



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

**LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL**

**TIPO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Previo a la obtención del título de:

**LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL**

**TEMA:**

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y MANEJO DEL ARCHIVO EN LA  
“COORDINACIÓN ZONAL DE EDUCACIÓN ZONA -2” DE LA  
PARROQUIA TENA, CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO,  
PERIODO 2016 – 2017.

**AUTORA:**

**GUEVARA BETANCOURT GINA GABRIELA**

**TENA – ECUADOR**

**2017**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Srta. Gina Gabriela Guevara Betancourt quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Eco. María Isabel Gavilánez Vega

**Directora**

Ing. Marco Antonio Gavilánez Sagñay

**Miembro**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

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

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

Riobamba, 05 de enero de 2018.

Srta. Gina Gabriela Guevara Betancourt.

**C.I. 1500739691**

## **DEDICATORIA**

“Con mucho esfuerzo, sacrificio, paciencia, amor y humildad”, dedico este trabajo de titulación a Dios, que me ha dado el don de la sabiduría para poder cumplir con una meta más a: Gino Guevara y Olga Betancourt mis padres, Guadalupe Betancourt, Fernando Guevara y Karla Guevara hermanos, quienes a más de ser mi apoyo son la fuente de mi inspiración para el éxito de mis metas personales y profesionales.

A mi compañera de vida, mi pequeña Valentina mi hija, quien es la motivación que me da por el simple hecho de existir, lo cual me ha permitido superarme y ser mejor persona cada día, pero más que nada, por su amor incondicional.

Gina Gabriela Guevara Betancourt.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi gratitud principalmente a Dios, por haberme permitido llegar a la culminación de mi carrera.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a la Facultad de Administración de Empresa en su Modalidad de Educación a Distancia, a sus autoridades, docentes por abrirme las puertas del conocimiento y formarme como un profesional competitivo.

Un especial agradecimiento a la Economista María Isabel Gavilánez Vega (Directora del Tribunal) e Ingeniero Marco Antonio Gavilánes Sagñay (Miembro del Tribunal) por su acertada dirección en el desarrollo del presente trabajo de titulación.

Gina Gabriela Guevara Betancourt.

## ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificación del tribunal .....	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de cuadros .....	x
Índice de gráficos.....	xi
Índice de anexos.....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
Introducción .....	1
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>3</b>
1.1.1. Formulación del Problema.....	3
1.1.2. Delimitación del Problema.....	3
1.1.2.1. Delimitación del Contenido.....	3
1.1.2.2. Delimitación Espacial.....	4
1.1.2.3. Delimitación Temporal.....	4
1.2. JUSTIFICACIÓN .....	4
1.3. OBJETIVOS .....	5
1.3.1. Objetivo general.....	5
1.3.2. Objetivo específico .....	5
<b>CAPITULO II MARCO TEORICO .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS. ....</b>	<b>6</b>
<b>2.2. ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....</b>	<b>7</b>
2.2.1 Reseña histórica de la “Coordinación Zonal de Educación Zona – 2” .....	7
2.2.2. La Empresa .....	9
2.2.3. Misión .....	11
2.2.4. Visión.....	11
2.2.5. Valores .....	11

2.2.6. Objetivos estratégicos .....	12
2.2.7. Principios .....	13
2.3. ANÁLISIS FODA .....	13
2.4. MANUALES ADMINISTRATIVOS .....	18
2.4.1 Tipos de Manuales .....	18
2.4.2. Contenidos de los Manuales .....	19
2.5 ARCHIVO .....	21
2.5.1. Finalidad .....	21
2.5.2. Archivo según frecuencia de uso .....	22
2.5.2.1 Archivo Activo .....	23
2.5.2.2 Archivos Pasivos o Inactivos .....	23
2.5.2.3 El Archivo Histórico .....	23
2.5.2.4 Archivo intermedio .....	24
2.5.3 Clasificación del Archivo .....	24
2.5.3.1 Clasificación alfabética: .....	25
2.5.3.2 Geográfica .....	26
2.5.3.3 Ideología o por materias .....	26
2.5.3.4 Clasificación Numérica .....	26
2.5.3.5 Cronológica .....	27
2.5.3.7 Terminal .....	27
2.5.3.8 Decimal .....	28
2.5.4 Nivel Básico de Organización del Archivo .....	28
2.5.5 Materia de Archivo .....	30
2.5.6 Normas para la Conservación de los Documentos .....	30
2.5.6.1 Normas de Acceso .....	31
2.5.6.2 Normas de Expurgo .....	31
2.6 LAS CINCO “S” COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN .....	31
2.7 IDEA A DEFENDER .....	33
2.8 VARIABLES .....	33
2.8.1. Variable Dependiente .....	33
2.8.2 Variable Independiente .....	33
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO .....	34
3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	34
3.1.1. Investigación descriptiva: .....	34

3.2. MÉTODOS, TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN .....	34
3.2.1. Método Deductivo. ....	34
3.2.2. Técnicas .....	35
3.2.2.1. Encuestas .....	35
3.2.3. Observación.....	35
3.3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS. ....	35
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	36
3.5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	37
3.5.1 Encuesta dirigida a los clientes internos de la “Coordinación Zonal De Educación Zona- 2”, de la Parroquia Tena, Cantón Tena, Provincia De Napo.....	37
3.5.2 Encuesta dirigida a los clientes externos de la “Coordinación Zonal De Educación Zona- 2”, de la Parroquia Tena, Cantón Tena, Provincia De Napo.....	47
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....	56
4.1. PROPUESTA.....	56
4.1.1. Datos Informativos .....	56
4.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....	57
4.3. CONTENIDO DE PROPUESTA.....	58
4.4. ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y MANEJO DEL ARCHIVO .....	58
4.4.1. Presentación del manual .....	58
4.4.2. Marco normativo.....	60
4.4.2.1. Propósito del manual .....	60
4.4.2.2. Objetivos del manual .....	60
4.4.2.3. Ventajas del Manual .....	61
4.4.2.4. Marco jurídico.....	61
4.4.2.5. Políticas del Manual.....	61
4.5. RESPONSABLE DE LOS ARCHIVOS ACTIVOS DE LA “COORDINACIÓN ZONAL DE EDUCACIÓN ZONA 2”, DE LA PARROQUIA TENA, CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO.....	62
4.6. PROCESO PARA LA ACEPTACIÓN DE DOCUMENTOS.....	63
4.6.1. Clasificación y organización del archivo activo .....	66
4.6.1.1. Clasificación por orden alfabético .....	69
4.6.1.2. Clasificación por orden Cronológico.....	70

4.6.1.3. Clasificación por asunto.....	70
4.6.3. Funciones de organización y archivo.....	71
4.6.1. Proceso para la organización de archivos .....	73
4.6.2. Procesos para la organización de archivos de apoyo informativo .....	75
4.6.3. Proceso para el archivo semiactivo .....	77
4.6.4. Fases de ciclo de Vida de los Documentos .....	79
4.6.5. Proceso para la consulta de documentos .....	80
4.7. ESPACIO FÍSICO PARA EL ARCHIVO DE LOS DOCUMENTOS	
GENERADOS EN LA “COORDINACIÓN ZONAL DE EDUCACIÓN ZONA – 2	
DE LA PARROQUIA TENA, CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO. ....	83
4.8. INDICADORES DE EFICIENCIA Y EFICACIA.....	84
4.8.1. Eficacia.....	84
4.8.2. Eficiencia.....	84
4.8.3. Efectividad.....	84
4.9. PROCESO PARA LA DIGITALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS .....	86
CONCLUSIONES .....	88
RECOMENDACIONES.....	89
BIBLIOGRAFIA .....	90
ANEXOS .....	92

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Organigrama de la Empresa Pública Coordinación Zonal de Educación Zona- 2.....	15
Cuadro 2: Ubicación de los archivos .....	37
Cuadro 3: Normativa legal para organizar los documentos.....	38
Cuadro 4: Personal adecuado para el manejo del Archivo .....	39
Cuadro 5: Capacitación sobre el manejo del Archivo .....	40
Cuadro 6: Fácil acceso del Archivo .....	41
Cuadro 7: Proceso Archivístico .....	42
Cuadro 8: Personal Archivístico .....	43
Cuadro 9: Archivo Organizado y buena atención.....	44
Cuadro 10: Tendencias Administrativas.....	45
Cuadro 11: Sistema de Archivo .....	46
Cuadro 12: Recurso Humano para el manejo de documentos .....	47
Cuadro 13: Instalaciones adecuadas para el Archivo .....	48
Cuadro 14: Tiempo para procesar información .....	49
Cuadro 15: Calidad de atención.....	50
Cuadro 16: Procedimiento de gestión de archivo .....	51
Cuadro 17: Organización adecuada del archivo .....	52
Cuadro 18: Manejo fácil del archivo .....	53
Cuadro 19: Tiempo Trámite .....	54
Cuadro 20: Agilidad en el proceso de organización de los archivos .....	55
Cuadro 21: Fases de ciclo de vida de los documentos del departamento.....	79
Cuadro 22: Formato de entrega o préstamo de documentos.....	83

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Análisis Foda.....	14
Gráfico 2: Ubicación de los Archivos.....	37
Gráfico 3: Normativa legal para organizar los documentos .....	38
Gráfico 4: Personal adecuado para el manejo del Archivo.....	39
Gráfico 5: Capacitación sobre el manejo del Archivo.....	40
Gráfico 6: Fácil acceso del Archivo .....	41
Gráfico 7: Proceso Archivístico.....	43
Gráfico 8: Personal Archivístico.....	44
Gráfico 9: Archivo Organizado y buena atención .....	45
Gráfico 10: Tendencias Administrativas .....	46
Gráfico 11: Sistema de Archivo.....	47
Gráfico 12: Recurso Humano para el manejo de documentos.....	48
Gráfico 13: Instalaciones adecuadas para el Archivo.....	49
Gráfico 14: Tiempo para procesar información.....	50
Gráfico 15: Calidad de atención .....	51
Gráfico 16: Procedimiento de gestión de archivo.....	52
Gráfico 17: Organización adecuada del archivo.....	53
Gráfico 18: Manejo fácil del archivo .....	54
Gráfico 19: Tiempo Trámite .....	55
Gráfico 20: Agilidad en el proceso de organización de los archivos.....	56
Gráfico 21: Sello para receptor documentación.....	64
Gráfico 22: Proceso de aceptación de los documentos.....	65
Gráfico 23: Proceso de clasificación de los documentos activos .....	67
Gráfico 24: Formato para la clasificación por orden alfabético .....	69
Gráfico 25: Clasificación por orden cronológico .....	70
Gráfico 26: Clasificación por asunto .....	71
Gráfico 27: Proceso de funciones de organización y archivo.....	72
Gráfico 28: Proceso de organización de archivo .....	74
Gráfico 29: Proceso para la eliminación de los documentos informativos.....	76
Gráfico 30: Proceso para la clasificación de los archivos semiactivo. ....	78
Gráfico 31: Proceso para consultar un documento .....	82

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Encuesta realizada al personal de la “Coordinación Zonal de Educación Zona-2” .....	92
Anexo 2: Encuesta realizada al cliente externo de la “Coordinación Zonal de Educación Zona-2” .....	95
Anexo 3: Fotografías del sistema de archivo en la “Coordinación Zonal de Educación Zona- 2” .....	97
Anexo 4: Diseño recomendado una vez implementado el manual de organización y manejo del archivo en la “Coordinación Zonal de Educación Zona- 2” .....	98

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es la Elaboración de un manual de organización y manejo del archivo en la “Coordinación Zonal de Educación Zona 2” de la Parroquia Tena, Cantón Tena, Provincia de Napo, implementando un mecanismo de acción para la organización de los archivos y a su vez que los empleados obtengan los conocimientos necesarios en cuanto a legislación documental y procesos archivísticos. Se realizó un diagnóstico de la organización del archivo mediante la investigación descriptiva la misma que permitió describir, evaluar y recolectar datos sobre la problemática presentada en el ambiente interno y externo en las oficinas de la institución. Se aplicó encuestas a los clientes internos y externos con la finalidad de obtener información real y verídica sobre los conocimientos de las diferentes técnicas de manejo y organización de los archivos. Se pudo verificar que los empleados de la empresa pública, carecen de conocimientos sobre las técnicas para clasificar, organizar, archivar y manejar los documentos, no poseen un manual de organización y manejo del archivo, no cuentan con el lugar adecuado para la conservación de los documentos produciendo un deterioro de los mismos. La presente se sustentará bajo el manual de organización y manejo del archivo por lo que facilitará el desarrollo, la toma de decisiones y la seguridad de los mismos, su procedimiento ordenado y lógico desde el momento que se reciben hasta que son conservados o eliminados. Se recomienda la implementación de la propuesta ya que la misma traerá grandes beneficios a la Institución, lo que se evidenciará con una gestión documental de archivo organizada y un servicio al cliente de calidad.

**Palabras claves:** <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y MANEJO DEL ARCHIVO> <PROCESOS ARCHIVÍSTICOS> <CONTROL DE LOS ARCHIVOS> <PROCESO DE GESTIÓN> <TENA (CANTÓN)>

Eco. María Isabel Gavilánez Vega  
**DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

## **ABSTRACT**

The objective of this investigation is to elaborate a file management organization manual in the “Coordinacion Zonal de Educacion Zona 2” -"Zonal Coordination of Education Zone 2" of Tena, Canton Tena, Napo Province, implementing a mechanism of action for the archives organization and in turn employees obtain the necessary knowledge in terms of documentary legislation and file processes. A diagnosis was made of the file organization by means of its descriptive investigation to explain, evaluate and collect data about the problem presented in the internal and external environment in the institution offices. Surveys were applied to internal and external customers in order to obtain real information about knowledge of different management techniques and file organization. It was verified that employees of the public company lack of knowledge about the techniques to classify, organize, file and manage documents, they do not have a manual of organization and file management, do not have the right place for the preservation of the documents producing spoilage. It will be supported by a manual of file organization and management to make easy the development, decision making and security, as well as the orderly and logical procedure from the moment they are received until they are kept or eliminated. It is recommended this proposal implementation in order to bring great benefits to the institution, evidencing a documentary management of filing organized and a quality customer service.

**Keywords:** <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <MANUAL OF ORGANIZATION AND FILE HANDLING>, < FILING PROCESSES>, < FILING CONTROL>, <PROCESSES OF MANAGEMENT>, <TENA (CANTON)>

## INTRODUCCIÓN

Basándose en la importancia que en la actualidad se le da a los archivos de una empresa, debido a que el orden y el adecuado manejo es el pilar fundamental para el resguardo de la información, se ha considerado necesario realizar el siguiente tema investigativo.

Esta investigación se realiza puesto que la “Coordinación Zonal de Educación Zona -2” de la Parroquia Tena, Cantón Tena, Provincia de Napo, no cuenta con un archivo que brinde las garantías necesarias para el resguardo y orden de la información física existente en la entidad. Esta propuesta esta previamente analizada y cuenta con la vialidad necesaria para aportar a gran escala con la forma de llevar los archivos institucionales.

La finalidad de esta investigación es elaborar un manual de organización y manejo del archivo, obteniendo un archivo ordenado y así poder identificar fácilmente la documentación de esta manera brindar una atención de calidad a los clientes internos y externos.

Para lograr este propósito es necesario tener un alto conocimiento y aplicación de métodos de manejo y mejoramiento del archivo, con el fin de saber lo que se va a realizar y tener un amplio conocimiento de acuerdo a las necesidades de la empresa. También podemos decir que es de vital importancia estar en contacto con la realidad a través de la observación del fenómeno para tomar en cuenta los principales puntos que se van a trabajar.

Con todos estos antecedentes, se propone la elaboración de un manual de organización y manejo del archivo en la “Coordinación Zonal de Educación Zona -2” de la Parroquia Tena, Cantón Tena, Provincia de Napo, manual que permite un mejor manejo de archivos en el departamento de archivo.

En síntesis, el trabajo investigativo contiene: En el primer capítulo el Planteamiento, Formulación, Justificación y Delimitación del Problema el cual es el objeto de estudio en la presente investigación; además, el objetivo general y específicos que se pretenden alcanzar.

En el segundo capítulo tenemos una breve historia respecto al sistema de archivo, su evolución y trascendencia en las instituciones, también en este capítulo se elabora la fundamentación teórica.

El tercer capítulo trata acerca del Marco Metodológico mediante el cual se determina la Modalidad de la Investigación, Tipo de Investigación, Población y Muestra, Métodos Técnicas e Instrumentos utilizados a lo largo del desarrollo de la presente investigación y los resultados de las encuestas realizadas, cuyo análisis respectivo ha permitido la verificación de la idea a defender.

# CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

## 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los empleados de la empresa pública “Coordinación Zonal de Educación Zona -2” de la Parroquia Tena, Cantón Tena, Provincia de Napo, carecen de conocimientos sobre las técnicas para **Clasificar, Organizar, Archivar y Manejar** los documentos y evitar el mal almacenamiento, acumulación, tras papeleo, varias copias del mismo documento y el tiempo perdido.

El acceso a los documentos no está garantizado, se generan algunos extravíos de documentos importantes, el servicio no es oportuno, se producen desgastes de recursos y tiempo, la gestión administrativa se pone lenta no cuenta con los procesos o técnicas para administrar de manera adecuada los archivos, provocando así la gran acumulación de la documentación e impaciencia en los usuarios que a diario acuden a la Institución.

Basándonos en lo antes expuesto se considera de suma importancia la implementación de un Manual de Organización y Manejo del Archivo en la “Coordinación Zonal de Educación Zona -2”, mismo que ahorrará recursos, tiempo, espacio y se agilizarán los trámites.

### 1.1.1. Formulación del Problema

De qué manera el diseño de un Manual de Organización y Manejo del Archivo en la “Coordinación Zonal de Educación Zona -2” de la Parroquia Tena, Cantón Tena, Provincia de Napo, contribuirá a ahorrar recursos, tiempo, espacio y ha agilizar los trámites.

### 1.1.2. Delimitación del Problema

#### 1.1.2.1. Delimitación del Contenido

Campo: Administrativo

Área: Archivo

Aspecto: Elaboración de un Manual de Organización y Manejo del Archivo

### **1.1.2.2. Delimitación Espacial**

Empresa Pública: “Coordinación Zonal de Educación Zona - 2”

Parroquia: Tena

Cantón: Tena

Provincia: Napo.

### **1.1.2.3. Delimitación Temporal**

Período 2016 – 2017

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

El diseño de un Manual de Organización y Manejo del Archivo para la “Coordinación Zonal de Educación Zona - 2” es de gran interés para los funcionarios y público en general ya que permitirá contribuir al mejoramiento en la organización del archivo, de igual manera se mejorará la calidad de atención al usuario tanto interno como externo.

El Manual de Organización y Manejo del Archivo es un método de solución práctica, ya que contiene diversas opciones que permiten resolver los problemas detectados en la institución, aportando así a través de la investigación y aplicación del manual en la organización el acceso oportuno a la documentación.

La iniciativa de incluir esta propuesta, responde a la necesidad de que la “Coordinación Zonal de Educación Zona - 2” cuente con una guía en calidad de soporte material, la misma que contribuirá a la organización de los archivos y a su vez facilitará la recepción, archivo, conservación y recuperación de los documentos.

La empresa pública “Coordinación Zonal de Educación Zona -2”, auspicia el presente trabajo por lo que pondrá a disposición toda la información que se requiera para la elaboración del Manual de Organización del Archivo, dicho trabajo es pertinente ya que en la actualidad no existe un estudio sobre el tema en la institución correcto manejo del

archivo la cual permita almacenar de forma adecuada los documentos y conocer la calidad del servicio con la que brindan.

Al culminar la investigación se propone crear un Manual para la Organización y Manejo del Archivo, para almacenar la documentación de la institución; siendo una herramienta para que el personal cumpla así con eficiencia sus actividades, y de esta manera los usuarios reciban una atención de calidad, con calidez, satisfaciendo así sus necesidades.

Se cuenta con la bibliografía actualizada para sustentar el presente trabajo investigativo.

### **1.3.OBJETIVOS**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Elaborar un Manual de Organización y Manejo del Archivo mediante técnicas, métodos y procedimientos, para mejorar la eficiencia en el manejo de documentación en la “Coordinación Zonal de Educación Zona – 2” de la Parroquia Tena, Cantón Tena, Provincia de Napo, periodo 2016 – 2017.

#### **1.3.2. Objetivo específico**

- Desarrollar el marco teórico conceptual referente al Manual de Organización y Manejo del Archivo, mediante la revisión bibliográfica para que se fundamente el tema de estudio.
- Diagnosticar la situación actual sobre el manejo de archivos a través de un FODA para determinar la problemática de la Institución.
- Elaborar un Manual de Organización y Manejo del Archivo mediante técnicas, métodos y procedimientos, para mejorar la eficiencia en el manejo de documentación en la “Coordinación Zonal de Educación Zona – 2” de la Parroquia Tena, Cantón Tena, Provincia de Napo, periodo 2016 – 2017.

## CAPITULO II MARCO TEORICO

### 2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.

Con la finalidad de fundamentar el presente trabajo investigativo se ha estimado conveniente indagar acerca de los enfoques que poseen distintos autores con relación a otros trabajos investigativos de similar índole, a consecuencia de ello a continuación se citan los puntos de vista de dichos investigadores:

**Tema:** “Implementación de un sistema de archivo en la fundación Indio Hilfe”.

**Autora:** Isabel López

**Resumen ejecutivo:** “Los empleados que se encuentran en el Departamento de secretaría no tienen amplios conocimientos sobre organización de archivos, no cuentan con un manual de procedimientos de organización que detalle por escrito los pasos a seguir y requerimientos que la persona encargada necesita para otorgar un servicio de calidad.” (López, 2016)

**Tema:** “Elaboración e implementación de un manual de organización del archivo en la secretaría de la Liga Deportiva Cantonal de Palora, provincia de Morona Santiago”

**Autora:** Adriana Gisela Rodríguez Robalino.

**Resumen ejecutivo:** “Implementar mecanismos para la organización de archivos activos y los empleados encargados de producir, manipular, organizar y consultar esta documentación obtengan conocimientos de legislación documental y procesos archivísticos para determinar el contenido de los expedientes y mantenerlos organizados en su interior”. (Rodríguez, 2016)

**Tema:** “Plan de Mejoras al Archivo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Teniente Hugo Ortiz del Cantón y Provincia de Pastaza”.

**Autora:** Marcia Ximena Grefa Aguinda

**Resumen ejecutivo:** “Mejorar el sistema de archivo para fortalecer técnicas, métodos y procedimientos que emplean en las etapas de programación, formulación, aprobación,

ejecución, control, evaluación y liquidación en el ciclo del documento o archivo que diseñan para su control”. (Grefa, 2016)

## **2.2. ANTECEDENTES HISTÓRICOS**

### **2.2.1 Reseña histórica de la “Coordinación Zonal de Educación Zona – 2”**

Según Los antecedentes del Ministerio de Educación y Cultura se remontan a la época de formación de la República. Cuando se constituye el Ecuador en 1830, la entidad estatal encargada de la organización del sistema educativo era la Dirección General de Estudios, institución de origen bolivariano que se adaptó a las necesidades del nuevo Estado-Nación. También de aquella época data la primera ley orgánica de Instrucción Republicana. Hay que esperar al advenimiento del gobierno del presidente Vicente Rocafuerte (1835-1839) para que se desarrollen las primeras políticas educativas propiamente republicanas. En 1836, a través de dos decretos de crucial importancia, Rocafuerte crea la Dirección General de Instrucción e Inspección de Estudios para cada provincia y el Decreto reglamentario de Instrucción Pública. Excluyendo a los estudiantes universitarios que no pasaban de ochenta, en esos momentos el país contaba con 8 colegios (uno femenino) y 290 escuelas (30 femeninas), que en conjunto abarcaban una población estudiantil de poco más de 13.000 estudiantes (1). En 1863 la Legislatura, que durante el siglo XIX tenía la atribución de crear establecimientos educativos, logra transferir la organización de la instrucción pública a manos de un Consejo General con extensiones provinciales, integrado por un “Ministro” del ramo y representantes de la Iglesia, de la Universidad y de las academias científicas y literarias. De otro lado, las municipalidades adquieren atribuciones en el manejo y súper vigilancia de las escuelas sostenidas con sus fondos. Este carácter descentralizado del sistema educativo se pierde bruscamente por iniciativa del presidente Gabriel García Moreno (1861-1865/1869-1875). Entre sus disposiciones no solo se obliga a que los directores de los establecimientos profesen la religión católica oficial, sino que con la Ley de 1871, también se ordena la abolición de los Consejos en las provincias, la no intervención de los municipios en materia educativa y la transferencia al Ejecutivo de todas las facultades directivas en educación, al tiempo que se establece la gratuidad de la enseñanza y el derecho a una escuela por cada población que posea 500 niños.

El Ministerio de Educación está realizando una buena gestión con la comunidad educativa; pero todavía faltan docentes con título de tercer nivel en las diferentes especialidades, en la actualidad el gobierno nacional ha implementado políticas de gobierno para acortar la brecha, entre los que más tienen y las personas que por décadas fueron relegadas; especialmente en las provincias de Napo y Orellana que han sido olvidadas durante mucho tiempo; y así generar la cultura del buen vivir para que las oportunidades sean para todos.

Hoy en día el Ministerio de Educación a través de Servicios Educativos en línea, ha llevado a cabo capacitaciones que involucran por primera vez en nuestro país, a autoridades, docentes, estudiantes, padres de familia en la revisión y seguimiento del desenvolvimiento académico y comportamental de los estudiantes mediante la plataforma Educar- Ecuador.

Se ha mejorado la infraestructura, ha habido cambios en el sistema educativo ya que se ingresa al sistema mediante concurso de mérito y oposición lo cual da seguridad y estabilidad.

Según (LOEI, 2014), en el Art. 263.- Concurso de méritos y oposición. El concurso de méritos y oposición es un proceso selectivo que prescribe el procedimiento que debe seguirse para el ingreso, traslado y promoción en el sistema educativo.

El concurso consta de dos (2) fases.: oposición y méritos. En la fase de oposición, el aspirante debe obtener una puntuación determinada en pruebas estandarizadas y evaluaciones prácticas; y en la fase de méritos, una puntuación determinada por la valoración de los logros acreditados en función de los requisitos definidos en las bases de la convocatoria.

Según el Plan Nacional del Buen Vivir la apuesta por construir relaciones de igualdad entre hombres y mujeres significa asumir la perspectiva de género. Esto conlleva al desmontaje de los estereotipos que colocan a las mujeres en condiciones de desigualdad y subordinación y la modificación de las relaciones de poder entre hombres y mujeres. La discriminación de género no se va a extinguir por sí sola, requiere ser atendida con criterios de afirmación.

### **2.2.2. La Empresa**

Según la (Coordinación Zonal de Educación Zona 2, 2017), comprende tres provincias; Napo, Orellana y Pichincha excepto el distrito Metropolitano de Quito, se encuentra alineada a las políticas del Ministerio de Educación. Conforme el proyecto del nuevo modelo de gestión, la ejecución de los procesos se realiza en los 8 Distritos Educativos, mismos que contribuyen a fortalecer los servicios educativos y aproximarlos hacia la ciudadanía, atendiendo las realidades locales y culturales.

Como parte de la Coordinación Zonal 2, conformada por 8 circuitos, 1042 Instituciones educativas, de las cuales 841 son fiscales y 201 entre fisco misionales, particulares y municipales; estas instituciones educativas se encuentran en funcionamiento, y en el continuo control, permiten el normal desempeño de las actividades académicas, atendiendo a un total de 157068 estudiantes.

#### **Resultados Alcanzados:**

- Calidad

#### **Dirección de Coordinación Educativa**

- Resultados de la gestión desplegada desde la Dirección Técnica de Coordinación Educativa Zonal, se puede resaltar como resultados alcanzados una cobertura poblacional muy considerable atendida desde los diferentes programas y proyectos, los mismos que repercuten sin duda alguna en el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos por el MINEDUC desde la Coordinación Zonal 2.

#### **Dirección de desarrollo profesional**

- Problemas en la participación de aspirantes al magisterio, por ende, se refleja un número muy bajo en entrega de nombramientos provisionales y definitivos.
- No existen lineamientos desde Planta Central de inducción para nuevos docentes.
- Poca coordinación entre áreas técnicas y distritos de esa Coordinación Zonal.

## **Dirección de Intercultural Bilingüe**

Para todas las actividades se ha realizado de la siguiente manera:

- Utilización de las matrices enviadas por la Subsecretaria
- Propuestas.

## **Dirección de Asesoría Jurídica**

- Se ha absuelto consultas a los distritos, se ha trabajado en forma conjunta con los departamentos de contratación pública para que los procesos sean despachados con eficiencia y agilidad.

## **Dirección de Apoyo, Seguimiento y Regulación**

- Se ha coordinado todas las actividades con los funcionarios de ASRE de los 8 distritos.
- Ha existido trabajo coordinado con los funcionarios de los Distritos y los procesos de ha cumplido en las fechas establecidas por planta central.

## **Dirección de Planificación**

- La división zonal de planificación Técnica enmarcada en la consolidación de servicios educativos de calidad en el territorio ha planificado, controlado, coordinado y monitoreado la ejecución de los planes, programas y proyectos zonales sobre la base de estudio técnico de Micro planificación.

## **Dirección de Administración Escolar**

- Se dio atención en los programas de Mantenimiento, Adecuaciones de infraestructura Educativa, Planes de Riesgos, Alimentación, textos y uniformes escolares.

## **Dirección Administrativa - Financiera**

- Se atendió al 100% del personal que labora en la CZ2 y el apoyo y seguimiento a los distritos que la conforman.

### 2.2.3. Misión

Garantizar el acceso y calidad de la educación inicial, básica y bachillerato a los y las habitantes del territorio nacional, mediante la formación integral, holística e inclusiva de niños, niñas, jóvenes y adultos, tomando en cuenta la interculturalidad, la plurinacionalidad, las lenguas ancestrales y género desde un enfoque de derechos y deberes para fortalecer el desarrollo social, económico y cultural, el ejercicio de la ciudadanía y la unidad en la diversidad de la sociedad ecuatoriana.

### 2.2.4. Visión

El Sistema Nacional de Educación brindará una educación centrada en el ser humano, con calidad, calidez, integral, holística, crítica, participativa, democrática, inclusiva e interactiva, con equidad de género, basado en la sabiduría ancestral, plurinacionalidad, con identidad y pertinencia cultural que satisface las necesidades de aprendizaje individual y social, que contribuye a fortalecer la identidad cultural, la construcción de ciudadanía, y que articule los diferentes niveles y modalidades del sistema de educación.

### 2.2.5. Valores

- **Honestidad**, para tener comportamientos transparentes –honradez, sinceridad, autenticidad, integridad– con nuestros semejantes y permitir que la confianza colectiva se transforme en una fuerza de gran valor.
- **Justicia**, para reconocer y fomentar las buenas acciones y causas, condenar aquellos comportamientos que hacen daño a los individuos y a la sociedad, y velar por la justicia a fin de que no se produzcan actos de corrupción.
- **Respeto**, empezando por el que nos debemos a nosotros mismos y a nuestros semejantes, al ambiente, a los seres vivos y a la naturaleza, sin olvidar las leyes, normas sociales y la memoria de nuestros antepasados.
- **Paz**, para fomentar la confianza en nuestras relaciones con los demás, para reaccionar con calma, firmeza y serenidad frente a las agresiones, y para reconocer la dignidad y los derechos de las personas.

- **Solidaridad**, para que los ciudadanos y ciudadanas colaboren mutuamente frente a problemas o necesidades y se consiga así un fin común, con entusiasmo, firmeza, lealtad, generosidad y fraternidad.
- **Responsabilidad**, para darnos cuenta de las consecuencias que tiene todo lo que hacemos o dejamos de hacer, sobre nosotros mismos o sobre los demás, y como garantía de los compromisos adquiridos.
- **Pluralismo**, para fomentar el respeto a la libertad de opinión y de expresión del pensamiento, y para desarrollar libremente personalidad, doctrina e ideología, con respeto al orden jurídico y a los derechos de los demás.

#### 2.2.6. Objetivos estratégicos

- Incrementar la cobertura en Educación Inicial (para niños de 3 a 5 años).
- Incrementar la cobertura en Educación General Básica, con énfasis en primero, octavo, noveno y décimo años.
- Incrementar la cobertura en el Bachillerato.
- Reducir la brecha de acceso a la educación de jóvenes y adultos con rezago escolar.
- Incrementar la calidad de aprendizaje de los estudiantes con un enfoque de equidad.
- Incrementar la calidad de la gestión escolar.
- Incrementar las capacidades y el desempeño de calidad del talento humano especializado en educación.
- Incrementar la pertinencia cultural y lingüística en todos los niveles del sistema educativo.
- Incrementar el servicio educativo para los estudiantes con necesidades educativas especiales (asociadas o no a la discapacidad) en todos los niveles del sistema educativo.
- Incrementar la rectoría del Ministerio de Educación.
- Incrementar la eficiencia operacional del Ministerio de Educación con énfasis en la desconcentración administrativa y financiera.
- Incrementar el desarrollo del talento humano del Ministerio de Educación.

### **2.2.7. Principios**

- 1.- Educación para el cambio
- 2.- Libertad
- 3.- Universalidad
- 4.-Atención prioritaria
- 5.- Desarrollo de procesos
- 6.-Aprendizaje permanente
- 7.-Educación en valores
- 8.- Enfoque en derechos
- 9.- Igualdad de género
- 10.-Motivación
- 11.- Evaluación
- 12.-Equidad e inclusión
- 13.-Obligatoriedad
- 14.- Gratuidad
- 15.-Pertinencia
- 16.-Laicismo
- 17.-Convivencia armónica
- 18.- Escuelas saludables y seguras

### **2.3. ANÁLISIS FODA**

Las principales Oportunidades, Amenazas, Fortalezas y Debilidades identificadas son las siguientes:

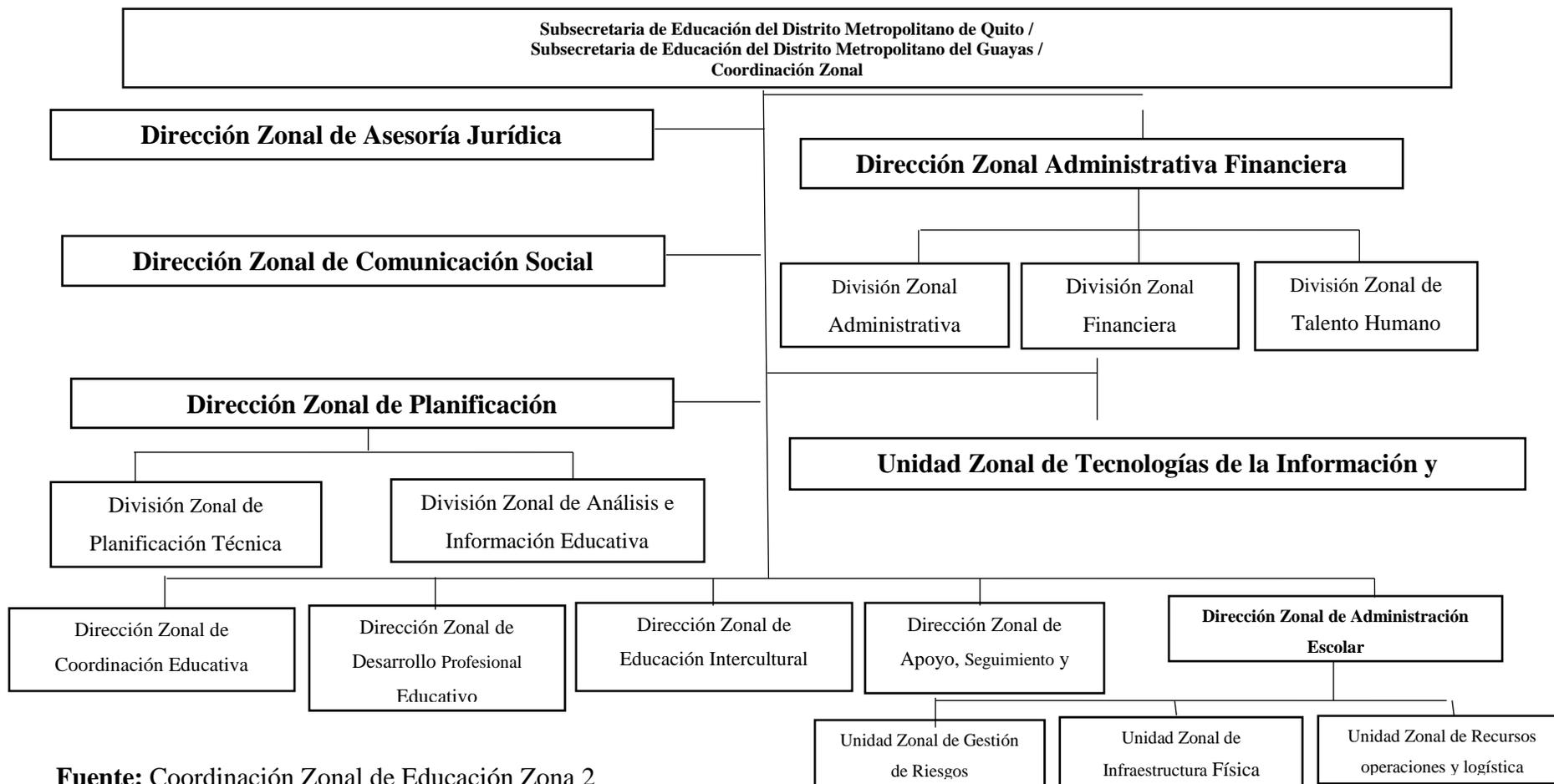
**Gráfico 1:** Análisis Foda

<b>A M B I E N T E  I N T E R N O</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>A M B I E N T E  E X T E R N O</b>
	<p>Misión y Visión definida</p> <p>Tiene Instalaciones propias</p> <p>Políticas Definidas</p> <p>Formación profesional de los colaboradores de los Departamentos.</p>	<p>Mejorar la imagen Institucional</p> <p>Presupuesto económico anual establecido para la capacitación.</p> <p>Mejorar la atención al cliente interno y externo.</p> <p>Capacidad organizativa para invertir en divisiones formativas con la finalidad de descubrir nuevos talentos.</p> <p>Optimización, eficiencia y agilidad en los procesos de los trámites.</p>	
	<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>	
	<p>Falta de actualización del equipo informático y no disponen de un Manual de Archivo.</p> <p>No tienen un plan de trabajo bien definido ni a mediano ni a largo plazo.</p> <p>Falta de espacio físico adecuado, para designarlo como archivo general.</p> <p>Falta de capacitaciones en temas específicos.</p> <p>No se evidencia la concientización del personal administrativo en cuanto a las ventajas que proporciona al disponer de un manual de archivo.</p>	<p>Cambios en la situación administrativa.</p> <p>Nuevas políticas de Gestión Gubernamental.</p> <p>Incremento de quejas por la mala atención al cliente.</p> <p>Imagen institucional deficiente frente a las demás instituciones.</p> <p>Deficiencia en aplicación de normas relacionadas a los temas donde se requiere la capacitación.</p>	
<b>ASECTOS NEGATIVOS</b>			

**Fuente:** “Coordinación Zonal de Educación Zona – 2”

**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt

**Cuadro 1:** Organigrama de la Empresa Pública Coordinación Zonal de Educación Zona 2



**Fuente:** Coordinación Zonal de Educación Zona 2

**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancorut

## 2.4. MANUALES ADMINISTRATIVOS

Para (Araya, 1988)“Los manuales tiene que aclarar las normas generales con un lenguaje procedimientos administrativos, relacionar instrucciones de procedencia diversa, digamos, por ejemplo, del órgano central, las divisiones del personal, relaciones públicas, pagaduría, contraloría, proveeduría, etc.” Tienen el propósito de establecer una comunicación adecuada entre las razas y los diversos niveles administrativos con el fin de que todo y cada uno esté enterado de los objetivos comunes de la empresa y colaboren con espíritu de grupo.

Los manuales administrativos pueden servir para el adiestramiento y orientación del personal, normalizar y controlar los tramites de procedimientos, resolver conflictos jerárquicos o jurisdiccionales y otros problemas administrativos que surgen cuando el sistema de comunicación tiende a ser rígido.

La función de los manuales consiste en comunicar las prácticas de la organización destinadas a tener una vigencia relativamente permanente en su aplicación. Cuando faltan, esas normas quedan solo en la mente de los miembros permanentes de la organización y pronto dejan de ejercer una gran influencia en la práctica. La preparación y revisión de los manuales sirve para determinar si los miembros de la organización tienen una comprensión común de la estructura y de las normas de la misma.

### 2.4.1 Tipos de Manuales

Según (Araya, 1988). La descripción o clasificación de los manuales que se pueden elaborar un gobierno es muy variable. Dependerá del grado de desarrollo administrativo de este y de la existencia y amplitud de los servicios gubernamentales. Podemos, sin embargo, sugerir las siguientes posibilidades de desarrollo:

- **Manuales centrales de aplicación universal o muy general:** En esta categoría podemos incluir los manuales sobre normas de personal aplicables a los empleados o ramas del gobierno cubiertas por la ley o reglamento de servicio civil; normas y procedimientos generales o específicos sobre compra, impresiones, usos

de vehículo, contabilidad, entre otros.: normas sobre el comportamiento del personal administrativo en lo que se refiere a relaciones con el público.

- **Manuales aplicables a un ministerio, departamento o división específico sobre procedimientos internos o técnicos:** En esta categoría podemos incluiríamos los manuales de contabilidad y auditoría, manuales para descripción de normas y procedimientos de una sección particular del archivo, manuales para describir procedimientos en vigencia en una sección de personal, manuales que cumplan normas aplicables de ingeniería, como construcción de carreteras, cañerías, edificios, etc.

#### 2.4.2. Contenidos de los Manuales

Tenemos que repetir o insistir que el contenido de los manuales dependerá del asunto a tratar y para el cual se destina. De acuerdo con las circunstancias, los distintos tipos de manuales necesitarán más o menos detalles preliminares o de introducción, así como la parte instructiva propiamente dicha tendrá que ser objeto hacer referencias y dar orientaciones de carácter general en lo que se refiere al contenido de los manuales.

- **Introducción:** Esta parte es muy importante, ya que debe informar al lector del porque y los propósitos básicos que dieron origen al manual. Es imprescindible explicar la categoría de la publicación, a quien va dirigida, como se usará, y cómo y cuándo se harán revisiones o enmiendas. La parte introductiva debe también contener la autorización o sanción de la superioridad para la publicación del manual.
- **Directivas básicas:** Cada instrucción o directiva tiene su origen en un estatuto, ley, decreto, reglamento u orden gubernamental ministerial o departamental. Es necesario transcribir como punto de partida, textos completos o incisos con el fin de relacionar adecuadamente los manuales con, los instrumentos legales básicos. En la redacción del manual, es muy importante cuidar de no salir de los límites del documento básicos, ni dar explicaciones erróneas, pues en este caso el manual sería contrario a la política general de la empresa y traería como resultado confusión y equivocaciones serias.

- **Organización:** Las instrucciones contenidas en los manuales son, en la gran mayoría de los casos, puestas en ejecución por intermedio de personas que forman parte de una organización jerárquica; es por tanto muy acertado describir las partes de que constituyen la organización en cuestión y las relaciones que existen entre ellas. Aquí se podrían incluir con mucha propiedad organigramas y descripciones de cargos.
- **Descripción de procedimientos:** Esta es, tal vez, la parte más larga y también la más importante desde el punto de vista del empleado que tiene que poner en práctica las instrucciones. Cuando un manual trata de introducir principalmente procedimientos, es necesario dividir la materia en secciones y sub-secciones con títulos. La elección de uno u otro de estos métodos dependerá de los objetivos que se persigan al elaborar el manual. Si el manual es más bien dirigido a empleados de bajo nivel, es muy posible que el orden cronológico sea más eficiente porque los trámites que esos empleados han de seguir son detalles prácticos y no vistas panorámicas o elaboración de principios.
- **Reglamentación o normas:** Como cada procedimiento tiene sus normas, es importante que los empleados sepan la meta que se proponen alcanzar a fin de poder medir sus esfuerzos y sus resultados. Ellos les dará una base para mejorar su productividad y relacionar sus esfuerzos con los de sus compañeros. Es útil que las normas contengan instrucciones para medir la cantidad y la calidad del trabajo. La producción diaria de un perforador de tarjetas, el número de hojas que se copian por hora, las entradas que se hacen en los libros de contabilidad, son ejemplos de normas de producción, el número de errores que se repiten, o de hojas mal gastadas son tipos de normas que indican la calidad del trabajo.
- **Tablas de materias o referencias cruzadas:** Constituyen la parte final de un manual y tiene gran importancia ya que las referencias en el mismo son muy numerosas y frecuentemente el funcionario cuenta con poco tiempo para localizarlas. Las tablas permiten la búsqueda rápida de una información precisa en un manual que puede ser muy largo y complejo.

## **2.5 ARCHIVO**

Según (Moreno, 2017) es el conjunto de documentos clasificados y ordenados, es el espacio físico en el que se custodian y conservan los documentos. El funcionamiento de las empresas en la vida cotidiana económica genera una enorme cantidad de información, de ahí se deriva las necesidades de almacenar de la forma más racional posible todo ese volumen de documentación escrita.

El sistema de archivo debe cumplir tres funciones básicas:

- Reunir de manera ordenada toda la documentación que genera la institución y facilitar la consulta para las personas que requieren la información.
- Ejercer los controles necesarios para el adecuado manejo y conservación de los archivos guardados, el material de forma segura es decir protegido contra el fuego, las malas condiciones de los muebles, la humedad etc.
- Elabora los instrumentos y auxiliares necesarios para aumentar la eficacia y eficiencia en el servicio y cuando sea necesario y le permita dar con rapidez la información.

Para (Parrera, 2006). “Denominamos archivo al conjunto orgánico de documentos producidos y/o recibidos en el ejercicio de sus funciones por las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas de cualquier época y en cualquier soporte, incluidos los informáticos. Destaquemos en esta definición su característica de conjunto orgánico, es decir, los documentos son el resultado de un proceso natural fruto siempre de unas funciones, en el caso que nos ocupa de unas funciones administrativas encaminadas al servicio público”.

### **2.5.1. Finalidad**

Según (Moreno, 2017). La existencia del archivo en la empresa es consecuencia directa de que las actividades mercantiles necesitan un soporte documental. Cualquier empresa emite y recibe en el transcurso de su actividad ordinaria distintos tipos de documentación: correspondencia, facturas, informes, contratos. Así pues, una vez finalizada una gestión,

la empresa deberá decidir si conserva la documentación adjunta o si, por el contrario, es posibles deshacerse de ella.

Por lo tanto, la finalidad del archivo es guardar y clasificar todos los documentos que la empresa necesita conservar para poder funcionar normalmente: por una parte, en razón de lo que establece la legalidad vigente; por otra parte, según el criterio y la conveniencia de la propia empresa. En este sentido, la empresa hace acopio de distintos tipos de material de archivo:

- **Documentos de gestión:** Son todos aquellos relacionados con actividades o gestiones que se encuentran en curso de realización y que se dilatan en el tiempo.
- **Documentos legales:** Son aquellos que la empresa tiene que conservar obligatoriamente por ley.
- **Documentos históricos:** Los referidos a operaciones y actividades terminadas, y los que se acumulan por razones comparativas y estadísticas.

Para que este objetivo se cumpla es esencial que los criterios que rigen la estructura y organización del archivo se ajusten a los siguientes parámetros:

- Que sea fácil localizar los documentos de forma fácil y rápida.
- Que la documentación se conserve en buen estado: se debe evitar su deterioro y, en cualquier caso, su pérdida, extravió o destrucción.
- Que es el espacio físico ocupado por el archivo sea el menor posible. La creciente mecanización e informatización de estos procesos viene a solventar inconvenientes como éste.
- Que se evite la inflación de papeles y las duplicas, copias innecesarias.

### **2.5.2. Archivo según frecuencia de uso**

Según (Moreno, 2017). Podemos destacar dos modalidades de archivo según la frecuencia de uso de los documentos que conserva: el archivo ordinario – en el que se guarda los documentos de uso inmediato – y el archivo de depósito - que engloba los documentos que no se consultan de modo habitual, aun siendo necesaria su conservación.

Desde el momento que una empresa decide no destruir un documento sin utilidad inmediata, y lo conserva, es evidente que está transformando el archivo normal u ordinario en un archivo de depósito, es decir, en uno que su propia naturaleza va a ser menos consultado.

Actualmente, son muchas las empresas que dividen su archivo de la forma siguiente:

#### **2.5.2.1 Archivo Activo**

Comprende los documentos correspondientes a gestiones en tramitación. Por lo tanto, podríamos definirlo como una especie de archivo momentáneo. Generalmente, antes de archivar definitivamente un documento se debe comprobar que no corresponde a asuntos de tramitación, ya que éstos deben ser continuamente utilizados.

#### **2.5.2.2 Archivos Pasivos o Inactivos**

No se suele utilizar, aunque, si se emplea, luego no se puede destruir. Puede estar en un lugar apartado incluso fuera del departamento o en cierto caso fuera de la propiedad de la institución. En este caso el documento que se guarda ya que está cerrado y solo se consultara cuando se necesite una información muy precisa. Se considera que un archivo es pasivo o inactivo si se refiere al menos de 10 veces al año. A partir de ese plazo se archivarían y conservaciones definitivas.

#### **2.5.2.3 El Archivo Histórico**

Según (Heredia, 1991) quien los define como: “Uno o más conjuntos de documentos sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden, para servir como testimonio e información para la persona o institución que los produce, para los ciudadanos o para servir de fuente de historia”.

#### **2.5.2.4 Archivo intermedio**

Según (Heredia, 1991), es la etapa de la concentración de los documentos cuyo uso para la gestión es hipotético, pero no es seguro, es decir las tramitaciones están concluidas, pero en un momento determinado pueden ser solicitados para solucionar un asunto en particular para la toma de decisiones.

#### **2.5.3 Clasificación del Archivo**

Para (Moreno, 2017), clasificar es, sencillamente, ordenar o disponer elementos por clases. En este sentido, un buen criterio de ordenación del archivo es todo aquel que facilite la accesibilidad a un determinado documento. Desde este punto de vista, se puede afirmar que ningún archivo puede funcionar adecuadamente sin un sistema de clasificación que lo estructure.

Por consiguiente, la secretaria en su ámbito de trabajo tendrá que adoptar un determinado criterio ordenador si pretende acometer la creación de un archivo, sería imprescindible el establecimiento de un plan de clasificación que tomara en consideración varias circunstancias:

- El criterio clasificatorio que se adopte tiene que ser comprensible para todo aquel que consulte el archivo.
- Se tienen que definir con claridad los fines y objetivos fundamentales que se pretenden por medio de la clasificación.
- El archivo debe organizarse en función de las necesidades y de la actividad de la empresa.
- Es conveniente poseer un cierto conocimiento de las diversas técnicas de clasificación para que la estructura y la organización del archivo respondan a criterios de eficacia y operatividad.
- Hay que organizar el archivo de acuerdo con criterios de economía del espacio a fin de que los documentos ocupen el mínimo espacio.
- El sistema de clasificación del archivo debe tener en consideración las necesidades futuras.

- Desde el momento en que existen diferentes criterios clasificatorios, no parece aconsejable dar una excesiva preferencia a alguno de ellos.
- Es asimismo necesario que el sistema de clasificación esté normalizado o tipificado, es decir, que se ajuste a un tipo, modelo o norma común.
- Ya se señaló anteriormente que clasificar es ordenar o disponer por clases, vamos a ver a continuación los principales criterios clasificatorios que se pueden adoptar para organizar el archivo, teniendo en cuenta que el acceso a los documentos debe hacerse en función de un criterio lógico.

### **2.5.3.1 Clasificación alfabética:**

Es el sistema de clasificación que se emplea con más frecuencia debido a sus características de simplicidad y fácil comprensión. Asimismo, hay que apuntar que el sistema alfabético forma parte de todos los restantes. Como su propio nombre indica, este sistema fundamenta en el orden alfabético: los documentos se disponen u ordenan siguiendo el orden alfabético, en función de los nombres o razones sociales de las personas o empresas a las que se refieren.

#### **Normativa**

- **Por nombres de personas:** Los documentos se disponen alfabéticamente, tomando el primer apellido como palabra clave de orden. Lógicamente, la ordenación por el primer apellido se debe hacer considerando la primera letra de éste.
- **Por nombres de empresas:** La clasificación nominativa de empresas puede dar lugar a futuras complicaciones, para la localización de documentos, si no se efectúa correctamente y con arreglo a criterios bien definidos.

Es importante tomar en cuenta que no se suelen considerar a efectos clasificatorios las denominaciones comunes. Como se dijo al principio de este apartado, la aplicación práctica de la clasificación nominativa de empresas no siempre resulta fácil, existiendo en ocasiones confusiones y errores que pueden complicar sobremedida la localización de un documento.

### **2.5.3.2 Geográfica**

Este tipo de clasificación consiste en ordenar la documentación según la procedencia local, es decir en relación con las localidades de residencia de los titulares o sucursales en diferentes zonas geográficas.

La clasificación geográfica mejora las labores de localización al proceder a dividir el material por grupos que se identifican con facilidad. Asimismo, hay que tener en cuenta a la hora de ordenar alfabéticamente las unidades o sectores geográficos que la correspondencia o la documentación referida a empresas extranjeras se archivara de acuerdo con el nombre de origen.

### **2.5.3.3 Ideología o por materias**

Esta clasificación dispone u ordena los documentos según el contenido de los mismos. En esta clasificación por materias, a diferencia de los sistemas anteriores, se subdividen los documentos en grandes grupos de acuerdo con el tema a que se refieren.

La clasificación ideológica no está exenta de problemas e inconvenientes. A menudo es difícil determinar de forma exacta la materia a que se refiere cada documento, así como la asignación de un encabezamiento representativo. Es importante que la elaboración de un fichero o índice de materias ordenado alfabéticamente se haga de acuerdo a la actividad de la empresa.

A este respecto, digamos también que se debe procurar que la sección cuyo encabezamiento sea <<Varios>> no alcance un volumen demasiado grande, para no dificultar la consulta.

### **2.5.3.4 Clasificación Numérica**

El sistema numérico ordena los documentos de forma correlativa, a partir del número 1; o del 0, como en algunas empresas u organismos. Este sistema de clasificación es sencillo de adoptar y utilizar: los números se emplean con facilidad y son casi infinitos.

Las labores de identificación se ven ostensiblemente facilitadas por este sistema, esta notación permite establecer con más claridad la distancia de dos referencias que cuando se emplean símbolos alfabéticos. Además, los números se adaptan mejor a las maquinas.

La clasificación numérica necesita la elaboración de ficheros e índices, actualizados frecuentemente, para que la consulta de documentos sea segura y rápida, superando así la desventaja que supone no poder acceder de modo directo.

#### **2.5.3.5 Cronológica**

Los documentos se archivan de forma progresiva según la fecha de recepción, entrada, fabricación, compra, vencimiento. Cuando se emplea la clasificación cronológica, el documento más reciente se coloca en primer lugar, mientras que el más antiguo queda situado el último.

#### **2.5.3.6 Correlativa**

En este sistema clasificatorio cada documento tiene asignado un número de identificación, por lo que es difícil que se confunda con otro distinto. La localización de los documentos exige la existencia de índices, guías o fichas de referencia, este tipo de clasificación es muy útil siempre que se quieran restringir el libre acceso, dado que no se puede localizar un documento si no se conoce el número asignado.

Hay que ser cuidadosos al emplear este sistema porque los errores que se cometen cuando se ordenan los documentos clasificados numéricamente cobran especial relevancia.

#### **2.5.3.7 Terminal**

Los documentos se ordenan teniendo en cuenta las terminaciones de los números. Estos se leen de derecha a izquierda, lo que significa que las últimas cifras son las verdaderamente relevantes a efectos clasificatorios.

Este sistema supera algunas de las desventajas de la clasificación correlativa. Por ejemplo, es posible añadir documentos sin que se altere el orden alfabético.

#### **2.5.3.8 Decimal**

La clasificación decimal puede ser considerada como una aplicación u ordenación especial de la clasificación numérica por materias. En realidad, es un sistema mixto que conjuga la clasificación por materias y la numérica correlativa.

La clasificación decimal permite el archivo de la documentación por su contenido, ofreciendo una visión completa de lo que se tiene sobre una misma materia. Es conveniente combinar el sistema de clasificación decimal con los de tipo alfabético, cronológico o geográfico, con objeto de obviar algunas de sus carencias y desventajas.

#### **2.5.4 Nivel Básico de Organización del Archivo**

(Alberch, R, 2000) Dice que: “En cada puesto de trabajo estarán los expedientes en tramitación, individualizados en carpetillas, de las habituales de colores o de las grises con anagrama de la UCA, que agrupan a todos los documentos del expediente, y en cuya solapa deben figurar los siguientes datos que lo identifiquen, en la portada de cada carpetilla se señalará: nombre de la oficina, título de la serie, fechas de inicio del expediente (la fecha de inicio de un expediente es la fecha de recepción de la solicitud, instancia, entre otros en el Registro) y fecha de finalización, resumen del asunto, dígitos del cuadro de clasificación (si se conoce), relación de contenido (al menos de los documentos esenciales, con breve descripción de cada documento, fechas y número de orden dentro del expediente).

Esta organización, que lleva pocos minutos a las oficinas tiene efectos muy positivos:

- Permite buscar un documento no dentro del expediente sino en la relación de contenido señalada en la carpeta.
- Al estar los documentos numerados se va a ellos directamente dentro de la carpeta.
- Con un simple vistazo a la cubierta de la carpeta se conocen los documentos que contiene y el estado de tramitación del expediente.

- Ayudará a reconstruir los expedientes en el caso de que se hubieran dispersados.
- A los expedientes en tramitación se les irá añadiendo los documentos en el orden en que se produzcan, que será el que establezca la norma de procedimiento que regule el curso de las diligencias o trámite.

En general, la ordenación de los documentos dentro del expedientes será cronológica ya que las actividades encaminadas a su resolución tienen una secuencia en el tiempo, de forma que el primer documento será el más antiguo y el último el más reciente. Es necesario considerar los documentos que acompañan a otros documentos, que son de fecha anterior pero que deben ordenarse después del documento principal (ejemplo: instancia de solicitud de una plaza -documento principal a la que acompaña documentos de notas, méritos, entre otros. -documentación que acompaña).

Los expedientes dentro de su serie se ordenarán de forma alfabética por nombres de personas u organismos (ejemplo: expedientes personales, expedientes académicos de alumnos), alfabética por asuntos o materias (Así por ejemplo: expedientes de plazas de concursos, informes), cronológica (ejemplo: nóminas), numérica por código del expediente o por la combinación de las formas de ordenación citadas.

Los expedientes ya tramitados por toda la unidad deben almacenarse en cajas tipo archivo definitivo, en cuyo lomo se anotará el organismo productor, título de la serie, años, expedientes que contienen y el número de orden de las cajas.

Se recomienda que cada expediente esté descrito en una base de datos, con indicación del número de la caja y el número de orden del expediente dentro de ella. Ello supone la ventaja de:

- Disponer de un sistema de información de la documentación producida.
- Facilidad de acceso a la documentación por múltiples campos de recuperación.
- Facilidad de reposición de la documentación extraída del expediente. La devolución a su orden original es algo simple y rutinario.

### 2.5.5 Materia de Archivo

El material de archivo comprende:

- Mobiliario.
- Material de papelería.

Según (Moreno, 2017), lo ideal es disponer del mobiliario especialmente diseñado para albergar de la manera más racional y operativa posible todos los elementos que contienen los documentos archivables. Entre los principales tipos de mueble destinados a este uso podemos citar los siguientes:

- **Armario /estantería:** Con estantes para colocar cajas o carpetas de archivo o con guías para colgar carpetas, pudiendo ser telescópicas, este tipo de mobiliario es muy variado: podemos encontrar armarios de persianas de apertura simultánea horizontal de distintos tamaños, con estantes graduables.
- **Columna rotativa:** Para archivadores y carpetas. Este mueble de archivo suele componerse de varios niveles en disposición circular. Cada uno de estos niveles es independiente de los demás, pudiendo también girar automáticamente.
- **Soporte metálico:** Con rueda para archivadores de listados.
- **Cajonera:** Con archivo para carpetas colgantes. El mobiliario en forma de cajón es muy utilizado para las funciones de archivo. La cajonera suele ir equipada con un bastidor telescópico, y constituye una forma de archivo horizontal muy conveniente cuando hay que realizar frecuentes consultas.

### 2.5.6 Normas para la Conservación de los Documentos

Según (Fernandez, 2015), dentro del conjunto de Normas que deben seguirse para el correcto sistema organizativo de un archivo de oficina hay que incluir aquellas que van destinadas a proteger a los documentos, a la información que contienen, y a facilitar su manejo al personal administrativo.

Con el fin de orientar en su confección vamos a explicar algunas medidas que se pueden aplicar desde el momento mismo de la creación de los documentos. Existen una serie de

factores que contribuyen al deterioro de los documentos en las oficinas que podemos resumir en:

- Una mala utilización del material de oficina
- Factores internos de los documentos

#### **2.5.6.1 Normas de Acceso**

Las series documentales, una vez que han sido identificadas y valoradas, deben estudiarse desde el punto de vista de su accesibilidad.

Estas Normas serán fundamentales en la oficina y servirán de ayuda eficaz a los funcionarios, que con frecuencia están desconcertados frente a este problema.

#### **2.5.6.2 Normas de Expurgo**

Como hemos explicado con anterioridad, en el momento de la identificación de las series documentales se debe hacer una valoración de las mismas. Cuando archivamos series formadas por documentos originales, el tomar la decisión de qué documentos se deben destruir y cuales no y en qué momento, es una tarea que excede a los responsables de las oficinas, y en muchos casos a los propios archiveros. Por este motivo es imprescindible que las Comisiones o Juntas de Valoración de Documentos creadas a nivel autonómico y estatal funcionen con celeridad.

### **2.6 LAS CINCO “S” COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN**

Según (Prieto, 2012) Las cinco S es un programa que compromete a toda la organización y para ello desarrolla unas actividades puntuales, cuyo objetivo es lograr un ambiente de trabajo ordenado, limpio y confortable, eliminando desperdicios y haciendo buen uso de las maquinas, equipos y herramientas disponibles.

Seiri= Separar

Seiton= Ordenar

Seiso= Limpiar

Seiketsu= Higiene

Shitsuke= Disciplina y Compromiso

**Seiri:** Consiste en separar los elementos necesarios de aquellos que no lo son, retirando del sitio de trabajo cosa que no se vaya a utilizar dentro de los próximos 30 días; desarrollando el sentido de utilización.

**Seiton:** Consiste en disponer de manera ordenado todos los elementos después de haberlos separado, minimizando el tiempo de búsqueda y esfuerzo en el alistamiento; desarrollando el sentido de orden.

**Seiso:** Consiste en limpiar el entorno de trabajo y lo elementos de trabajo como maquinas, herramientas, pisos, paredes y otras aéreas comunes, detectando fugas de aceite, exceso de polvo y cualquier problema que se esté formando; desarrollando el sentido de la limpieza.

**Seiketsu:** consiste en mantener el aseo y limpieza de la persona, usando la ropa de trabajo adecuada y especializada; desarrollando el sentido de la salud.

**Shitsuke:** Consiste en comprometerse en con las anteriores” S”, estableciendo normas de actuación como filosofía de trabajo; desarrollando el sentido de autodisciplina.

Actividades de las cinco s en una empresa:

- Archivar solo memorandos importantes y de frecuente uso
- Asignar carpetas por personas para documentos especiales
- Actualizar la información periódicamente
- Enviar copias solo a las áreas que realmente usan la información
- Mantener los elementos de trabajo necesarios
- Dejar al final de la jornada, el área de trabajo en perfecto orden y limpio
- Utilizar las papeleras en forma adecuada
- Botar diariamente toda la basura de la papeleras

- Mantener paredes, vidrios, ventanas y escritorio libres de suciedad
- Usar ropa adecuada para realizar el trabajo
- Verificar maquinas, equipos y herramientas
- Capacita a los empleados de manera continua.

## **2.7 IDEA A DEFENDER**

La elaboración de un Manual de Organización y Manejo del Archivo, mejorará la eficiencia en el manejo de los documentos en la “Coordinación Zonal de Educación Zona – 2”.

## **2.8 VARIABLES**

### **2.8.1. Variable Dependiente**

Mejorar la eficiencia en el manejo de los documentos

### **2.8.2 Variable Independiente**

Manual de Organización y Manejo del Archivo.

## **CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1.1. Investigación descriptiva:**

Según (Ávila, 2006), es un tipo de investigación que describe de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés, aquí los investigadores recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

Permite describir, evaluar y recolectar datos sobre la problemática presentada en el ambiente tanto interno como externo de las Oficinas de la Coordinación Zonal de Educación Zona -2, determinar la situación actual y contar con la información suficiente, para así describir, explicar la integridad entre la variable y la investigación descriptiva en base a la cual planteamos el problema.

### **3.2. MÉTODOS, TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.2.1. Método Deductivo.**

Según (Carvajal, 2013), la forma fundamental de razonamiento, objeto de la Lógica y de investigación, objeto de estudio de la Metodología.

Este método permitirá un profundo análisis del problema, motivo fundamental de la investigación el cual se verá plasmado en la construcción de las categorías fundamentales del marco teórico para que el proyecto pueda llevarse a cabo exitosamente.

### **3.2.2. Técnicas**

#### **3.2.2.1. Encuestas**

Según (García, 2017), la encuesta la define el Prof. García Ferrado como “una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población”

Es una técnica que recoge información mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión sobre un asunto dado, esto se lo realiza solo a una proporción de la población.

Al aplicar esta técnica es con el fin de recaudar información real y verídica sobre las diferentes técnicas de manejo y organización de los archivos, se tiene previsto realizar una investigación concluyente de tipo descriptiva con un diseño trasversal simple en donde se utilizará como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario el cual se aplicará. (VER ANEXO 1) y VER ANEXO 2).

#### **3.2.3. Observación**

Para (Gardey J,&Porto,A, 2009). La Observación es la acción y efecto de observar (examinar con atención, mirar con recato), se trata de actividad realizada por los seres vivos para detectar y asimilar información. El término también hace referencia al registro de ciertos hechos mediante la utilización de instrumentos. Es una técnica que permite observar de forma directa el objeto de investigación tal cual se presenta en la realidad la misma que servirá de gran utilidad en el diseño de la investigación.

### **3.3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.**

Mediante la observación se verificó que los miembros de la “Coordinación Zonal de Educación Zona – 2”, no tienen un manual de organización y archivo esto hace que exista acumulación de los documentos desde el momento que se receipta, lo cual ocasiona

pérdida de tiempo al momento de archivar la documentación, de la misma manera se pudo observar el espacio físico donde se conserva los documentos no es un lugar adecuado y con las condiciones el mismo que produce deterioro en la documentación.

Esta técnica ayuda a seleccionar que tipo de archivo y sistema será el apropiado para una mejor organización de archivos dentro de la Coordinación Zonal de Educación Zona – 2, la misma que será de la gran ayuda para la secretaria a cumplir con mayor eficiencia y eficacia las funciones que desempeña diariamente.

### **3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA**

Según la autora (Wigodski, 2010). Las estadísticas no tienen sentido si no se consideran o se relacionan dentro del contexto en que se trabaja. Por lo tanto, es necesario entender los conceptos de población y de muestra para lograr comprender mejor su significado en la investigación educativa o social que se lleva a cabo.

Cuando el tamaño de la muestra es bien grande, es necesario aplicar formulas estadísticas que nos permitan determinar el tamaño de la muestra para que esta tenga cierto grado de validez y de confianza. Pero cuando la población es pequeña, incluso se puede tomar a toda la población dentro de la muestra. Es decir la población es igual a la muestra y en este caso no es necesario hacer uso de fórmulas estadísticas.

- **Población:** Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio.
- **Muestra:** La muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población. Hay diferentes tipos de muestreo. El tipo de muestra que se seleccione dependerá de la calidad y cuán representativo se quiera que sea el estudio de la población.

### 3.5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

#### Análisis de la Encuesta realizada al Personal y Cliente Externo

La recopilación de datos de la encuesta se presenta en gráficas estadísticas que permiten valorar porcentualmente los resultados.

#### 3.5.1 Encuesta dirigida a los clientes internos de la “Coordinación Zonal De Educación Zona- 2”, de la Parroquia Tena, Cantón Tena, Provincia De Napo.

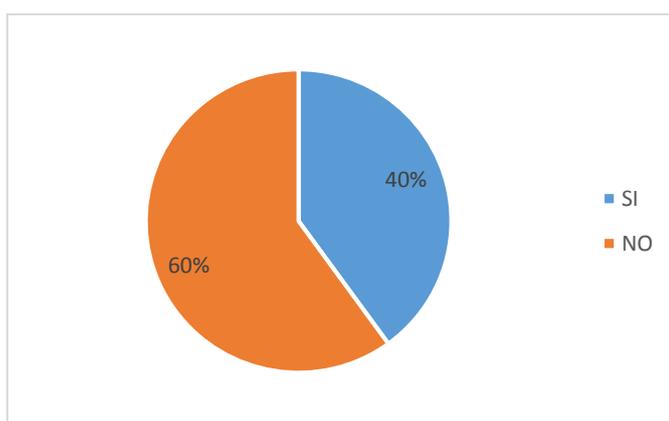
1.- ¿Considera que los archivos institucionales reposan en un lugar seguro y adecuado?

**Cuadro 2:**Ubicación de los archivos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	40%
NO	6	60%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt



**Gráfico 2:**Ubicación de los Archivos

**Fuente:** Cuadro N° .2

**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt

## Análisis e Interpretación

De los diez clientes internos encuestados, cuatro dicen que SI, lo que representa el 40% y seis indican NO que los archivos no se encuentran en un lugar seguro y adecuado, lo que representa el 60%.

La gran parte de clientes internos encuestados manifiestan que la “Coordinación Zonal De Educación Zona- 2”, de la Parroquia Tena, Cantón Tena, Provincia De Napo, no cuenta con un proceso de organización del archivo, por tal razón es importante implementar procesos

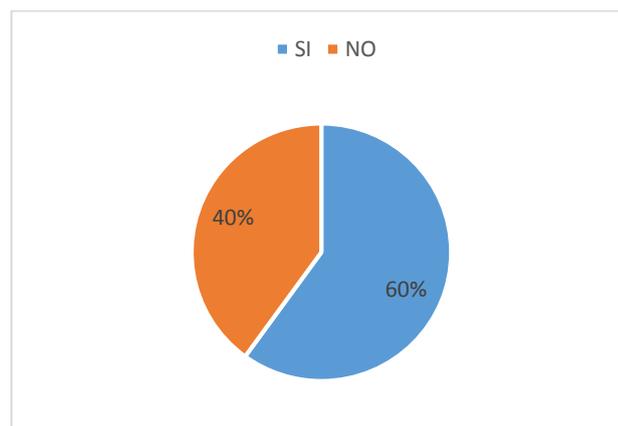
### 2.- ¿Conoce la normativa legal para la organización de los documentos institucionales?

**Cuadro 3:** Normativa legal para organizar los documentos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	40%
NO	4	60%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt



**Gráfico 3:** Normativa legal para organizar los documentos

**Fuente:** Cuadro N° 3

**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt

### **Análisis e Interpretación**

De los diez clientes internos encuestados, seis dicen que SI lo que representa 60% y cuatro indican NO, que no tienen conocimiento de la normativa legal para organizar los documentos, lo que representa un 40%.

La gran parte de clientes internos encuestados manifiestan que la “Coordinación Zonal De Educación Zona- 2”, de la Parroquia Tena, Cantón Tena, Provincia De Napo, si tienen conocimiento de la normativa legal para organizar los documentos.

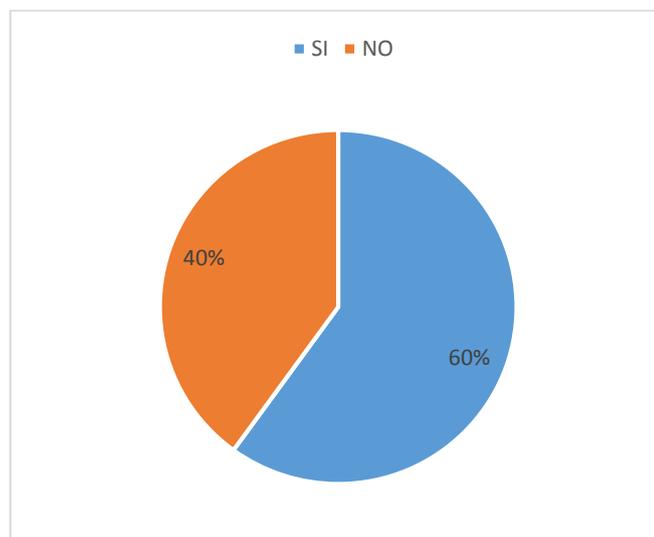
### **3.- ¿Existe personal adecuado con conocimiento sobre el manejo del archivo en la “Coordinación Zonal de Educación Zona -2”?**

**Cuadro 4:** Personal adecuado para el manejo del Archivo

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	6	60%
<b>NO</b>	4	40%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt



**Gráfico 4:** Personal adecuado para el manejo del Archivo

**Fuente:** Cuadro N° 4

**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt

### **Análisis e Interpretación**

De los diez clientes internos encuestados, seis consideran que SI hay personal adecuado para manejo de los archivos de “Coordinación Zonal de Educación Zona – 2”, lo que representa el 60%, 4 dicen que NO, lo que representa el 40%.

La gran parte de los clientes internos encuestados manifiestan que SI existe personal adecuado para el manejo de los archivos en la “Coordinación Zonal de Educación Zona – 2”, por tal razón es importante asesorar al resto del personal existente.

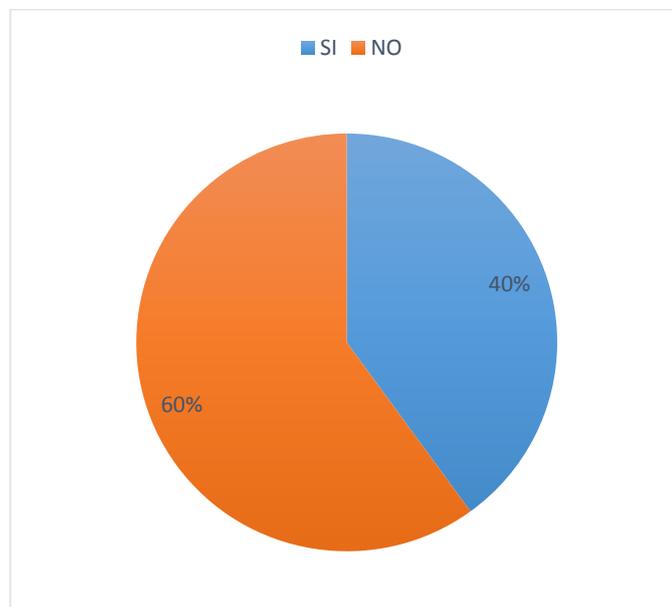
#### 4.- ¿Ha recibido capacitación sobre la organización de los archivos?

**Cuadro 5:** Capacitación sobre el manejo del Archivo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	40%
NO	6	60%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt



**Gráfico 5:** Capacitación sobre el manejo del Archivo

**Fuente:** Cuadro N° 5

**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt

#### Análisis e Interpretación

De los diez clientes internos encuestados, cuatro consideran que SI han recibido capacitación sobre el manejo del Archivo, lo que representa el 40% y 6 dicen que NO, lo que representa el 60%.

La gran parte de los clientes internos encuestados manifiestan que NO han recibido capacitación sobre el manejo del Archivo.

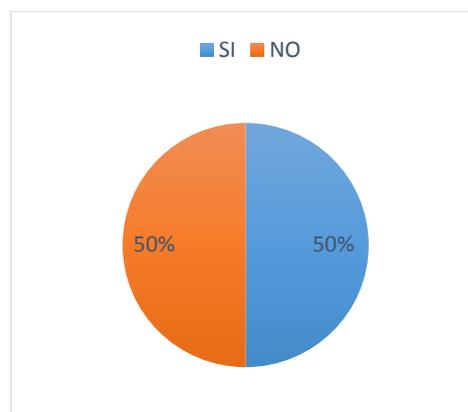
**5.- Cuándo se requiere información ¿Cree que la documentación es de fácil acceso en el departamento de archivo?**

**Cuadro 6:** Fácil acceso del Archivo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	50%
NO	5	50%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt



**Gráfico 6:** Fácil acceso del Archivo

**Fuente:** Cuadro N° 6

**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt

**Análisis e Interpretación**

De los diez clientes internos encuestados, cinco consideran que SI es de fácil acceso al departamento de Archivo, lo que representa el 50% y 5 dicen que NO, lo que representa el 50%. Todo el conjunto de clientes internos encuestados manifiesta que es de fácil

acceso al departamento de Archivo, por tal razón es necesario tener organizado el archivo adecuadamente.

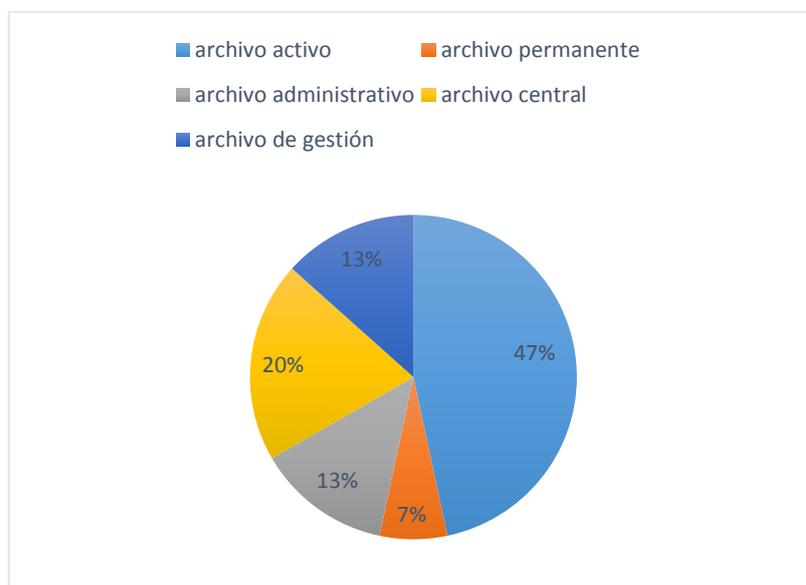
## 6.- ¿Qué tipo de proceso archivístico se lleva en la Institución?

**Cuadro 7:** Proceso Archivístico

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Archivo Activo	7	47%
Archivo Permanente	1	7%
Archivo Intermedio	0	0%
Archivo Administrativo	2	13%
Archivo Central	3	20%
Archivo de Gestión o Secretarial	2	13%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt



### **Gráfico 7: Proceso Archivístico**

**Fuente:** Cuadro N° 7

**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt

#### **Análisis e Interpretación**

El 47% de los encuestados considera que el archivo activo es el tipo de proceso archivístico que se lleva en la Institución, un 20% archivo central, un 13% archivo de gestión y un 7% es de archivo permanente.

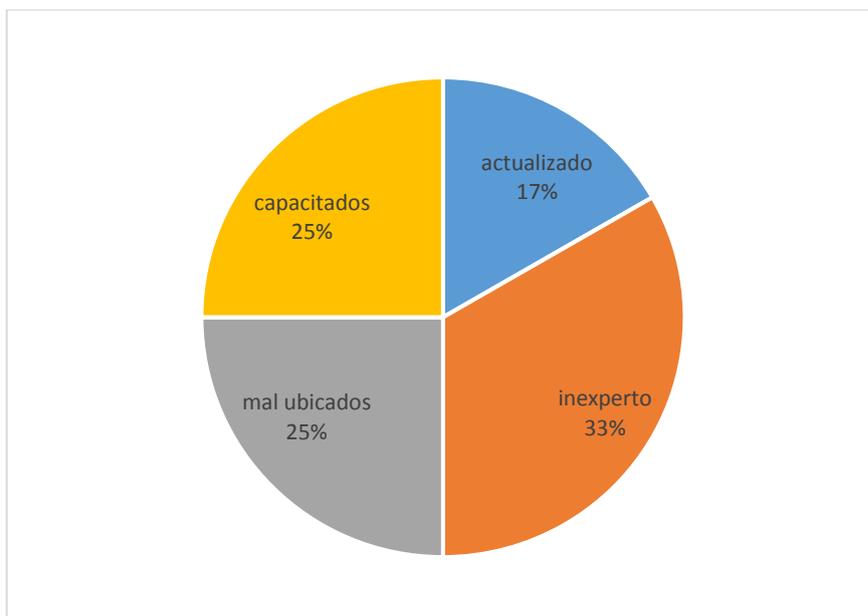
#### **7.- ¿Cómo considera al personal archivístico de la “Coordinación Zonal de Educación Zona- 2”?**

**Cuadro 8:** Personal Archivístico

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Actualizado</b>	2	17%
<b>Inexpertos</b>	4	33%
<b>Mal ubicados</b>	3	25%
<b>Capacitados</b>	3	25%
<b>Excelentes profesionales</b>		
<b>TOTAL</b>	12	100%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt



**Gráfico 8:** Personal Archivístico

**Fuente:** Cuadro N° 8

**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt

### **Análisis e Interpretación**

El 33% de los encuestados considera que el personal de archivo es inexperto, el 25% mal ubicado, un 25% capacitado y el 17% actualizado.

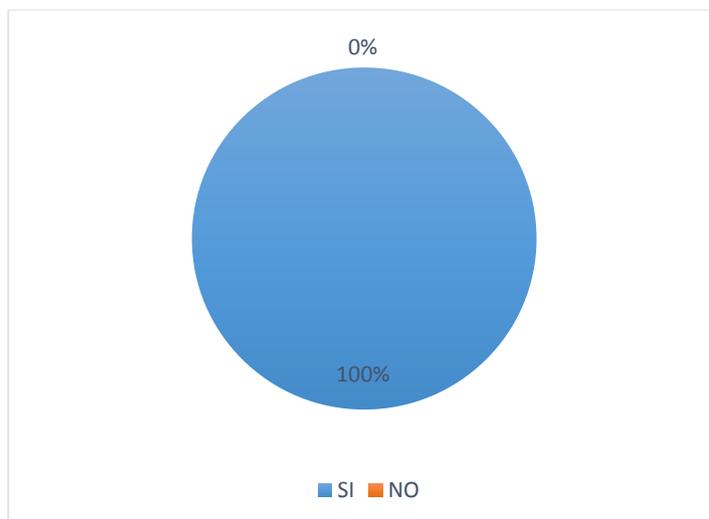
**8.- ¿Considera Usted que al tener un archivo organizado se contribuye a dar un buen servicio y atención al usuario?**

**Cuadro 9:** Archivo Organizado y buena atención

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt



**Gráfico 9:** Archivo Organizado y buena atención

**Fuente:** Cuadro N° 9

**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt

### **Análisis e Interpretación**

Los diez clientes internos encuestados, consideran que tener un archivo organizado se contribuye a dar un buen servicio y atención al usuario

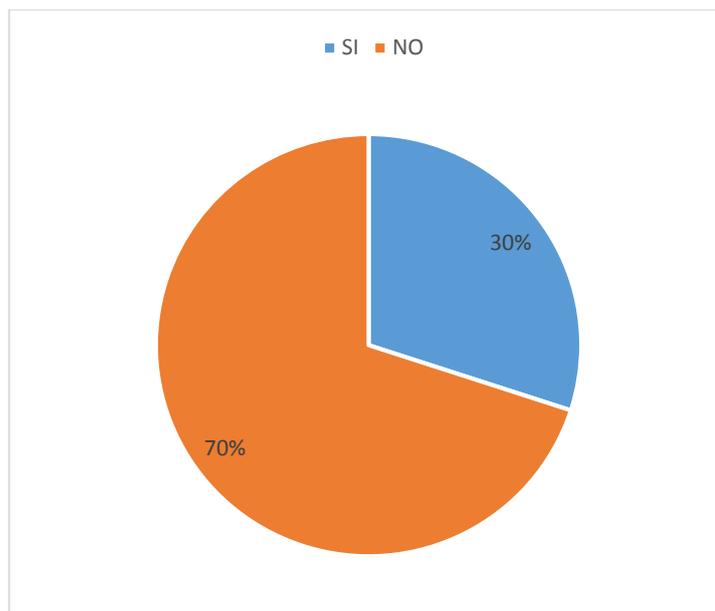
### **9.- ¿Conoce usted sobre las tendencias administrativas actuales?**

**Cuadro 10:** Tendencias Administrativas

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	3	30%
<b>NO</b>	7	70%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt



**Gráfico 10:** Tendencias Administrativas

**Fuente:** Cuadro N° 10

**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt

### **Análisis e Interpretación**

De los diez clientes internos encuestados, tres consideran que, SI conocen sobre tendencias administrativas actuales lo que representa el 30%, mientras que 7 dicen que NO, lo que representa el 70%.

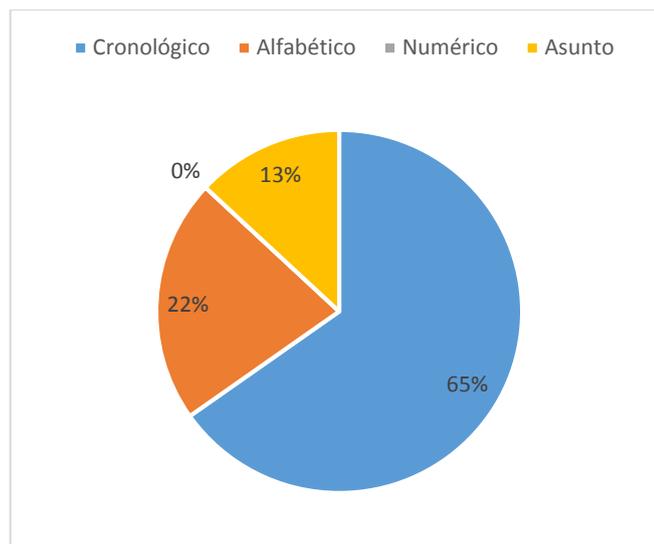
### **10.- ¿Qué tipo de sistema de archivo sugiere usted para la elaboración de un Manual de Organización y Manejo del Archivo?**

**Cuadro 11:** Sistema de Archivo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
<b>Cronológico</b>	6	65%
<b>Alfabético</b>	2	22%
<b>Numérico</b>	0	0%
<b>Por asunto</b>	4	13%
<b>TOTAL</b>	12	100%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt



**Gráfico 11:** Sistema de Archivo

**Fuente:** Cuadro N° 11

**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt

### **Análisis e Interpretación**

El 65% de los encuestados sugieren el sistema Cronológico para la elaboración de un Manual de Organización y Manejo del Archivo, un 22% Alfabético, el 0% numérico y el 13% por asunto.

### **3.5.2 Encuesta dirigida a los clientes externos de la “Coordinación Zonal De Educación Zona- 2”, de la Parroquia Tena, Cantón Tena, Provincia De Napo.**

**1.- ¿Considera usted que el recurso humano con el que cuenta en el Departamento de Archivo maneja adecuadamente los documentos?**

**Cuadro 12:** Recurso Humano para el manejo de documentos

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	1	10%
<b>NO</b>	9	90%
<b>TOTAL</b>	12	100%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt



**Gráfico 12:** Recurso Humano para el manejo de documentos

**Fuente:** Cuadro N° 12

**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt

### **Análisis e Interpretación**

De los diez clientes internos encuestados, uno considera que, SI cuenta con el recurso humano para el manejo adecuado de los documentos, lo que representa el 10% y 9 dicen que NO, lo que representa el 90%.

Todo el conjunto de clientes internos encuestados manifiesta que es de fácil acceso al departamento de Archivo, por tal razón es necesario tener organizado el archivo adecuadamente.

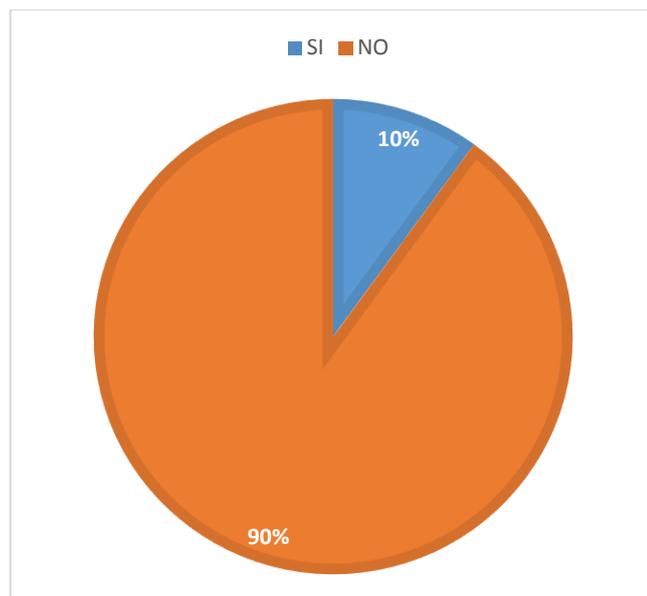
**2.- ¿Al momento de visitar la Institución? ¿Considera usted que las instalaciones son las adecuadas para almacenar documentos o archivo?**

**Cuadro 13:** Instalaciones adecuadas para el Archivo

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	1	10%
<b>NO</b>	9	90%
<b>TOTAL</b>	12	100%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt



**Gráfico 13:** Instalaciones adecuadas para el Archivo

**Fuente:** Cuadro N<sup>o</sup>.- 13

**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt

### **Análisis e Interpretación**

De los diez clientes internos encuestados, uno considera que, SI cuenta con las Instalaciones adecuadas para el almacenamiento del Archivo, lo que representa el 10% y 9 dicen que NO, lo que representa el 90%.

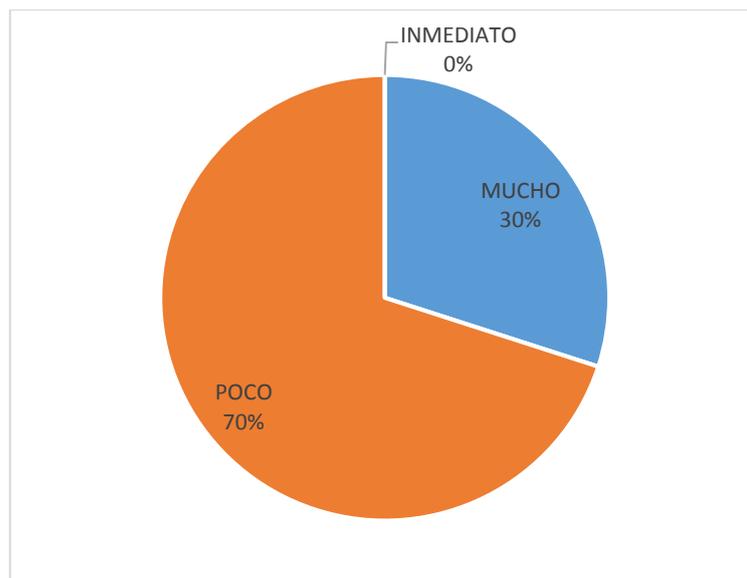
### **3.- ¿Cuánto tiempo se toma la persona encargada para procesar la información solicitada?**

**Cuadro 14:** Tiempo para procesar información

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
<b>MUCHO</b>	3	30%
<b>POCO</b>	7	70%
<b>INMEDIATO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt



**Gráfico 14:** Tiempo para procesar información

**Fuente:** Cuadro N<sup>o</sup>.- 14

**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt

#### **Análisis e Interpretación**

El 70% de los encuestados considera que se toma poco tiempo, mientras que el 30% dice que se toma mucho tiempo.

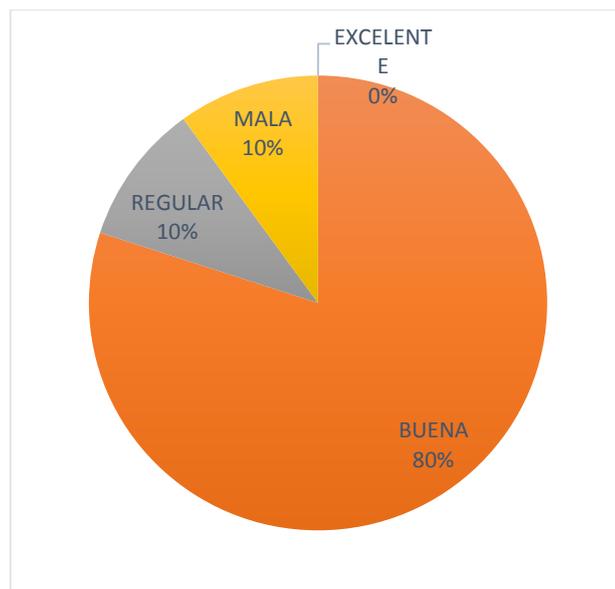
#### **4.- ¿Qué opina de la calidad de atención que presta el personal administrativo al usuario?**

**Cuadro 15:** Calidad de atención

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
<b>EXCELENTE</b>	0	0%
<b>BUENA</b>	8	80%
<b>REGULAR</b>	1	10%
<b>MALA</b>	1	10%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt



**Gráfico 15:** Calidad de atención

**Fuente:** Cuadro N<sup>o</sup>.- 15

**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt

### **Análisis e Interpretación**

El 80% de los encuestados considera que es buena la calidad de atención que presta el personal administrativo, mientras que el 10% es regular y el 10% dice que es mala.

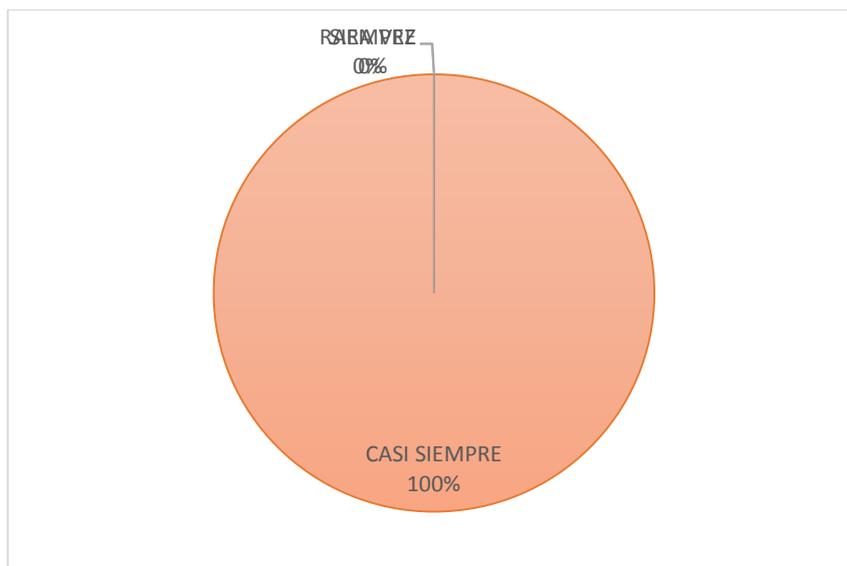
**5.- ¿Cree usted que la falta de un Procedimiento de Gestión de archivo impide el buen manejo de los documentos?**

**Cuadro 16:** Procedimiento de gestión de archivo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
<b>SIEMPRE</b>	0	0%
<b>CASI SIEMPRE</b>	10	10%
<b>RARA VEZ</b>	0	%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt



**Gráfico 16:** Procedimiento de gestión de archivo

**Fuente:** Cuadro N<sup>o</sup>.- 16

**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt

### **Análisis e Interpretación**

El 100% de los encuestados consideran la falta de un Procedimiento de Gestión de archivo impide el buen manejo de los documentos.

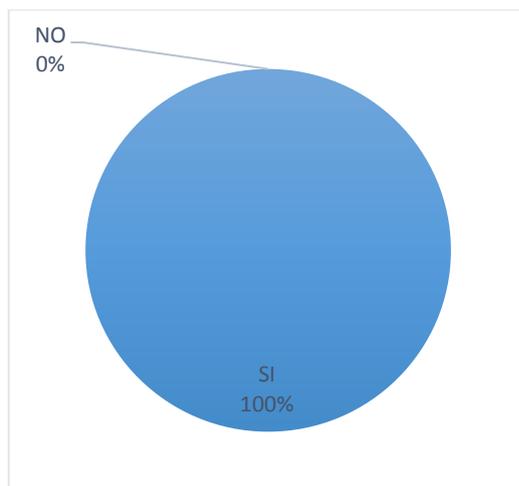
**6.- ¿Considera que la organización adecuada del archivo permitirá agilizar los procesos administrativos que realiza la “Coordinación Zonal de Educación Zona-2”?**

**Cuadro 17:** Organización adecuada del archivo

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	10	10%
<b>NO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt



**Gráfico 17:** Organización adecuada del archivo

**Fuente:** Cuadro N<sup>a</sup>.- 17

**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt

### **Análisis e Interpretación**

De los diez clientes internos encuestados, 10 considera que SI que la organización adecuada del archivo permitirá agilizar los procesos administrativos que realiza la “Coordinación Zonal de Educación Zona -2”.

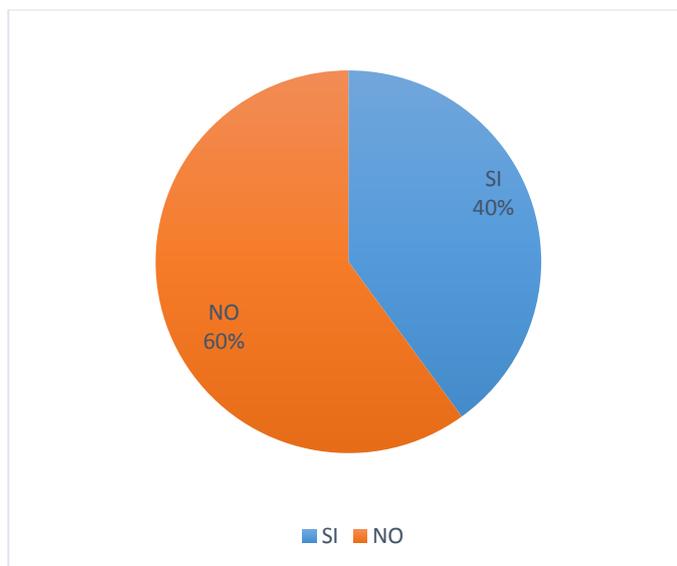
### **7.- ¿Según su percepción rápida de los archivos que ha observado en la institución usted cree que son de fácil manejo?**

**Cuadro 18:** Manejo fácil del archivo

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	4	40%
<b>NO</b>	6	60%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt



**Gráfico 18:** Manejo fácil del archivo

**Fuente:** Cuadro N<sup>o</sup>.- 18

**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt

### **Análisis e Interpretación**

De los diez clientes internos encuestados, cuatro considera que SI, la percepción rápida de los archivos que ha observado en la institución es de fácil manejo, lo que representa el 40% y seis dicen que NO, lo que representa el 60%.

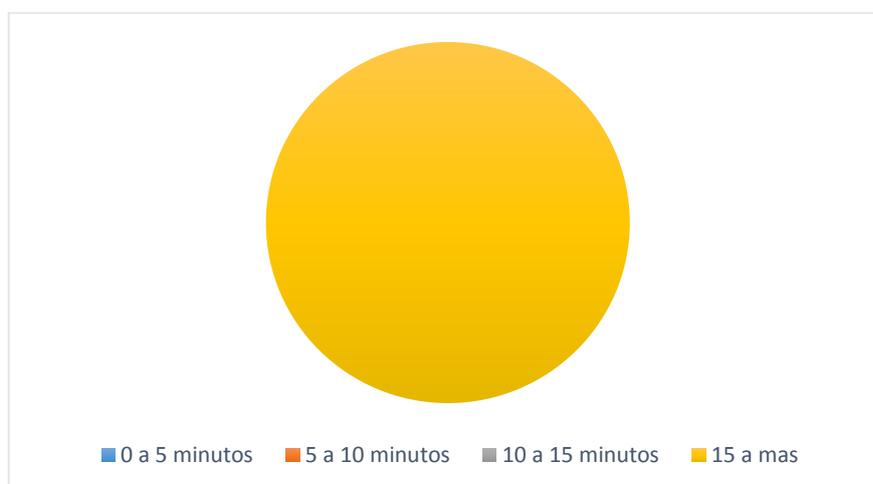
### **8.- El tiempo que tarda la petición de un trámite fue:**

**Cuadro 19:** Tiempo Trámite

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>0 a 15 minutos</b>	0	0%
<b>5 a 10 minutos</b>	0	0%
<b>10 a 15 minutos</b>	0	0%
<b>15 a más</b>	10	100%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt



**Gráfico 19:** Tiempo Trámite

**Fuente:** Cuadro N<sup>o</sup>.- 19

**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt

### **Análisis e Interpretación**

De los diez clientes externos encuestados, 10 consideran que el tiempo que tarda la petición de un trámite es de 15 a más minutos.

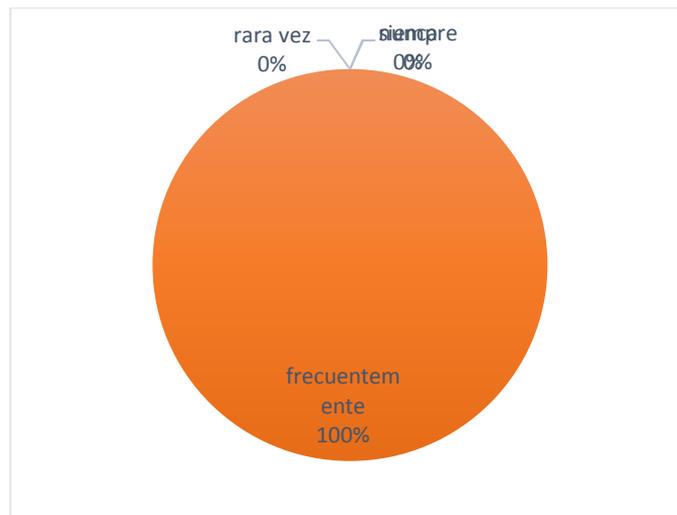
### **9.- ¿Los procesos de organización del archivo son ágiles en el departamento de archivo?**

**Cuadro 20:** Agilidad en el proceso de organización de los archivos

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Siempre</b>	0	0%
<b>Frecuentemente</b>	10	100%
<b>Rara vez</b>	0	0%
<b>Nunca</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt



**Gráfico 20:** Agilidad en el proceso de organización de los archivos

**Fuente:** Cuadro N<sup>o</sup>.- 20

**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt

### **Análisis e Interpretación**

El 100% de los encuestados consideran que frecuentemente los procesos de organización del archivo son ágiles en el departamento de archivo.

## **CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1. PROPUESTA**

Propuesta para la elaboración de un Manual de Organización y Manejo del Archivo en la “Coordinación Zonal de Educación Zona -2” de la Parroquia Tena, Cantón Tena, Provincia de Napo.

#### **4.1.1. Datos Informativos**

**Institución:** Coordinación Zonal de Educación Zona -2

**Provincia:** Napo

**Cantón:** Tena

**Ciudad:** Tena

**Dirección:** Av. 15 de Noviembre diagonal al Hotel Cruzcaspi

**Teléfonos:** 062847-566 / 062847564

**Responsable de la investigación:** Gina Gabriela Guevara Betancourt

**Periodo de ejecución:** Año 2015

#### **4.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA**

De acuerdo a la investigación realizada mediante la aplicación de la encuesta se puede afirmar que la Coordinación Zonal de Educación Zona -2, no dispone de un manual de organización y manejo del archivo que otorgue un sistema estandarizado en lo que respecta a la administración de sus archivos. Lo anterior está directamente relacionado con la incapacidad de actuar en red al momento de implementar la circulación de información cuando los usuarios así lo requieran.

La gestión documental es una actividad que tiene repercusión desde el surgimiento del documento que es la actividad administrativa, en la que se receipta, utiliza y conserva los documentos, con el fin de que sea evidencie la realidad y se pueda llegar a convertir en un documento histórico. A través de las fases del ciclo de vida se garantiza la mayor eficiencia y eficacia del trabajo, que se traduce en organización, agilidad y rentabilidad. Es por ello que se requiere del estudio constante del Sistema de Gestión Documental, o algunos de sus procesos, para conocer en una institución, empresa u organismo, el estado en que se encuentra y así constatar la realidad y poder desarrollar programas que mejoren la situación.

En la actualidad se observa en el sector público muchas entidades que sus proyectos han mejorado esta importante actividad; es así que somos testigos en el SRI (Sistema de Rentas Internas), que desde Mayo del 2015 inició un proyecto de mejora denominado **“Actualización del proceso de Gestión de Archivos de acuerdo a la Norma Técnica de Gestión Documental”** con lo que se propende actualizar los procedimientos de Gestión de Archivos de la Institución de acuerdo a la Norma Técnica de Gestión Documental emitida por la SNAP (Secretaría Nacional de la Administración Pública) con la finalidad de lograr el empadronamiento en la base general de la SNAP. Alinear las

Hojas de Instrucción de Archivos (HIAS) al nuevo estatuto orgánico por procesos y a la norma técnica de Gestión Documental.

En el desarrollo de esta investigación concretamente los resultados evidenciados en el capítulo tres de la investigación exigen una propuesta que solucione las diferentes dificultades encontradas, planteadas a partir del establecimiento de un Manual de organización y manejo del archivo en la “Coordinación Zonal de Educación Zona 2”, de la Parroquia Tena, Cantón Tena, Provincia de Napo, que permita operar estandarizada mente la gestión documental y de esta manera ofertar un servicio de calidad a todos sus usuarios.

### **4.3. CONTENIDO DE PROPUESTA**

En este capítulo se exponen los aspectos relacionados con la propuesta para la elaboración de un manual de organización y manejo del archivo en la “Coordinación Zonal de Educación Zona -2”, de la Parroquia Tena, Cantón Tena, Provincia de Napo, en base a procesos estandarizados en la clasificación y organización de los documentos activos, esta alternativa no solo resuelve el problema central identificado, sino que se mejorará notablemente el sistema de archivo, permitiendo mejorar los tiempos de atención a los clientes internos y externos , definiendo roles, funciones y responsabilidades que en la actualidad se encuentran difusas y poco definidas, finalmente los procesos que se establezcan de los archivos activos optimizará la cantidad de actividades de los procesos actuales impactando tanto en la carga de trabajo de los funcionarios como en la gestión interna de la “Coordinación Zonal de Educación Zona -2”.

### **4.4. ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y MANEJO DEL ARCHIVO**

#### **4.4.1. Presentación del manual**

El presente Manu-al para la organización y manejo del archivo, es el conjunto de normas, sistemas y procedimientos que rigen al archivo, por lo que se propone ofrecer al personal administrativo de la “Coordinación Zonal de Educación Zona -2”, de la Parroquia Tena,

Cantón Tena, Provincia de Napo, estrategias para administrar con eficiencia los documentos generados.

Es un documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en el departamento de archivo de la Institución, con respecto a la organización del archivo, con la finalidad de suministrar una herramienta fundamental, donde se encuentre la información básica referente al funcionamiento del archivo, facilitando las labores del personal y creando conciencia de realizar un trabajo en forma adecuada y eficiente.

Tomado en cuenta que la gestión documental es el conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos, es imprescindible contar con un archivo que cuente con todos estos requisitos, además contar con un sistema que permita minimizar el esfuerzo y tiempo en la búsqueda de información.

El Manual de organización y manejo del archivo, representa una herramienta de soporte para la institución, así como comunicación entre los departamentos y clientes internos y externos, al aplicar la propuesta se obtendrá información ordenada y sistemática, en la cual se reflejaran claramente los objetivos, normas, políticas, procedimientos de la “Coordinación Zonal de Educación Zona -2”, de la Parroquia Tena, Cantón Tena, Provincia de Napo, lo que hace que sean de mucha utilidad para lograr una eficiente administración de los documentos y de información que se genere.

El Manual será utilizado como una herramienta de soporte ya que se establecen claramente los objetivos, normas, políticas y procedimientos para la “Coordinación Zonal de Educación Zona -2 de la Parroquia Tena, Cantón Tena, Provincia de Napo, lo que hace que sea de mucha utilidad para lograr una eficiente administración de la gestión documental, así como el de informar los criterios y conocimientos dentro del departamento de archivo, en concordancia con la misión y visión de la Institución.

El Manual deja constancia sobre la información básica referente al funcionamiento del archivo, facilitando las labores, la evaluación de control interno y sobre todo constituyéndose en una base para que el personal desarrolle sus actividades eficientemente.

#### **4.4.2. Marco normativo**

##### **4.4.2.1. Propósito del manual**

Entre los principales propósitos que se buscan alcanzar con el manual de organización de archivo, están los siguientes:

- Satisfacer las necesidades y expectativas del personal que labora en el departamento de archivo, ofreciendo un servicio oportuno y de calidad.
- Coadyuvar en la toma de decisiones, buscando alcanzar un archivo bien organizado y acorde a las necesidades institucionales.
- Fomentar la iniciativa, creatividad y responsabilidad del personal de archivo, para mantener y mejorar el archivo.
- Considerar como prioridad principal el recurso humano, para mantener y promover el trabajo en la “Coordinación Zonal de Educación Zona -2”, de la Parroquia Tena, Cantón Tena, Provincia de Napo.
- Minimizar recursos y esfuerzo. Aprovechar al máximo los recursos y disminuir tiempo en la ejecución de las actividades en el archivo de la información generada.

##### **4.4.2.2. Objetivos del manual**

- Lograr mayor comprometimiento del personal de archivo, en mantener organizado el archivo de la Institución.
- Determinar procedimientos que guíen cada una de las actividades que realiza el personal de la “Coordinación Zonal de Educación Zona -2”, de la Parroquia Tena, Cantón Tena, Provincia de Napo, con el propósito de alcanzar un archivo organizado para el bienestar y buen desempeño de la Institución.
- Propiciar la uniformidad en el trabajo que se desempeña en la “Coordinación Zonal de Educación Zona -2”, de la Parroquia Tena, Cantón Tena, Provincia de Napo, con respecto al manejo de los expedientes activos y pasivos de la Institución.
- Brindar un servicio de excelencia tanto al cliente interno y externo.

#### **4.4.2.3. Ventajas del Manual**

- Mayor facilidad en la toma de decisiones y en la ejecución de las mismas con respecto a la organización del archivo.
- Se detalla claramente los procedimientos y sistemas archivísticos a seguir para mantener el archivo organizado.
- No hay conflictos de personal, ni fugas de responsabilidad.

#### **4.4.2.4. Marco jurídico**

Para el presente manual se establecen las siguientes políticas, como medio para conducir a la organización y archivo de los expedientes activos de la “Coordinación Zonal de Educación Zona -2”, de la Parroquia Tena, Cantón Tena, Provincia de Napo.

#### **4.4.2.5. Políticas del Manual**

- El tiempo máximo de préstamo de expedientes será de 5 días hábiles, al término del cual se podrá solicitar la ampliación de plazo por un periodo igual, obteniendo la autorización por parte del Coordinador de la Institución.
- El responsable del Archivo mantendrá actualizado el Inventario General de los Expedientes por serie Documental.
- Garantizar el acceso a la información de documentos de manera expresa o tácitamente con carácter reservado, secreto y confidencial, dando seguridad y estabilidad al usuario.
- Cada departamento garantizará la calidad en la elaboración de los documentos; velando por la integridad durante el período de gestión y será responsabilidad del Departamento de Archivo cuando los reciba.

#### **4.5. RESPONSABLE DE LOS ARCHIVOS ACTIVOS DE LA “COORDINACIÓN ZONAL DE EDUCACIÓN ZONA 2”, DE LA PARROQUIA TENA, CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO**

Llevar un archivo no es solo guardar y consultar, es todo un proceso por medio del cual, las personas responsables diseñan, desarrollan, elaboran y mantienen toda la documentación al servicio de los usuarios. El servicio que estas den y reciban es fundamental para alcanzar las metas en el trabajo, pero se debe tener en cuenta que este servicio debe ser eficiente y eficaz.

Las personas responsables de los archivos activos de la “Coordinación Zonal de Educación Zona -2”, de la Parroquia Tena, Cantón Tena, Provincia de Napo, son los de archivo que laboran en la Institución los cuales son responsables de toda información que se reciba o emita en este departamento.

**Técnico Archivista:** Persona experta en la materia, conocedora en el área que utiliza un conjunto de procedimientos ya sean técnicos o métodos y que esto nos lleva a cabo una actividad determinad.

**Nivel de Instrucción:** Nivel Técnico Superior.

**Área de Conocimiento:** Bibliotecología de documentación, administración Secretarial o en Ciencias Sociales.

**Tiempo de Experiencia:** Hasta 1 año

**Conocimientos:**

- Manejo y control de documentos
- Sistema de documentación, inventarios
- Sistema de documentación de archivo
- Manejo de Instructivo de archivología
- Estadísticas de documentos ingresados y egresados
- Manejo de paquetes informáticos y equipos

### **Actividades esenciales**

- Receptar y despachar documentación
- Llevar un registro de la documentación interna y externa
- Elabora informes de la documentación interna y externa
- Clasificar y codificar la documentación de la institución
- Realizar inventarios y evaluaciones de la documentación, para determinar al archivo pasivo institucional.

### **Destrezas / Habilidades**

- Generación de ideas
- Recopilación de información
- Expresión escrita
- Organización de la información
- Instrucción
- Habilidad analítica (análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común)

### **Características de un técnico archivista:**

- Personales:
- Paciente
- Responsable
- Tolerante
- Iniciativa
- Orden

## **4.6. PROCESO PARA LA ACEPTACIÓN DE DOCUMENTOS**

Para la recepción de los documentos en el departamento de archivo de la “Coordinación Zonal de Educación Zona -2” de la Parroquia Tena, Cantón Tena, Provincia de Napo, se seguirá las siguientes actividades:

- 1.- Examinar los diferentes documentos que ingresa y en dicho departamento.
- 2.- Se colocará en la parte derecha un sello de recibido con los siguientes datos:
  - **Fecha:** ingreso del documento

- **Hora:** ingreso del documento
- **Anexos:** contenido del documento o Trámite
- **Trámite N°:** Asignación de un número de trámite al documento ingresado
- **Firma y nombre:** La persona encargada de recibir el documento

**Gráfico 21:** Sello para receiptar documentación

COORDINACIÓN ZONAL DE EDUCACIÓN ZONA – 2
<b>Fecha:</b> .....
<b>Hora:</b> .....
<b>Anexos:</b> .....
<b>Trámite N°:</b> .....
<b>Firma y nombre:</b> .....

**Fuente:** “Coordinación Zonal de Educación Zona -2”

**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt

3.- Registrar detalladamente con los datos que tiene el documento, en un libro de registro para el control de la misma, en donde debe constar la siguiente información:

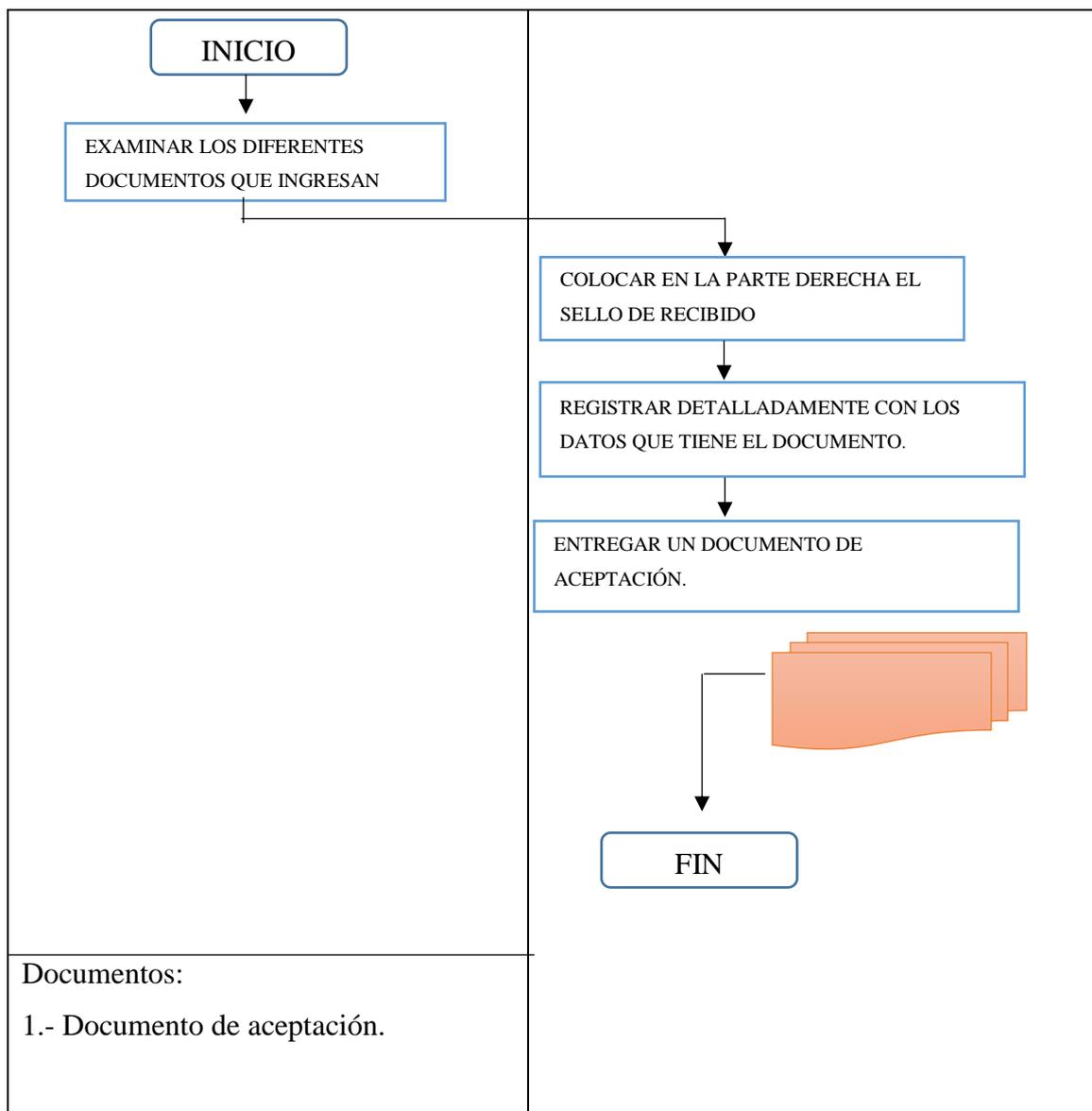
- **Fecha de Ingreso:** Fecha que ingresa el documento
- **No. de Trámite:** Es el número de trámite que debe asignar un departamento para su documentación y/o archivo, la cual permitirá gestionar el documento hasta su respectiva respuesta dentro del tiempo estipulado.
- **Fecha del documento:** Se registrará la respectiva fecha del documento a gestionar
- **Procedencia:** Se registrará la procedencia y lugar de donde proviene el documento
- **Responsabilidad:** Se registrará el nombre de la persona quien legaliza el documento.
- **Detalle:** Se describirá adecuadamente el motivo del documento a gestionar

- **Disposición:** Es la asignación de una de las autoridades de la Institución por la aceptación que se le da al documento, para su respuesta después del tiempo establecido.
- **Contestación:** Se registrará la respuesta de la petición del usuario por medio de oficio, el cual constará con un número para su respectivo trámite.
- **Firma y nombre:** Se registrará la firma y nombre del usuario que recibió el documento tramitado.

4.- Entregar un documento de aceptación en donde se da fe del ingreso de documentos a la “Coordinación Zonal de Educación Zona -2”.

**Gráfico 22:** Proceso de aceptación de los documentos

<b>PROCESO DE ACEPTACIÓN DE LOS DOCUMENTOS</b>	
<b>INGRESO DE LOS DOCUMENTOS</b>	<b>REGISTRO</b>



**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt

#### 4.6.1. Clasificación y organización del archivo activo

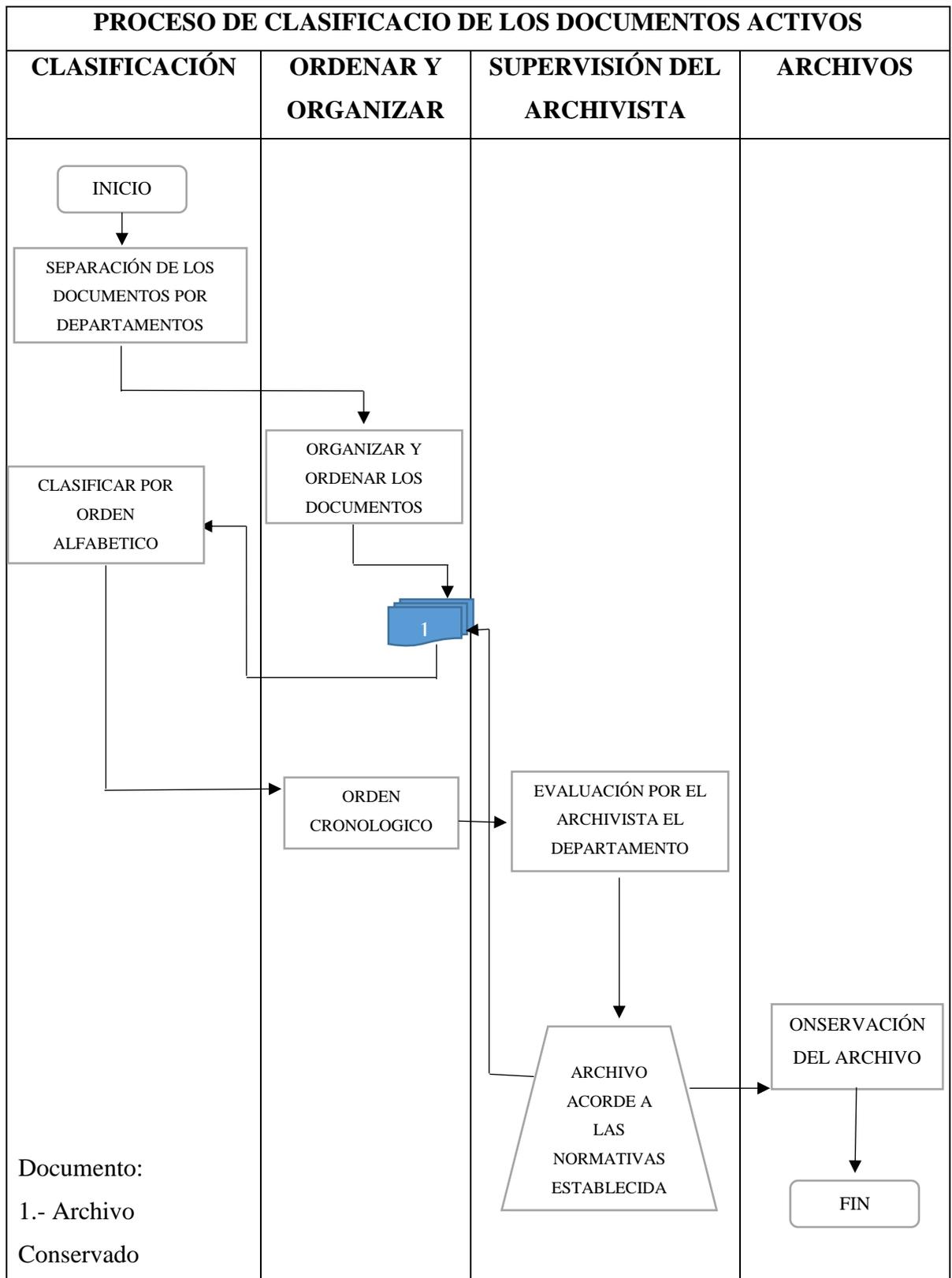
Los documentos activos se clasificarán en base al sistema de archivo y técnicas para ordenar y agrupar los expedientes, por conceptos o categorías dentro de una estructura jerárquica y lógica de institución para lo cual se ejecutará las siguientes actividades:

1. Verificar los documentos, de qué departamento u oficina llegan o a donde se dirigen.

2. Identificar los documentos, la fecha de elaboración de los expedientes, (mes, día, año, código de oficio), y el sello de la Institución que es muy importante para la circulación de los expedientes tanto dentro y fuera de la misma.
3. Buscar clase, subclase y división de clasificación a la que pertenece el documento. Se debe proceder de lo general a lo concreto, verificar quien firma el dicho documento.
4. Distinguir los documentos activos por asuntos, por departamentos y por autoridad, que sea fácil de manipulación de los mismos, igual manera las pestañas de las carpetas debe ser rotulado de acuerdo como lo clasificó.

En siguiente Flujograma determinamos el proceso de clasificación de los archivos activos:

**Gráfico 23:** Proceso de clasificación de los documentos activos



**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt

#### 4.6.1.1. Clasificación por orden alfabético

El departamento realizará las siguientes actividades:

- Se sigue el orden del alfabeto español.
- En la ordenación alfabética, las consonantes dobles “ch”, “ll” y “rr” se consideran como dos letras aisladas; es decir, la “ch” se ordena en la “c”, la “ll” en la “l”.
- Clasificar por los nombres, posteriormente ordenará cronológicamente y abreviado si no tiene siglas, no utilizar siglas más conocidas.
- Los nombres de las personas, se registra el primer apellido, si coincide el primer apellido se tomará el segundo apellido.
- Posteriormente se ubicará en el lugar que le corresponde a cada carpeta, de acuerdo al sistema alfabético empezando desde la A hasta Z.
- Con esta técnica el manejo de los expedientes, se considera de consulta directa, rápida y precisa.

En el siguiente grafico se puede apreciar el formato para el archivo en orden alfabético:

**Gráfico 24:** Formato para la clasificación por orden alfabético



**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt

#### 4.6.1.2. Clasificación por orden Cronológico

Para clasificar por orden cronológico se observará las siguientes actividades:

- Todos los expedientes que ingresa se ordenarán de acuerdo como llegan lo más antiguo atrás y lo más recientes adelante.
- Archivar en un solo color de carpeta
- Los documentos se rotularán en cada pestaña, verificando el contenido interno de las carpetas en base a las siguientes acciones:
- Se agruparán los expedientes en base de la fecha de emisión.
- Seguir la secuencia de los documentos, y más recientes al frente para su manipulación fácil y sencillo y al final los más antiguos.
- Confirmar el año, mes y día, para su respectivo registro y archivo.
- Se creará grupos de 12 meses del año, y dentro de ellos se clasificará por día, naturalmente y según las necesidades de la institución pueden crearse grupos por semana.

**Gráfico 25:** Clasificación por orden cronológico

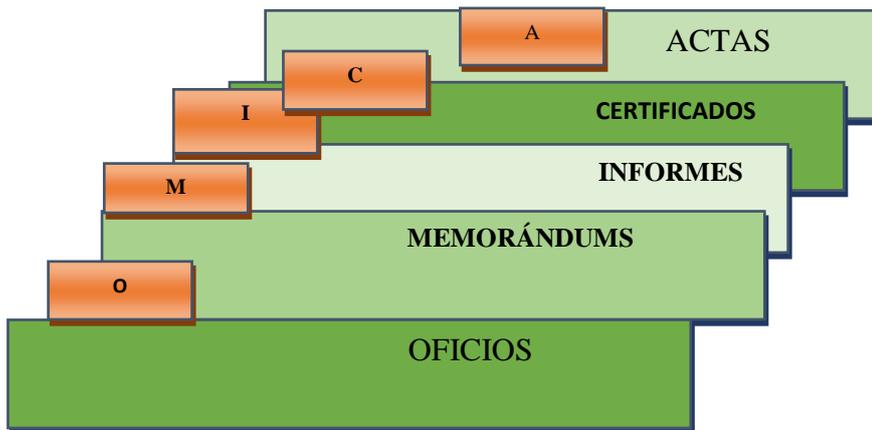
MES	JULIO
AÑO	2010
DÍA	10,9,8,7,6,5,4,3,2,1
MES	JUNIO
AÑO	2009
DÍA	10,9,8,7,6,5,4,3,2,1

#### 4.6.1.3. Clasificación por asunto

Esta técnica constituirá propiamente para ordenar, clasificar y organizar, todas las documentaciones internas y externas de la institución.

La clasificación de archivos activos se lo realizará por: certificados, oficios, memorándum, actas, y cartas de aval, de acuerdo a la secuencia lógica, a continuación, tenemos el grafico de como deberá ir la clasificación por asunto.

**Gráfico 26:** Clasificación por asunto



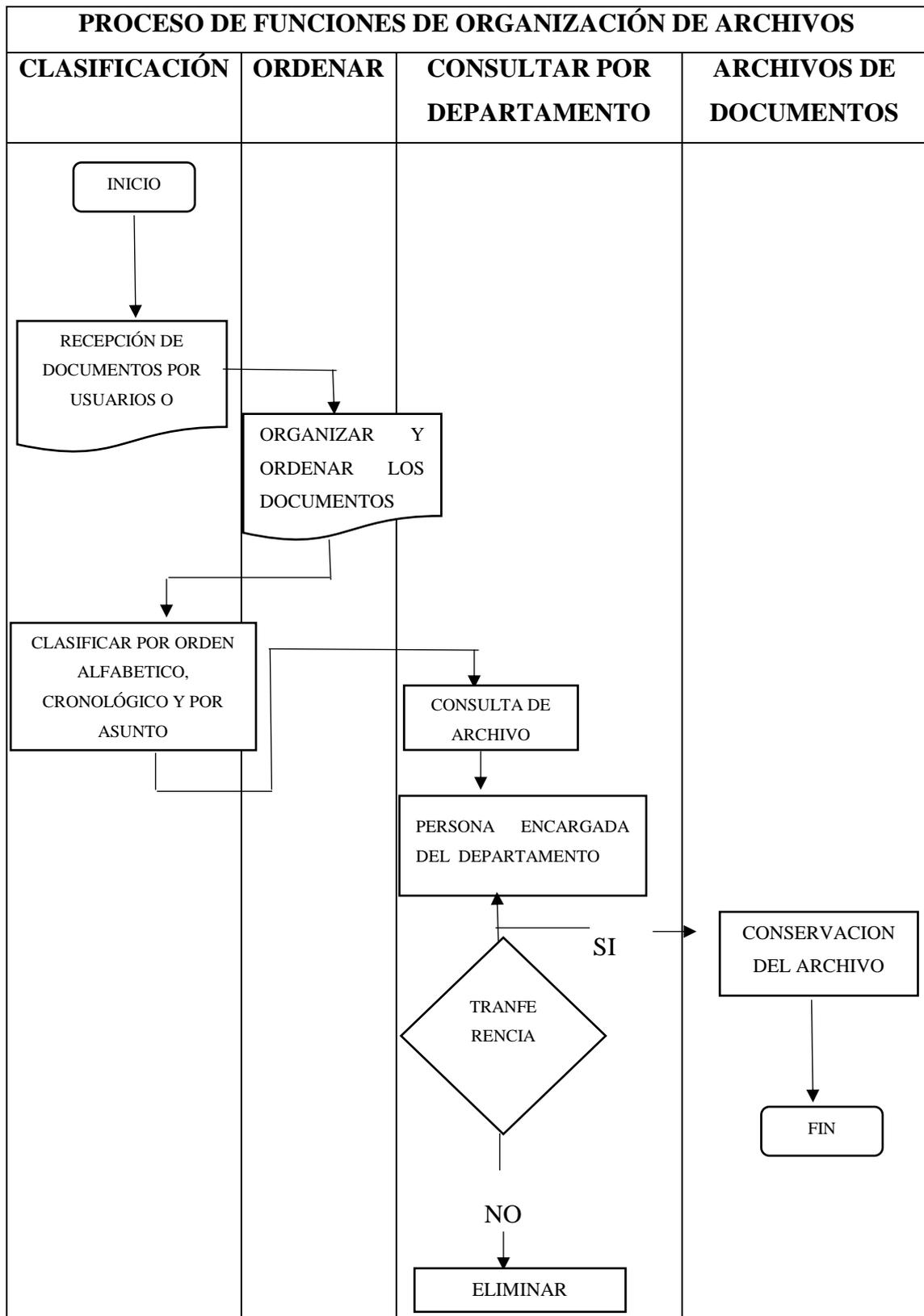
**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt

#### **4.6.3. Funciones de organización y archivo**

Las funciones de organización y archivo que se debe seguir en las oficinas de la “Coordinación Zonal de Educación Zona -2”, de la Parroquia Tena, Cantón Tena, Provincia de Napo, son:

1. Una adecuada organización y conservación de la documentación que van produciendo y recibiendo en las oficinas.
2. Se debe elaborar un instrumento de control e información tales como: ficheros que ayuden a una rápida localización del documento necesario y base de datos en Excel lo que facilitará la búsqueda del archivo que necesitamos consultar.
3. Tener un adecuado servicio de consulta de archivos físico, accesibles a la persona responsable; misma que brindará las facilidades para una localización oportuna del archivo.
4. Controlar adecuadamente para la transferencia al Archivo General.

**Gráfico 27:** Proceso de funciones de organización y archivo



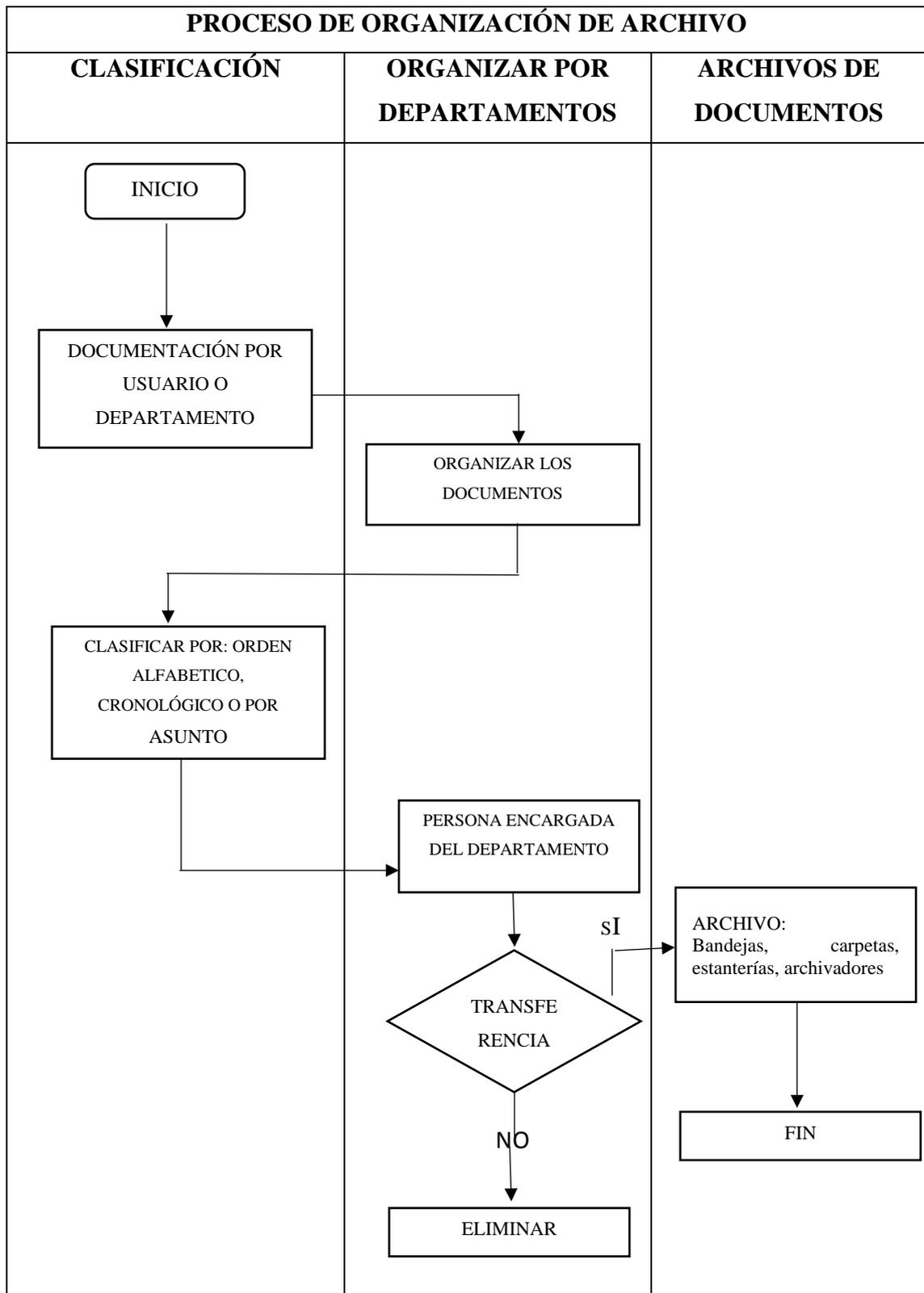
**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt

#### **4.6.1. Proceso para la organización de archivos**

Para la organización de archivos en la institución observar las siguientes actividades:

- En cada oficina de secretaría de la “Coordinación Zonal de Educación Zona -2”, de la Parroquia Tena, Cantón Tena, Provincia de Napo, se deberá nombrar un responsable de archivo que se encargue de todas las tareas relacionadas con su gestión documental que cumplirá las siguientes acciones: clasificar los documentos de apoyo informativo, identificar los documentales simples como son las publicaciones, fotocopias de legislación, folletos, copias de escritos remitidos por otras oficinas, boletines oficiales, circulares, revistas especializadas, manuales de derecho, diccionarios, registros, correspondencia, informes, memorias, etc.
- Contar con un espacio adecuado con el mobiliario necesario para una correcta instalación y conservación, como, por ejemplo: bandejas, carpetas, estanterías, archivadores, etc.
- Ordenar los Documentales, que se identifica como un conjunto de documentos ordenados, sobre una materia o asunto y que están sujetos a un mismo procedimiento administrativo.
- Se deberá formar correctamente las series documentales, impidiendo la dispersión o eliminación de la documentación, se los puede identificar como un conjunto ordenado de los expedientes o unidades documentales que se producen de manera continuada como resultado de una misma actividad o función.
- Los documentos del archivo de oficina no deben eliminarse, tiene que tener un análisis sobre el documento que se quiere dar de baja. Es decir la correcta aplicación de las cinco S.
- No olvidar que todos los documentos ingresados a las oficinas son antecedente y testimonio de las actuaciones administrativas, así como garantía de los derechos y deberes de los ciudadanos y de la Administración.

**Gráfico 28:** Proceso de organización de archivo



**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt

#### **4.6.2. Procesos para la organización de archivos de apoyo informativo**

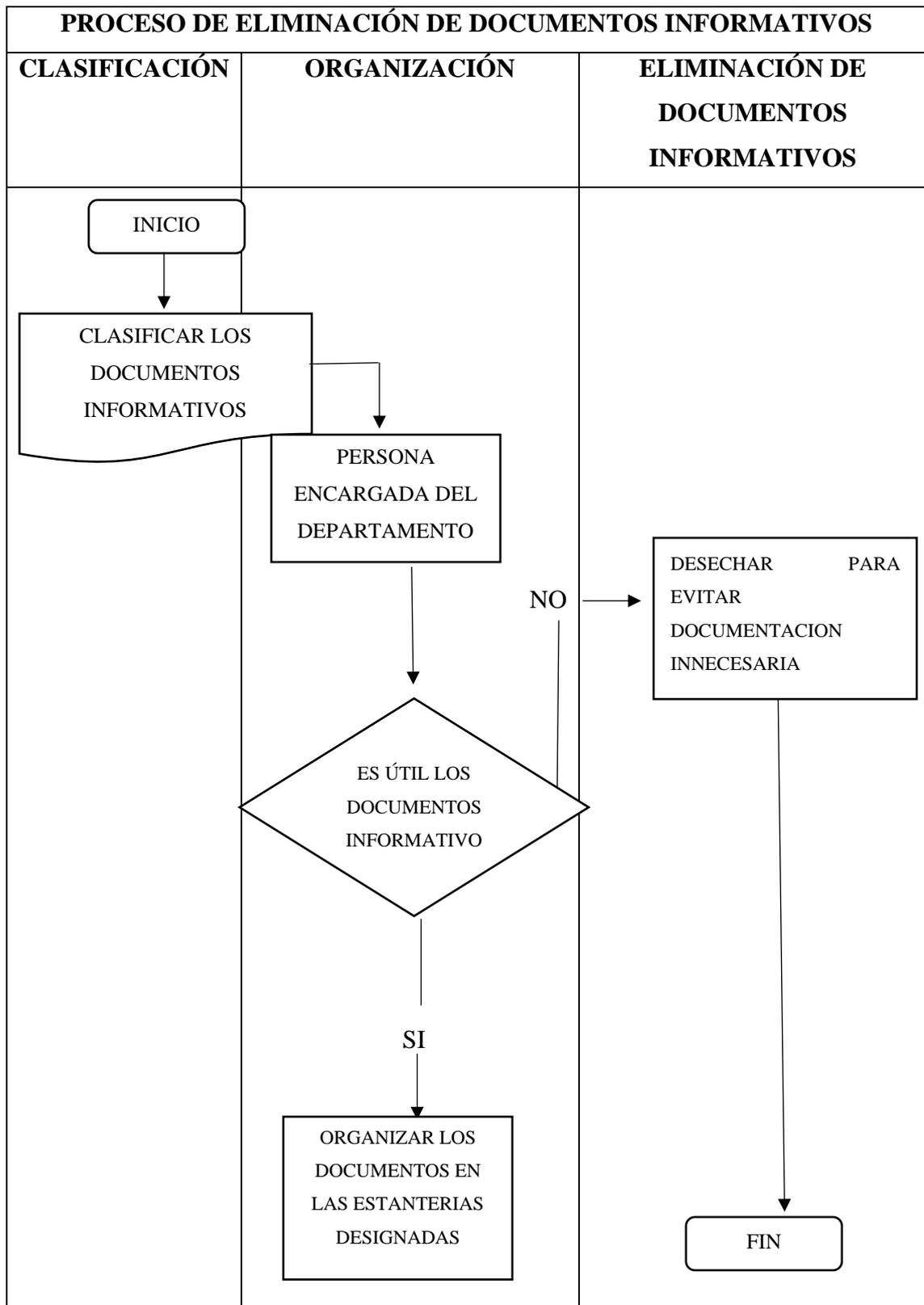
Este proceso constituirá la metodología de la **5 S.** la “Coordinación Zonal de Educación Zona -2” de la Parroquia Tena, Cantón Tena, Provincia de Napo, cuenta con los documentos de apoyo informativo que generalmente serán utilizados como ayuda a la gestión administrativa y sirven como fuente de consulta para los clientes internos y externos.

La mayoría de toda esta documentación es producida por otras organizaciones relacionadas y se las conservará en las oficinas de la organización mientras sea útil; y cuando no lo sea útil desecharlos y de esta manera evitar a que estos documentos aumenten el volumen de estos documentos para lo cual se deberá seguir las siguientes acciones de organización:

Todos los documentos de apoyo informativo que se encuentran en las oficinas deben ser separados de los documentos administrativos.

Todos los documentos de apoyo informativo se colocarán, preferentemente, en carpetas colgantes ordenadas por tema y los libros, revistas o catálogos, se colocarán en estanterías o muebles para revistas, y de esta forma tener un mejor alcance a la información en el momento requerido y en un lugar de fácil acceso para cualquier tipo de cliente.

**Gráfico 29:** Proceso para la eliminación de los documentos informativos



**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt

#### **4.6.3. Proceso para el archivo semiactivo**

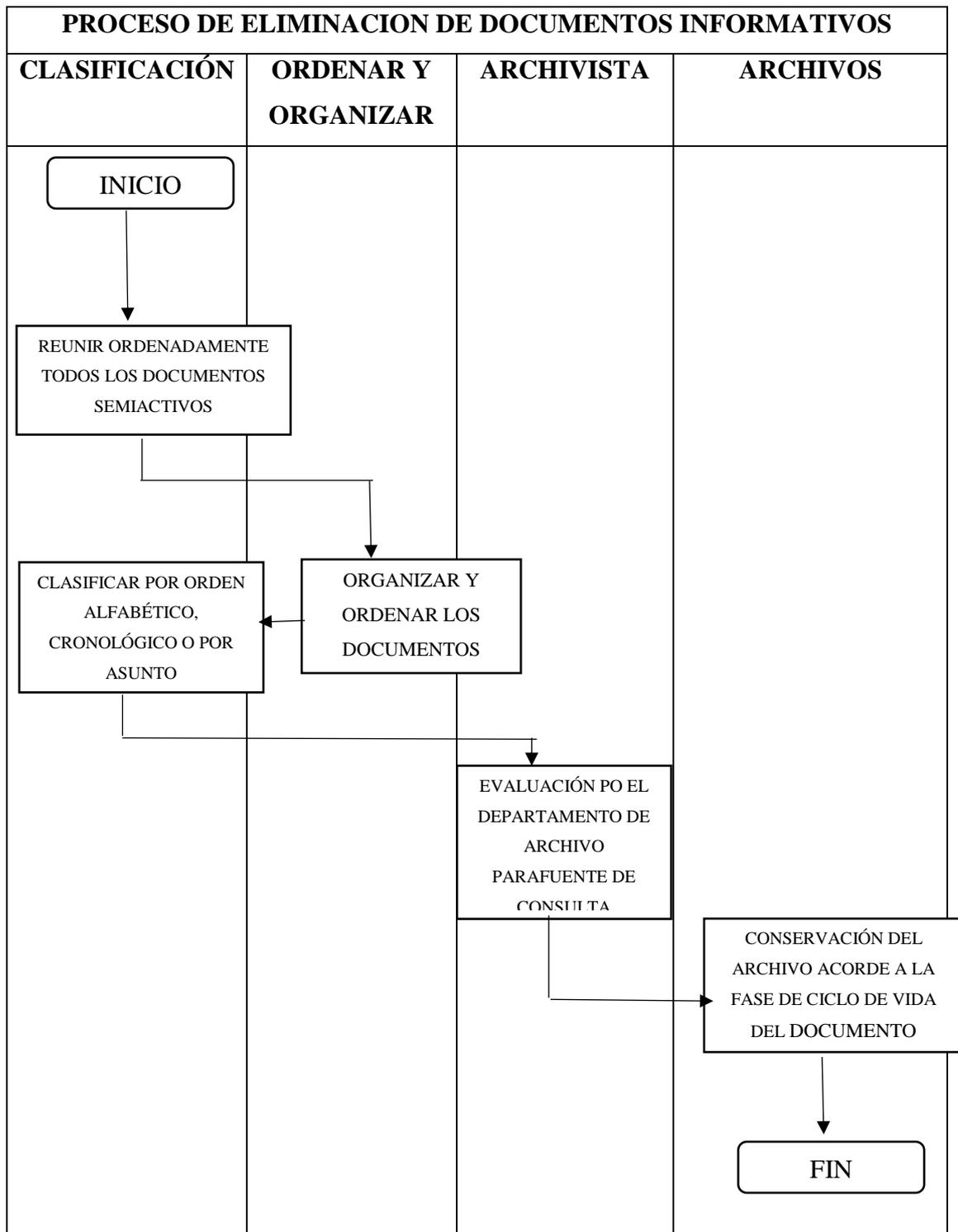
Esta documentación sólo va a ser utilizada en muy raras ocasiones, y será custodiada hasta que ya no sea utilizada en los diferentes departamentos.

Se encargarán de la custodia del archivo semiactivo el responsable del departamento de archivo de la “Coordinación Zonal de Educación Zona -2” de la Parroquia Tena, Cantón Tena, Provincia de Napo, que se encuentre en el ejercicio de sus funciones y actividades, el mismo serán el encargado de clasificar, y conservar.

Para una verdadera organización del archivo semiactivo seguimos los siguientes pasos:

- Reunir ordenadamente todos los documentos que circulan la “Coordinación Zonal de Educación Zona -2” de la Parroquia Tena, Cantón Tena, Provincia de Napo.
- Asegurar la perfecta conservación de los documentos.
- Asegurar la máxima rapidez en la localización y envío de los documentos requeridos por las diversas dependencias de la institución.
- Almacenar los documentos debidamente ordenados y clasificados.
- Ubicación del documento de forma agilizada.
- Asegurar la recuperación de información.
- Ser un centro activo de información que permita relacionar los nuevos documentos con los ya archivados.
- Sirve como medio de consulta cuando se pretende indagar en las actuaciones del pasado.
- Funciona como elemento probatorio cuando el organismo o entidad pretende demostrar la realización de un acto.
- Proporcionar información sobre el funcionamiento y los asuntos tratados dentro de la institución.

**Gráfico 30:** Proceso para la clasificación de los archivos semiactivo.



**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt

#### 4.6.4. Fases de ciclo de Vida de los Documentos

En el departamento de secretaría de la “Coordinación Zonal de Educación Zona – 2” de la Parroquia Tena, Cantón Tena, Provincia de Napo, el archivo deberá tener un ciclo de vida con cinco etapas variadas que forman parte del proceso completo de la clasificación organización del archivo activo con eficaz:

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

Todos los expedientes deberán pasar y cumplir por las siguientes etapas del proceso: deben ser clasificado, ordenado, guardado, actualizado, transferido y finalmente deberá ser conservando, eliminado de acuerdo a su validez en la institución que puede convertirse un elemento de patrimonio cultural de la Entidad.

**Cuadro 21:** Fases de ciclo de vida de los documentos del departamento

<b>FASE</b>	<b>FUNCIÓN</b>	<b>DURACIÓN</b>	<b>LOCALIZACIÓN</b>
<b>ACTIVA</b>	Documentación en trámite, y Consulta.	3 a 5 años	Archivos de oficina
<b>SEMIACTIVOS</b>	Consulta fortuito. Evaluación para su selección y expurgo.	6 a 25 años	Archivo Intermedio
<b>INACTIVA</b>	Valor histórico y conservación Permanente.	A partir de 25 años (valor permanente)	Archivo activo

**Fuente:** “Coordinación Zonal de Educación Zona – 2”

**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt

#### **4.6.5. Proceso para la consulta de documentos**

De acuerdo con el trámite de los documentos y algunos requerimientos tanto de otras Áreas de la “Coordinación Zonal de Educación Zona – 2 de la Parroquia Tena, Cantón Tena, Provincia de Napo, como de exfuncionarios o entes de control, es importante tener mecanismos para realizar la consulta de los expedientes. Para lograr el control adecuado de los mismos, se establecerá la metodología de solicitudes de consulta y préstamo a través un formato de solicitud de documentos y se registrarán los préstamos en una base de datos.

#### **Políticas:**

Los usuarios se clasificarán de la siguiente manera: usuarios internos (funcionarios ex directivos y empleados de la “Coordinación Zonal de Educación Zona – 2 de la Parroquia Tena, Cantón Tena, Provincia de Napo) y usuarios externos (exfuncionarios, entes de control externos a la “Coordinación Zonal de Educación Zona – 2 de la Parroquia Tena, Cantón Tena, Provincia de Napo.

El horario para atención de consultas de los expedientes será durante el horario laboral del Área de secretaría de la institución, es decir, de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Para realizar la consulta y solicitud de préstamo de los expedientes o cualquier documento es necesario diligenciar el formato de solicitud de documentos, el cual debe ser entregado a la persona encargada del Archivo de la “Coordinación Zonal de Educación Zona – 2 de la Parroquia Tena, Cantón Tena, Provincia de Napo.

El formato de solicitud de documentos únicamente debe ser impresa por la persona encargada del Archivo de Gestión y se firmará por las dos partes (usuario y encargado del Archivo) en el momento de entregarle los documentos que se le prestarán.

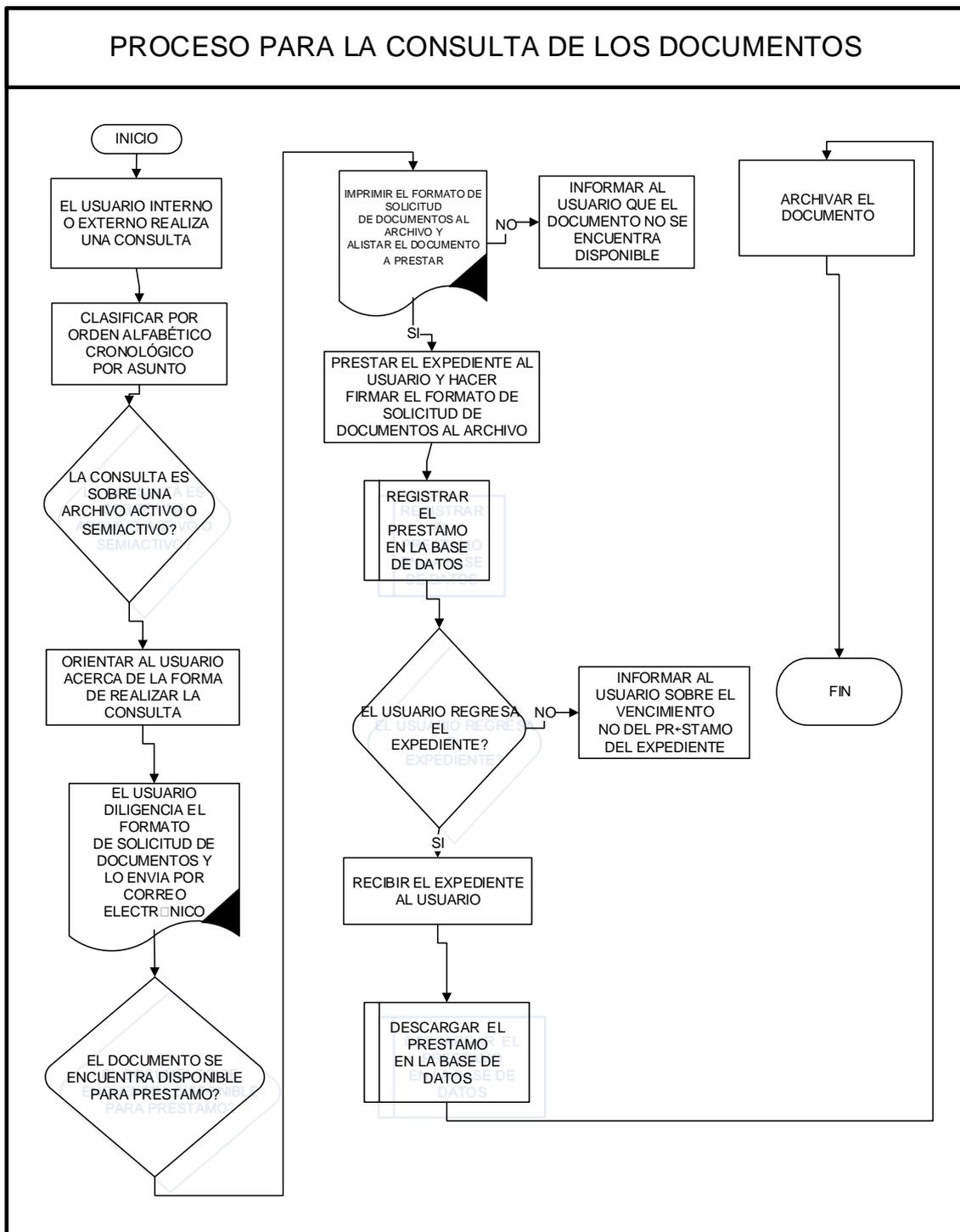
En el momento de la devolución de los documentos, el usuario deberá entregarlos con una relación detallada de los expedientes que devuelve.

Los usuarios externos no podrán retirar los expedientes del Área de Archivo de la “Coordinación Zonal de Educación Zona – 2 de la Parroquia Tena, Cantón Tena, Provincia de Napo, salvo expresa autorización del Sr. Coordinador de la institución.

**Proceso:**

- Realizar la consulta del documento a solicitar
- Determinar si la consulta es de un archivo activo o semiactivo
- Orientar al usuario acerca del trámite para realizar la consulta
- Diligenciar el formato de solicitud de documentos
- Enviar por correo electrónico el formato de solicitud de documentos
- Verificar que el documento se encuentre disponible para el préstamo
- Informar al usuario que el documento no se encuentra disponible para el préstamo, en caso que el documento ya se encuentre prestado.
- Imprimir el formato de solicitud de documentos y alistar el documento para el préstamo
- Prestar el documento al usuario
- Firmar el formato de préstamo de documentos como constancia de recibido por parte del usuario.
- Registrar el préstamo en la base de datos
- Recibir el documento que devuelve el usuario
- Informar al usuario acerca del vencimiento del préstamo en caso que el documento no sea devuelto en la fecha indicada
- Descargar el préstamo de la base de datos
- Archivar el documento en tránsito.

**Gráfico 31:** Proceso para consultar un documento



**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt

**Cuadro 22:** Formato de entrega o préstamo de documentos

<b>Solicitante</b>		
<b>Nombre:</b>		
<b>Servicio o unidad administrativa:</b>		
<b>Teléfono:</b>	<b>Correo electrónico:</b>	
<b>Serie:</b>	<b>No. de tramite:</b>	<b>Expediente:</b>
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha de devolución:</b>	<b>No. de caja:</b>
<b>Periodo de préstamo:</b>		
<b>Documentos solicitados</b>		
<b>Descripción</b>		
<b>Firma del Solicitante</b>	<b>Firma de autorización</b>	<b>Archivo (firma y sello)</b>

**Elaborado por:** Gina Gabriela Guevara Betancourt

#### **4.7. ESPACIO FÍSICO PARA EL ARCHIVO DE LOS DOCUMENTOS GENERADOS EN LA “COORDINACIÓN ZONAL DE EDUCACIÓN ZONA – 2 DE LA PARROQUIA TENA, CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO.**

Con el afán de garantizar la seguridad y permanencia de los expedientes activos y pasivos, se tomará en cuenta las siguientes precauciones respecto al local para la conservación de la documentación:

- a. Buena resistencia del piso
- b. Sin humedad
- c. Buena ventilación
- d. Instalación eléctrica protegida
- e. Muebles y equipos adecuados

- f. Espacio suficiente para el desplazamiento del usuario
- g. Seguridades en puertas y ventanas
- h. Buena iluminación
- i. Contar con persianas o cortinas para proteger de los rayos solares.

Todas las actividades de la gestión documental en la “Coordinación Zonal de Educación Zona – 2 de la Parroquia Tena, Cantón Tena, Provincia de Napo, descritas en este manual cumplirá cada uno de los procesos establecidos, los cuales a partir de su aprobación constituye los instrumentos básicos para la gestión, organización, clasificación, conservación y consulta de los diferentes tipos de archivo, por lo que serán de gran uso para todos los empleados de la institución, en cumplimiento con lo determinado en la norma técnica de gestión documental y archivo conforme a lo expuesto al marco teórico.

#### **4.8. INDICADORES DE EFICIENCIA Y EFICACIA.**

**4.8.1. Eficacia:** Grado en que se logran los objetivos y metas de un plan, es decir, cuánto de los resultados esperados se alcanzó. La eficacia consiste en concentrar los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que realmente deben llevarse a cabo para el cumplimiento de los objetivos formulados.

**4.8.2. Eficiencia:** Es el logro de un objetivo al menor costo unitario posible. En este caso estamos buscando un uso óptimo de los recursos disponibles para lograr los objetivos deseados.

**4.8.3. Efectividad:** Este concepto involucra la eficiencia y la eficacia, es decir, el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles. Supone hacer lo correcto con gran exactitud y sin ningún desperdicio de tiempo o dinero.

**Eficiencia Eficacia = efectividad**



EFICIENCIA	EFICACIA	EFFECTIVIDAD
<b>Horario de atención flexible</b> <b>Evaluación y seguimiento de resultados</b> <b>Utilizar recursos racionalmente (materiales, medio logístico, tiempo, dinero)</b>	Calidad de servicio Confiabilidad de información Satisfacer las expectativas de los clientes	Cumplimiento de los objetivos de la “Coordinación Zonal de Educación Zona – 2. Lograr la satisfacción del cliente

Elaborado por: Gina Gabriela Guevara Betancourt

Formula a aplicarse

Donde R = Resultado, E = Esperado, C = Costo, A = Alcanzado, T = Tiempo

EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
RA / RE	$\frac{(RA / CA * TA)}{(RE / CE * TE)}$	$\frac{\text{Puntaje eficiencia} + \text{Puntaje eficacia}}{2}$
		Máximo puntaje  La efectividad será: <b>Muy eficiente &gt; 1</b> <b>Eficiente = 1</b> <b>Ineficiente &lt; 1</b>

Elaborado por: Gina Gabriela Guevara Betancourt

#### **4.9. PROCESO PARA LA DIGITALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS**

La digitalización es la técnica que permite la reproducción de la información que se encuentra de manera analógica (papel, video, sonido, microfilm, cine y otros) en otra, que solo puede ser leída o interpretada por computador. El proceso de digitalización está compuesto por:

1. Selección documental, preparación de documentos y número de documentos digitalizados.
2. Parámetros de digitalización son la resolución de imágenes, número de niveles de grises y calidad de imagen en sí.
3. Sistemas de digitalización son los procesos de captura de imágenes, especificaciones de scanner y software para el proceso de gestión documental.
4. Formato y compresión de imágenes.
5. Sistemas de consulta, búsqueda y recuperación, consulta digital de imágenes, gestión del usuario, registro, impresiones.
6. Acceso de información para el usuario e interfaces.
7. Aspectos informativos del original.
8. Sistemas de reproducción de las imágenes (discos ópticos, DVD, CD-ROM, discos duros, servidores).

Una vez realizados los pasos anteriores, el encargado del proceso, procede al escaneo de los documentos, de la siguiente manera:

- El encargado lleva hasta la bandeja superior de la impresora dispuesta para recibir varios documentos, colocando las hojas con la cara escrita para arriba o con la primera página para el caso de documentos a doble cara.
- En el menú presentado en la pantalla se selecciona la opción “Escanear escritorio”.
- En la siguiente ventana selecciona la carpeta en la cual se crea el archivo; esta carpeta es previamente definida al momento de la configuración de la impresora.
- Se procede a dar nombre al documento.

- Una vez asignado el nombre al documento, se configura el tamaño del documento, el formato de imagen (se debe usar el formato TIFF y Multi TIFF), la resolución y calidad de la imagen, si el documento es a una o doble cara.
- Finalmente, se comienzan a escanear los documentos.

Finalizada la digitalización de todos los documentos, el encargado del proceso procede a ingresarlos al software de digitalización y recuperación de imágenes. Toda esta actividad se llevará a cabo en la “Coordinación Zonal de Educación Zona – 2, de la Parroquia Tena, Cantón Tena, Provincia de Napo, para mantener los documentos en una base de datos.

## CONCLUSIONES

Mediante la observación directa a la “Coordinación Zonal de Educación Zona – 2, se logró identificar la desorganización de todos los documentos y mediante la técnica de la encuesta tanto a los clientes internos como externos se verificó la situación actual de la gestión documental y sus incidencia en la calidad de los servicios.

El marco teórico fue sustento fundamental para realizar la presente investigación, lo cual se citó a varios de los autores mediante las cuales se determinó en forma exacta los diferentes puntos de vista que sirvieron de soporte para elaborar y diseñar un manual de organización y manejo del archivo en la “Coordinación Zonal de Educación Zona – 2”, de la Parroquia Tena, Cantón Tena, Provincia de Napo.

La correcta organización del Archivo de Gestión de la “Coordinación Zonal de Educación Zona – 2”, se sustentará bajo el manual de organización y manejo del archivo en la Institución, por lo que se evitara cualquier situación de riesgo de la documentación, por lo tanto facilitará el desarrollo, la toma de decisiones y la seguridad de los archivos, debido a que permite el ciclo de vida completo de los documentos, su procedimiento ordenado y lógico desde el momento que se creó o se reciben hasta que son conservados o eliminados, en dependencia de las políticas que poseen cada Institución.

## **RECOMENDACIONES**

Es necesario que la “Coordinación Zonal de Educación Zona – 2”, implemente de manera urgente una buena infraestructura para la conservación de los expedientes de Archivo.

Se recomienda a la “Coordinación Zonal de Educación Zona – 2”, que el Manual de Organización y Manejo del Archivo presentado en esta investigación debe ser utilizado inmediatamente, debido que la investigación de campo demostró que la desorganización de los archivos es un gran problema, que aparentemente no incide en las decisiones administrativas también es importante para un manejo adecuado, la capacitación constante acerca de las técnicas e instrumentos adecuados para la organización y conservación del archivo de la institución por lo que es necesario que en conjunto con el Coordinador y el Encargado del departamento de Archivo “Coordinación Zonal de Educación Zona – 2” analicen y elaboren un plan de capacitación acorde al presupuesto asignado en que se incluya cursos, seminarios, relacionados con los sistemas de archivos.

Se recomienda a la “Coordinación Zonal de Educación Zona – 2” agregue en el organigrama funcional una unidad de archivo general el mismo que se encargará de centralizar la documentación y el manejo de los archivos.

## BIBLIOGRAFIA

- Alberch, R. (2000). Gestión integral de archivo. Obtenido de <http://bibliocampusjerez.uca.es/archivo/gestion/normasorganizacion>
- Araya, J. (1988). Técnicas de organización y métodos. San José de Costa Rica: UENED.
- Ávila, B. (2006). Introducción a la metodología de la investigación. Obtenido de: [www.eumed.net/libro/2006c/203/](http://www.eumed.net/libro/2006c/203/).
- Carvajal, L. (2013). Método deductivo de investigación Obtenido de: <http://www.lizardo-carvajal.com/el-metodo-deductivo-de-investigacion/>
- Coordinación Zonal de Educación Zona 2. (2017). Historia de la empresa. Tena: Coordinación Zonal de Educación Zona2.
- Díaz, C. (2016). Características y clasificación. Obtenido de: <https://archivoempresa.wordpress.com/los-archivos-de-empresas-tipos-y-caracteristicas/>
- Fernandez, F. (2015). Sistema de archivo y clasificación de los documentos. San Millán: Tutor Formación.
- García, F. (2017). ¿Qué es una encuesta? Obtenido de: <http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/queesunaencuesta.pdf>
- Gardey, J. & Porto, A. (2009.) Definición de observación. Obtenido de: <http://definicion.de/observacion/>
- Grefa, M. (2016). Plan de mejoras al archivo en el gobierno autónomo descentralizado Parroquial Rural Teniente Hugo Ortiz del Cantón y Provincia de Pastaza (Tesis de pregrado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba.
- Heredia, A. (1991). Archivística general: Teoría y práctica. Sevilla: Diputación provincial Sevilla.

- LOEI. (2014). Concurso de mérito y oposición. Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- López, I. (2016). Implementación de un sistema de archivo en la fundación Indio Hife (Tesis de pregrado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba.
- Méndez, E. (2017). Concepto e importancia de administración. Obtenido de: <http://doranidyacano09.wordpress.com/importancia-y-objetivos-de-la-administración/>.
- Moreno, F. (2017). Secretariado ejecutivo Madrid: Academia de Idiomas y Estudios Profesionales.
- Parera, C. (2006). Técnicas de archivo y documentación en la empresa Madrid: Fundación Confemetal.
- Prieto, J. (2012). Gestión estratégica organizacional. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Quinteros, J. (2017) Tipos de archivo. Obtenido de: [http://gestiondocumentaljosequinteroi.wordpress.com/definiciones/tipos de archivo/](http://gestiondocumentaljosequinteroi.wordpress.com/definiciones/tipos-de-archivo/).
- Rodriguez, A. (2016) Elaboración e implementación de un manual de organización del archivo en la secretaria de la Liga Deportiva Canton Palora provincia de Morona Santiago (Tesis de pregrado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba.

## ANEXOS

### ANEXO 1



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE  
CHIMBORAZO  
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



**ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DE LA  
“COORDINACIÓN ZONAL DE EDUCACIÓN ZONA-2”**

**Objetivo:** Establecer las falencias que se generan al no disponer de un Manual de Organización y Manejo del Archivo en la “Coordinación Zonal de Educación Zona -2”.

1.- ¿Considera que los archivos institucionales reposan en un lugar seguro y adecuado?

SI

NO

2.- ¿Conoce la normativa legal para la organización de los documentos institucionales?

SI

NO

3.- ¿Existe personal adecuado con conocimiento sobre el manejo del archivo en la “Coordinación Zonal de Educación Zona -2”?

SI

NO

4.- ¿Ha recibido capacitación sobre la organización de los archivos?

SI

NO

5.- Cuándo se requiere información ¿Cree que la documentación es de fácil acceso en el departamento de archivo?

SI

NO

6.- ¿Qué tipo de proceso archivístico se lleva en la Institución?

Archivo activo

Archivo permanente

Archivo Intermedio

Archivo administrativo

Archivo central

Archivo de gestión o secretarial

Otro \_\_\_\_\_

7.- ¿Cómo considera al personal archivístico de la “Coordinación Zonal de Educación Zona- 2”?

Actualizado

Inexperto

Mal ubicados

Capacitados

Excelente profesional

Otros \_\_\_\_\_

8.- ¿Considera usted que al tener un archivo organizado se contribuye a dar un buen servicio y atención al usuario?

SI

NO

9.- ¿Conoce usted sobre las tendencias administrativas actuales?

SI

NO

10.- ¿Qué tipo de sistema de archivo sugiere usted para la elaboración de un Manual de Organización y Manejo del Archivo?

Cronológico

Alfabético

Numérico

Por asunto

## ANEXO 2



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE  
CHIMBORAZO  
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



### ENCUESTA REALIZADA AL CLIENTE EXTERNO DE LA “COORDINACIÓN ZONAL DE EDUCACIÓN ZONA-2”

**Objetivo:** Establecer las falencias que se generan al no disponer de un Manual de Organización y Manejo del Archivo en la “Coordinación Zonal de Educación Zona -2”.

1.- ¿Considera usted que el recurso humano con el que cuenta en el Departamento de Archivo maneja adecuadamente los documentos?

SI

NO

2.- Al momento de visitar a Institución. ¿Considera usted que las instalaciones son las adecuadas para almacenar documentos o archivo?

SI

NO

3.- ¿Cuánto tiempo se toma la persona encargada para procesar la información solicitada?

Mucho

Poco

Inmediato

4.- ¿Qué opina de la calidad de atención que presta el personal administrativo al usuario?

Excelente

Buena

Regular

Mala

5.- ¿Cree Usted que la falta de un Procedimiento de Gestión de archivo impide el buen manejo de los documentos?

Buena  Regular  Mala

6.- ¿Considera que la organización adecuada del archivo permitirán agilizar los procesos administrativos que realiza la “Coordinación Zonal de Educación Zona- 2”?

SI  NO

7.- ¿Según se percepción rápida de los archivos que ha observado en la institución usted cree que son de fácil manejo?

SI  NO

8.- El tiempo que tarda la petición de un trámite fue:

0 a 5 minutos   
5 a 10 minutos   
10 a 15 minutos   
15 o más

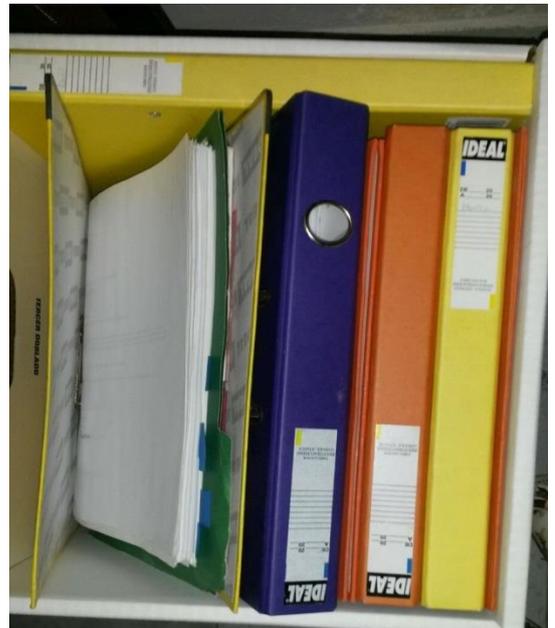
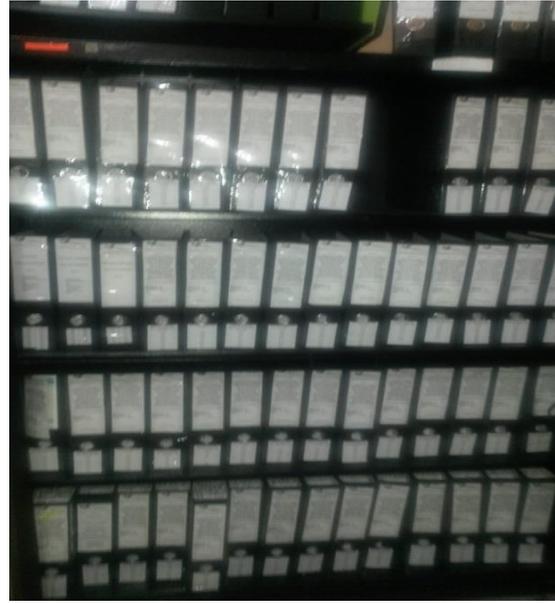
9.- ¿Los procesos de organización del archivo son ágiles en el departamento de archivo?

Siempre  Frecuentemente  Rara Vez  Nunca

### ANEXO 3

## FOTOGRAFÍAS DEL SISTEMA DE ARCHIVO EN LA “COORDINACIÓN ZONAL DE EDUCACIÓN ZONA - 2”

### ARCHIVOS DESORGANIZADOS



## ANEXO 4

DISEÑO RECOMENDADO UNA VEZ IMPLEMENTADO EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO EN LA “COORDINACIÓN ZONAL DE EDUCACIÓN ZONA- 2”

