 6: Flujograma Archivo de Gestión



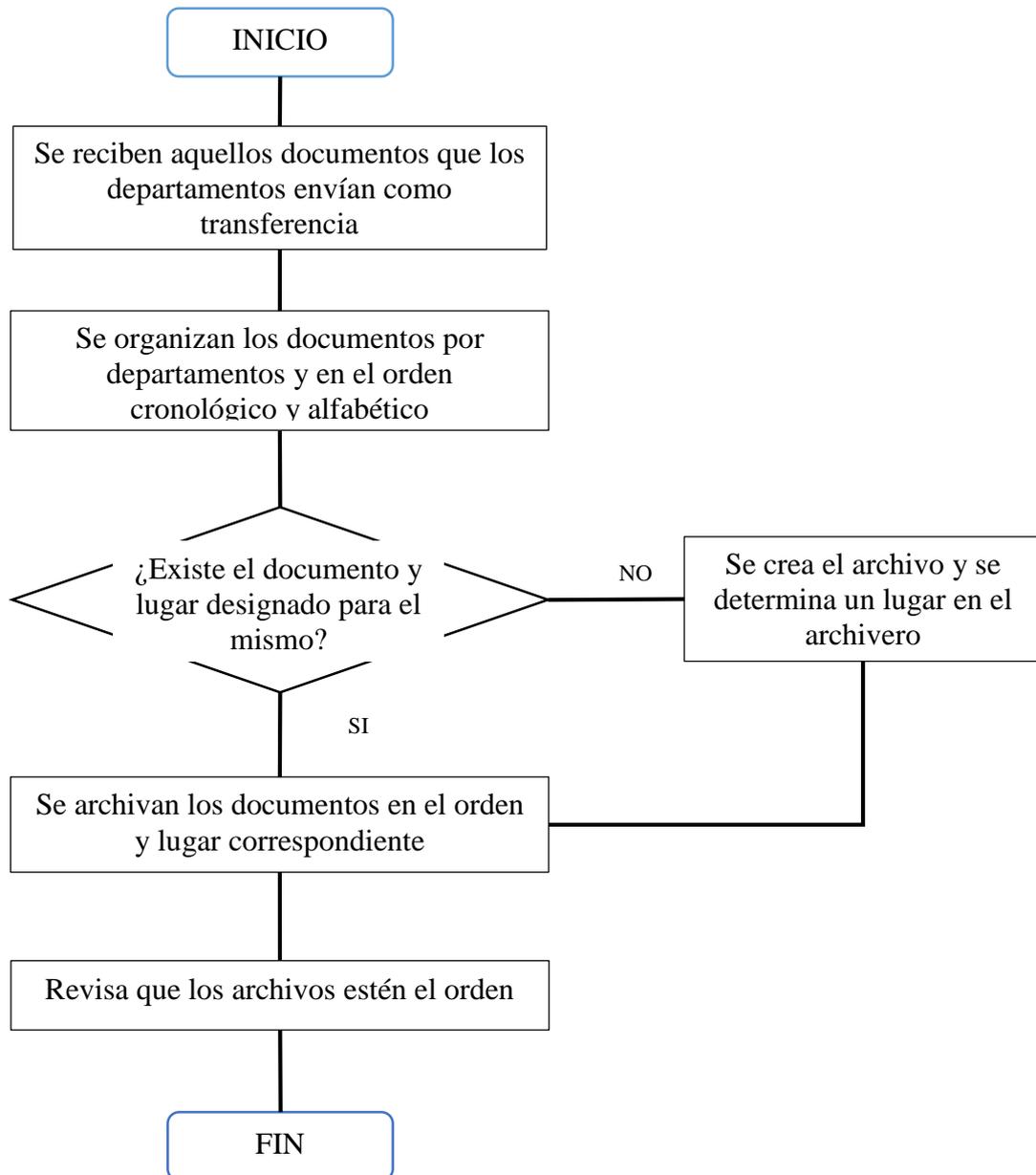
Elaborado por: Enrique Guacho Anilema

Descripción del Proceso

- 1 Los departamentos reciben o elaboran documentos.
- 2 Se determina si los mismo necesitan ser tramitados, para lo cual se dará la respuesta solicitada, caso contrario
- 3 Los documentos son clasificados y colocados en las carpetas correspondientes,
- 4 Luego las mismas que deberán ser colocadas en el archivador correspondiente

4.4.2 Archivo Central

Ilustración 7: Flujograma Archivo Central



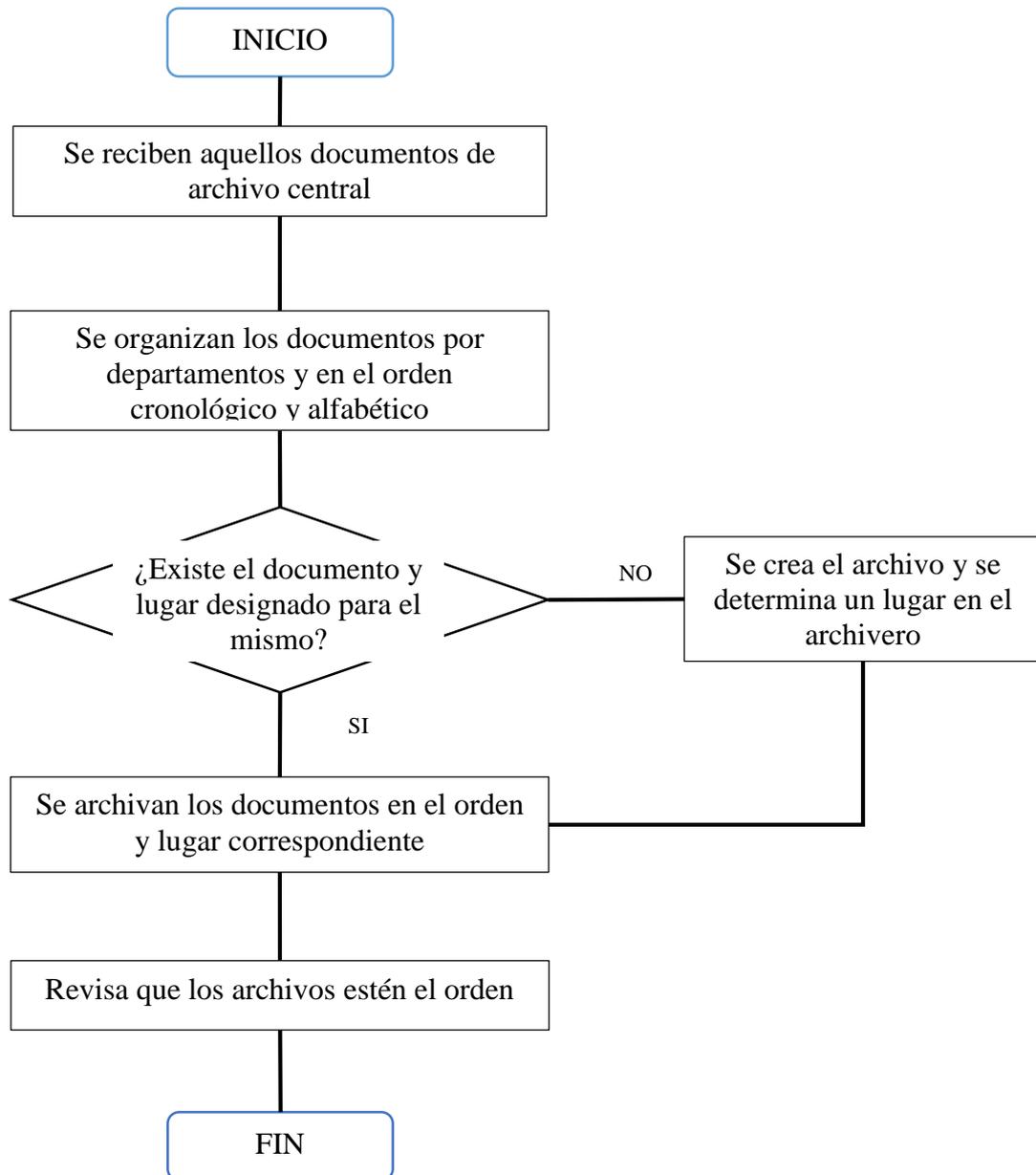
Elaborado por: Enrique Guacho Anilema

Descripción del Proceso

1. Se reciben aquellos documentos que los departamentos envían como transferencia, generalmente estos documentos son del año anterior
2. Se organizan los documentos por departamentos y en el orden cronológico y alfabético
3. Se revisa si hay lugar para los archivos, caso contrario se crea el mismo
4. Se archiva el documento
5. Se revisa que todos que den en orden

4.4.3 Archivo Histórico

Ilustración 8: Flujograma Archivo Histórico



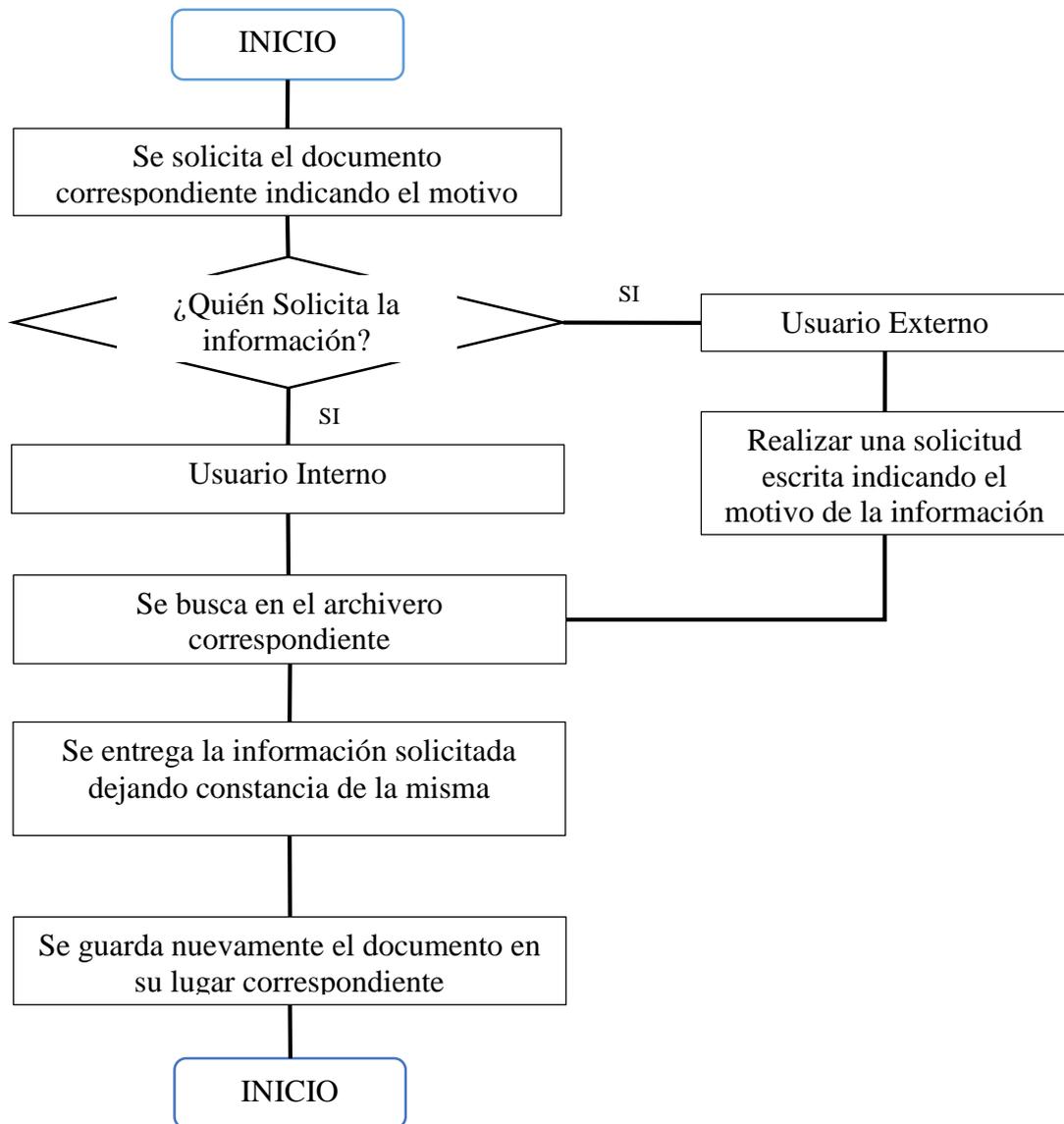
Elaborado por: Enrique Guacho Anilema

Descripción del Proceso

1. Se reciben aquellos documentos del archivo central generalmente estos documentos son de hace 2 años atrás.
2. Se organizan los documentos por departamentos y en el orden cronológico y alfabético
3. Se revisa si hay lugar para los archivos, caso contrario se crea el mismo
4. Se archiva el documento
5. Se revisa que todos que den en orden

4.5 CONSULTA DE DOCUMENTOS

Ilustración 9: Flujograma Consulta de Documentos



Elaborado por: Enrique Guacho Anilema

Descripción del Proceso

1. Se solicita el documento correspondiente indicando el motivo del mismo
2. Si el solicitante es un usuario externo el mismo deberá adjuntar una solicitud de la información requerida
3. Se busca en el archivo y archivero correspondiente
4. Se entrega la información solicitada, por lo general si es para alguien externo se lo hace mediante copias con el sello de la institución
5. Se deja constancia de la entrega de la misma
6. Se procede a guardar los archivos en su lugar correspondiente

4.6 FORMATO DE CODIFICACION DE LOS DOCUMENTOS

Para que los documentos tengan identidad y estén ordenados a más de cumplir con las políticas establecidas deberán a la hora de archivar:

- Cada departamento o área utilizara un color de carpeta diferente
- Los folder deberán contener la etiqueta correspondiente, en la cual deberá constar:
 - ✓ Logotipo de la Institución
 - ✓ Nombre del documento
 - ✓ De y hasta que N° de documento contiene
 - ✓ Año



4.7 MODELO DE ARCHIVACIÓN

Una vez codificado cada archivo, este deberá pasar el archivo histórico, en donde se deberá guardar en la sección del departamento correspondiente, en forma ordenada, es decir, se lo ordenada en forma:

- Alfabética
- Cronológica

Ilustración 10: Modelo de Activación



Fuente: Modelos de Archiveros

CONCLUSIONES

- El análisis del flujo de la información documental en los archivos de gestión de la Unidad Educativa Intercultural Bilingüe Los Tipines, incluido el archivo central, permitieron identificar los criterios para la sistematización de la producción documental y definir los métodos necesarios para determinar la operatividad del proceso de Gestión Documental, su seguimiento y control de manera eficaz y eficiente, permitiendo describirlos y documentarlos.
- El diseño de Gestión Documental y su implantación benefició en las actividades administrativas de documentación, fijando las políticas y los procedimientos aprobados por parte de los directivos de la Unidad Educativa Intercultural Bilingüe.
- En la Unidad Educativa Intercultural Bilingüe Los Tipines se evidenció mejoras en los tiempos de ubicación de documentos, la presentación de almacenamiento, documentos y la organización del área designada permitiendo mejorar la productividad en el trabajo administrativo. Se evidencia que el acceso a la información es fácil lo cual lo manifiestan en un 90% de los usuarios encuestados.
- De las encuestas realizadas el 92% manifiesta que no existe un modelo de gestión documental en la Unidad Educativa Los Tipines, para lo cual el 84% indica que en la institución debería existir esta importante herramienta; además que este instrumento ayudaría a solucionar el problema del manejo de la información documental, mejorando el servicio y atención a los usuarios.

RECOMENDACIONES

- Debe existir compromiso de todo el personal que conforma la Unidad Educativa Intercultural Bilingüe Los Tipines, esto significa que debe haber integración y sentido de pertenencia en el proceso de producción, trámite, organización y control de documentos, posibilitando que sus capacidades sean utilizadas para el beneficio del proceso, ello se puede lograr a través de campañas de sensibilización y capacitación permanente del personal administrativo.
- El diseño del modelo de Gestión Documental debe considerarse como una verdadera estrategia y herramienta que es parte de la gestión administrativa de la entidad educativa, permitiendo la eliminación y la reducción de los problemas, que causan la baja de la productividad de las tareas departamentales, y que permiten mejorar el servicio a los usuarios.
- Los directivos y autoridades de la Unidad Educativa Intercultural Bilingüe Los Tipines, mediante su visto bueno deben apoyar la implementación del Modelo de Gestión Documental, para mejorar el servicio de la gestión y manejo documental, determinando una metodología de conformidad a la realidad de la entidad educativa. El documento debe contener las políticas y procedimientos de gestión documental para mantener informado a todas las unidades administrativas.
- Las conclusiones y resultados del estudio permiten recomendar que se realice el diseño del Modelo de Gestión Documental para la Unidad Educativa Intercultural Bilingüe Los Tipines, documento elaborado de manera total, por cuanto el mismo nos permitirá la optimización de los procesos administrativos, en el manejo y administración del flujo de documentos al interior de la entidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Alegre, J. (2004). *La gestión del conocimiento como motor de la innovación: lecciones de la industria de alta tecnología para la empresa*. Valencia: Publicaciones de la Univesidad Jaume.
- Avila, H. (2013). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. México: Alfaomega.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. MéxicoDF: Pearson Educación.
- Cassini, J. (2012). *Fundamentación dela Metodología e Investigación*. Bogotá: Reverte.
- Fernández, M., & y Franco, I. (2011). *Auxiliar de archivos y bibliotecas: Temario general*, tercera edición, Sevilla : Editorial MAD
- Franklin, B. (2009). *Organización de Empresas*. 3ª ed. México DF: McGraw Hill.
- Gary, E. (2000). *Investigación de operaciones en la ciencia administrativa: construcción de modelos para la toma de decisiones con hojas de cálculo electrónicas*, 5ª . ed, Mexico: Pearson Educacion.
- Gutiérrez, A. (2012). *Manejo de información documental. Guía para organizar fuentes de información*. 2ª ed. México DF: Trillas.
- Heizer, J. (2011). *Administración de las Operaciones*. México DF: Pearson Educacion.
- Holguin, H. & y Hayashi, J. (2016). *Estadística Descriptiva y Funcional* . México DF: Pearson Educación.

- Koontz, H. et al. (2012). *Administración una perspectiva global*. México DF: Pearson Educación.
- Mandela A. (2014). *Gestión auxiliar de archivo en soporte convencional o informático*. Vigo: Ideas Propias.
- Miranda, E. (2012). *Inferencia Estadística*. Bogota: Reverté.
- Morueco, R. (2009). *Manual Práctico de Administración*. Madrid: RA-MA Editorial
- Pérez, J., & Veiga, C. (2013). *Control de gestión empresarial*. Madrid: Esic
- Reyes, A. (2007). *Administración Moderna*. Mexico: Limusa.
- Ruiz, F. (2011). *Archivística, Archivo, documento de archivo*. 7ª ed.: Murcia. Universidad de Murcia
- Salas, C. (2009). *Educacion de usuarios en la red de bibliotecas*. México DF: Memoria.
- Shumpeter, J. (2013). *Profeta de la Innovación*. Canada: McGraw Hill.
- Vázquez, G., & Bello, V. (2012). *Definición de los procesos de la Identificación y Observación de una Tesis*. Bogota: Reverte.
- Vieira, M., Cárdenas, C., Larenas, R., & Ambrose, K. (2003). *Control social de servicios: sistematización, metodología e instrumentos de una experiencia*. Quito: Abya Yala.
- Carrión, E., & Fonda, E. (2015). *Análisis y diseño de un Modelo de Gestión Documental para las pymes en el cantón Durán*. Facultad de Ciencias Administrativas: Universidad de Guayaquil.

- Chisaguano, S., & Tigasi, B. (2012). *Proponer la implementación del Sistema de Gestión Documental Quipux para la Universidad Técnica de Cotopaxi en el periodo académico 2011-2012*. Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas: Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Rosero, M. (2014). *Sistema de Gestión Documental para la Federación Deportiva del Carchi de la ciudad de Tulcán*, Carrera de Contabilidad Superior y Auditoría CPA., Facultad de Sistemas Mercantiles: Universidad Autónoma de los Andes.
- García, L. S. (2012). Modelo Sistémico Basado En Competencias Para Instituciones Educativas Públicas Recuperado el 2016, de http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lsg/concepto_modelo.html
- Ministerio de Educación *Acuerdo Ministerial 024-14* Recuperado el 14/10/2016 de: <http://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ACUERDO-024-14>.
- Quinlan, D. (2010) *Sistemas de Archivos* Recuperado el 14/10/2016 de: <http://sistemasarch.blogspot.com/2010/06/definicion-de-sistemas-de-archivos.html>

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta aplicada la unidad educativa intercultural bilingüe “LOS TIPINES”.

INSTRUCCIONES: Sírvase a escoger una de las siguientes opciones colocando una X en la misma.

PREGUNTAS

1 Perfil del usuario

1.1 Personas encuestadas

- Estudiante ()
- Docente ()
- Administrativo ()

1.2 Género

- Masculino ()
- Femenino ()

2 Acerca del servicio

2.1 Usted recibe atención personalizada en los trámites que realiza?

- Si ()
- No ()

2.2 El personal que atiende en la Unidad Educativa posee el conocimiento necesario para responder a las preguntas de los usuarios.

- Si ()
- No ()

2.3 El horario de atención es suficiente para realizar sus trámites?

- Si ()
- No ()

2.4 ¿Cómo califica el servicio que ofrece el personal de la Unidad Educativa, en el cumplimiento de sus trámites?

- Excelente ()
- Muy Bueno ()
- Bueno ()
- Regular ()
- Malo ()

2.5 ¿Cuándo realiza algún trámite en la Unidad Educativa, la forma de atención es:

- Rápida ()
- Normal ()
- Demorada ()

2.6 El servicio actual que ofrece la Unidad Educativa debe:

- Mejorar ()
- Cambiar ()
- Mantenerse ()

3 Acceso y control de la información.

3.1 Hay facilidad en el acceso a la información disponible en la Unidad Educativa

- Si () No ()

3.2 Existe difusión de los servicios y novedades que ofrece la Unidad Educativa

- Si () No ()

3.3 Los materiales impresos de la Unidad Educativa cubren las necesidades de información

- Si () No ()

3.4 La Unidad Educativa dispone de una página web para promocionar sus servicios

- Si () No ()

6.3 ¿Considera usted que la solución a los problemas de manejo documental en la Unidad Educativa, se sustentaría con el diseño del Modelo de Gestión Documental?

Si ()

No ()

Anexo 2: Fotografía Unidad Educativa

