



**ESCUELA SUPERIOR POLITÈCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**  
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA  
LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

TIPO: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

**LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL**

**TEMA:**

PROPUESTA DE TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA MANEJO DE ARCHIVOS EN SECRETARÍA Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA, AGENCIA PILLARO, PROVINCIA TUNGURAHUA.

**AUTORA:**

CURY PACHAC MASQUI TISALEMA

AMBATO – ECUADOR

2018

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de investigación ha sido desarrollado por la Srta. Cury Pachac Masqui Tisalema, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido se autoriza su presentación.

Ing. María Slusarczyk Antosz  
**DIRECTORA**

Ing. Monica Isabel Izurieta Castelo  
**MIEMBRO**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Cury Pachac Masqui Tisalema, 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.

Riobamba, 12 de octubre de 2018

Cury Pachac Masqui Tisalema  
CI: 180468936-0

## **DEDICATORIA**

### **A Dios**

Por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

### **A mis Padre**

Cecilio por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor. Padre gracias por darme una carrera para mi futuro, todo esto te lo debo a ti.

### **A mí madre**

Cayetana, por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo. Todo este trabajo ha sido posible gracias a mis padres.

### **A mi esposo**

Neno, el cual, que con sus palabras y apoyo constante me incentivo al esfuerzo y sacrificio para cumplir con este gran logro, gracias por la paciencia que me ha tenido en todo este tiempo.

### **A mis hijas**

Anahi y Escarleth

Para que vean en mí un ejemplo a seguir. Hijas mías, son mi orgullo y mi gran motivación. Muchas gracias hijas mías, porque sin su ayuda, no habría logrado desarrollar con éxito, mi proyecto de grado.

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a Dios por la vida y por permitirme tener y disfrutar de mi familia, gracias a mi familia por creer en mí, por apoyarme en cada decisión y proyecto, gracias por permitirme cumplir mi sueño de ser una profesional.

Les agradezco, y hago presente mi gran afecto hacia ustedes, mi hermosa familia.

Gracias a la ESPOCH por darme la oportunidad de estudiar en sus aulas y obtener mi título.

Gracias a mis tutores: Ing. María Slusarczyk e Ing. Iván Escobar por guiarme con sus conocimientos en el desarrollo de este trabajo de investigación.

**Cury Pachac**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada.....	i
Certificación del tribunal.....	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido.....	vi
Índice de tablas.....	x
Índice de gráficos.....	xi
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
Introducción.....	1
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>2</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 Situación Problemática.....	2
1.1.2 Formulación del problema.....	2
1.1.3 Delimitación del Problema.....	3
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	4
1.2.1 Justificación Teórica.....	4
1.2.2 Justificación Práctica.....	4
1.2.3 Justificación metodológica.....	4
1.2.4 Justificación Académica.....	5
1.3 OBJETIVOS.....	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivo Específicos.....	5
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....</b>	<b>6</b>
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	6
2.1.1 Antecedentes históricos.....	9
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	10
2.2.1 Gestión documental.....	10
2.2.2 Archivo.....	12
2.2.3 Tipos de archivos.....	12

2.2.4	Valores de los documentos .....	14
2.2.5	Principios archivísticos .....	17
2.2.6	Técnicas de archivo .....	18
2.2.7	Documentación de apoyo informativo.....	19
2.2.8	Agrupación de los documentos administrativos .....	20
2.2.9	Foliación .....	23
2.2.10	Transferencias documentales .....	24
2.2.11	Procedimientos para el manejo del archivo .....	26
2.2.12	Principios de Ordenamiento.....	26
2.2.13	Normas para consultar el archivo .....	28
2.2.14	Muebles, equipos y materiales del archivo .....	29
2.2.15	Depuración documental .....	30
2.2.16	Fase de vida de los documentos.....	33
2.2.17	Cliente.....	34
2.2.18	Atención al cliente .....	34
2.2.19	Objetivos de la atención al cliente .....	35
2.2.20	Importancia de la atención al cliente .....	36
2.2.21	Tipos de comunicación .....	36
2.2.22	Reglas de buena Comunicación .....	37
2.2.23	Características de servicio al cliente:.....	37
2.2.24	Causas que ocasionan la pérdida de clientes .....	38
2.2.25	Principales causas de insatisfacción del cliente .....	38
2.2.26	Modelos de Atención al cliente .....	39
2.2.27	Mejora en la atención al cliente .....	40
2.3	MARCO CONCEPTUAL .....	40
2.4	IDEA A DEFENDER .....	42
2.5	VARIABLES .....	42
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		43
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	43
3.1.1	Método cuantitativo .....	43
3.1.2	Método cualitativo .....	43
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	43
3.2.1	Ha sido conveniente el uso de los siguientes tipos de investigación: .....	43
3.3	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	44

3.3.1	Métodos .....	44
3.3.2	Técnicas .....	45
3.3.3	Instrumentos.....	45
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	46
3.4.1	Población .....	46
3.5	RESULTADOS DE LA ENCUESTA .....	48
3.5.1	Resultados de la encuesta de opinión aplicada a los socios de la Cooperativa Mushuc Runa. ....	48
3.5.2	Encuesta a los empleados de la COAC Mushuc Runa Agencia Pillaro. ....	54
3.5.3	Resultados de la entrevista realizada al Jefe de Agencia de la cooperativa. ....	59
3.5.4	Entrevista a la Secretaria de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MushucRuna Ltda. ....	60
3.6	RESUMEN DE HALLAZGOS .....	61
3.6.1	Resumen de hallazgos de encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa Mushuc Runa. ....	61
3.6.2	Resumen de hallazgos de la encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa Mushuc Runa. ....	62
3.6.3	Resumen de hallazgos de la entrevista aplicada al Gerente de la Cooperativa Mushuc Runa. ....	63
3.6.4	Resumen de hallazgos de la entrevista aplicada al Gerente de la Cooperativa Mushuc Runa. ....	63
	CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....	64
4.1	TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA MANEJO DEL ARCHIVO EN SECRETARÍA Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA, AGENCIA PÍLLARO, PROVINCIA TUNGURAHUA. ....	64
4.1.1	Introducción .....	64
4.2	ACTUALIDAD DE LA COOPERATIVA .....	65
4.2.1	Misión .....	66
4.2.2	Visión.....	66
4.2.3	Valores corporativos .....	66
4.2.4	Estructura interna.....	67
4.2.5	Organigrama de la Agencia Pillaro.....	68
4.3	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	68

4.3.1	Objetivos de la propuesta.....	68
4.3.2	Base legal.....	69
4.4	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS .....	74
4.4.1	Recepción y trámite de correspondencia .....	74
4.4.2	Archivo de correspondencia .....	76
4.4.3	Retención documental.....	78
4.4.4	Clasificación de documentos .....	79
4.4.5	Préstamo y devolución de documentos.....	82
4.4.6	Registro y pedido de material de oficina .....	85
4.4.7	Ingreso de documentos que serán conocidos en las reuniones mensuales de Jefes de Agencia. ....	87
4.4.8	Eliminación de la documentación innecesaria.....	87
4.4.9	Capacitación para el manejo del archivo .....	88
	CONCLUSIONES .....	89
	RECOMENDACIONES.....	91
	BIBLIOGRAFÍA .....	92
	ANEXOS. ....	94

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Etiquetado en cajas .....	33
Tabla 2: Vida útil de la documentación .....	34
Tabla 3: Mejoras en la atención al cliente .....	40
Tabla 4: Población .....	46
Tabla 5: Eficiente del servicio de la secretaria .....	48
Tabla 6: Rápida información .....	49
Tabla 7: Técnicas apropiadas.....	50
Tabla 8: Origen de las quejas.....	51
Tabla 9: Corregir los servicios.....	52
Tabla 10. Capacitación a los empleados .....	53
Tabla 11: Organización documental de la cooperativa.....	54
Tabla 12: Calidad de servicios.....	55
Tabla 13: Existencia estrategias para atención al cliente.....	56
Tabla 14: Eficiencia en el archivo de cliente .....	57
Tabla 15: Implementación de técnicas y procedimientos .....	58
Tabla 16: Hallazgos socios .....	61
Tabla 17: Hallazgos empleados .....	62
Tabla 18: Hallazgos entrevista gerente .....	63
Tabla 19: Hallazgos entrevista secretaria .....	63
Tabla 20: Número de agencia y socios .....	65
Tabla 21: Entrega de trámite.....	76
Tabla 22: Formato para retención documental .....	79
Tabla 23: Formulario para préstamo documental .....	83
Tabla 24: Capacitación .....	88

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: El mapa de Tungurahua.....	3
Gráfico 2: Herramientas para organizar los archivos. ....	10
Gráfico 3: Ciclo vital documental.....	14
Gráfico 4: Foliación .....	23
Gráfico 5: Identificación de gabinetes .....	24
Gráfico 6: Distribución interna gabinetes .....	24
Gráfico 7: Transferencia documental .....	25
Gráfico 8: Flujograma Transferencia documental .....	25
Gráfico 9: Organización de archivo .....	27
Gráfico 10: Muebles equipos y materiales de archivo.....	30
Gráfico 11: Foliación .....	31
Gráfico 12: Enumeración de carpetas .....	32
Gráfico 13: Etiquetado.....	32
Gráfico 14: Modelo Kamo .....	39
Gráfico 15: Eficiente del servicio de la secretaria .....	48
Gráfico 16: Rápida información .....	49
Gráfico 17: Técnicas apropiadas.....	50
Gráfico 18: Origen de las quejas.....	51
Gráfico 19. Corregir los servicios.....	52
Gráfico 20. Capacitación a los empleados.....	53
Gráfico 21: Organización documental de la cooperativa.....	54
Gráfico 22: Calidad de servicios.....	55
Gráfico 23: Existencia estrategias para atención al cliente.....	56
Gráfico 24: Eficiencia en el archivo de cliente.....	57
Gráfico 25: Implementación de técnicas y procedimientos.....	58
Gráfico 26: Imagopito COAC Muchuc Runa .....	65
Gráfico 27: Organigrama estructural general .....	67
Gráfico 28: Organigrama Agencia Pillaro.....	68
Gráfico 29: Sigla referencial.....	75
Gráfico 30: Organización de archivo.....	78
Gráfico 31: Capacitación técnicas de archivo COAC Mushuc Runa Agencia Pillaro ...	89

Gráfico 32: Instructor de capacitación técnicas archivísticas COAC Mushuc Runa  
Agencia Pillaro ..... 89

## RESUMEN

La propuesta de técnicas y procedimientos para manejo del archivo en Secretaría y la atención al cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda, Agencia Píllaro, provincia Tungurahua, se ha desarrollado con el objetivo de mejorar la gestión documental en el área mencionada de la institución crediticia. La información se obtuvo a través del uso de encuestas y entrevistas tanto a los empleados como a los socios de la cooperativa, los resultados permitieron evidenciar la falta de conocimiento por parte de la encargada de la organización de la información, la cual debido a las actividades propias de la entidad se procesan a diario. Por otra parte, las condiciones en las que se brinda la atención a los socios y clientes no se ejecutan en términos de agilidad a los trámites solicitados, por lo que se genera insatisfacción en los usuarios. Analizadas las circunstancias que han venido impidiendo el desarrollo eficiente del área de Secretaría de la cooperativa, se plantea un manual de técnicas y procedimientos para enfocar de manera correcta la organización de la información manteniendo parámetros estrictos sobre la gestión documental, los tiempos de conservación y la operatividad de estos ante los procesos de la institución. Por lo expuesto se ha llegado a la conclusión de que la cooperativa requiere con urgencia adoptar procedimientos propuestos para el manejo, tratamiento, conservación y eliminación de ser necesaria de los documentos producidos y recibidos en la entidad, por lo que se recomienda considerar la aplicación del manual diseñado para la Secretaría.

**Palabras claves:** <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <GESTIÓN DOCUMENTAL> <ATENCIÓN AL CLIENTE> <MANUAL DE ARCHIVO> <PÍLLARO (CANTÓN)>

**Ing. María Slusarczyk Antosz**  
DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

## ABSTRACT

The proposal of techniques and procedures for handling the file in the Secretariat and the customer service of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltd Pillaro Agency, Tungurahua province has been developed with the aim of improving document management in the aforementioned area of the credit institution. The information was obtained through the use of a survey and interviews with both the employees and the members of the cooperative. The results made it possible to demonstrate the lack of knowledge on the part of the person in charge of organizing the information, which due to the activities own of the entity are processed daily. On the other hand, the conditions in which the attention to the partners and clients is provided are not executed in terms of agility to the requested procedures, for which dissatisfaction is generated in the users. Analyzed the circumstances that have been impeding the efficient development of the secretary area of the cooperative, a manual of techniques and the efficient techniques and procedures is presented to correctly focus on the organization of the information while maintaining strict parameters on document management, preservation times and operability of these before the processes of the institution. Therefore, it has been concluded that the cooperative urgently needs to adopt proposed procedures for handling, treatment, conservation and elimination if necessary of the documents produced and received in the entity, so it is recommended to consider the application of the manual designed for the secretary.

**Keywords:** <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE ACCOUNTS> <MANAGEMENT DOCUMENTARY> <CUSTOMER ATTENTION> <ARCHIVE MANUAL> <PÍLLARO (CANTÓN)>

## INTRODUCCIÓN

La propuesta de técnicas y procedimientos para manejo del archivo en Secretaría y la atención al cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda, Agencia Píllaro, provincia Tungurahua, se ha desarrollado en cuatro capítulos, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos necesarios para una mejor comprensión de la investigación.

En el Capítulo I: El Problema, se destaca las causas que originaron la investigación y los motivos que justifican el estudio planteado, además de los objetivos que este persigue.

En el Capítulo II: Marco teórico conceptual, se estructura la base teórica que servirá de referencia para abordar los temas relacionados con el desarrollo de técnicas y procedimientos para el manejo apropiado de los archivos, la bibliografía utilizada en el apartado corresponde a la opinión profesional de los autores expertos en estos aspectos, por lo que se encuentran citadas conforme lo establecen las normas de derecho de autor.

Un tercer Capítulo: Marco metodológico, hace mención al uso de métodos, técnicas, procedimientos e instrumentos de investigación que servirán para la obtención y procesamiento de datos relacionados con la investigación.

En el Capítulo IV: Marco propositivo, se desarrolla el enfoque relativo a las técnicas y procedimientos contenidos en el manual. La descripción de los procesos ha sido diseñada de acuerdo a la necesidad que actualmente requiere la Secretaría de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., de la agencia Píllaro.

Para finalizar se presentan Conclusiones y Recomendaciones relativas a los procesos diagnósticos sobre la realidad del área de Secretaría, recalando que las opiniones expuestas en este punto corresponden a criterios personales.

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1.1 Situación Problemática**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., Agencia Pillaro, es una institución dedicada a la captación, colocación y recuperación de los recursos económicos provenientes de sus asociados.

Actualmente la distribución de los documentos que se manejan en la Secretaria de esta entidad financiera no mantiene un control adecuado de los expedientes, ocasionando la pérdida de la documentación que soporta evidencias sobre los procedimientos efectuados, situación que compromete la calidad de los servicios que se ofrecen a los usuarios.

Por otra parte los servicios que se ofrece a los socios y clientes no cumplen sus expectativas debido a la demora ocasionada por la falta de organización para una adecuada conducción de los archivos, lo que dificulta la entrega de trámites solicitados en tiempos oportunos, generando la insatisfacción de los asociados.

El manejo organizacional y clasificación de los registros activos en la cooperativa no facilitan la eficiente administración de expedientes, situación ocasionada por el inadecuado manejo de técnicas y procedimientos obstaculizando la agilidad y oportunidad de los servicios.

Además los manuales de procesos administrativos referentes a las inversiones no son manejados adecuadamente, lo que ocasiona la desorganización de los documentos, pues estos no presentan un orden secuencial sobre la documentación ingresada.

### **1.1.2 Formulación del problema**

¿De qué manera las técnicas y procedimientos para el manejo de archivos en la secretaría, ayudarán a alcanzar una adecuada organización documental para mejorar los procesos documentales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.?

### 1.1.3 Delimitación del Problema

#### De contenido

- **Objeto de Estudio:** Archivología
- **Campo de Acción:** Secretariado Gerencial

#### Temporal

- **Período:** Año 2018

#### Espacial

- **Institución:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa (Agencia Píllaro).
- **Provincia:** Tungurahua
- **Cantón:** Píllaro



Gráfico 1: El mapa de Tungurahua.

**Fuente:** Consejo Provincial Tungurahua

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

La investigación se justifica por las siguientes razones:

### **1.2.1 Justificación Teórica**

Se pretende solucionar el principal problema como es la inexistencia de técnicas y procedimientos para un adecuado manejo de archivos. Mediante el uso de normas adecuadas y conocimientos técnicos se puede alcanzar máxima eficiencia en el trabajo de la persona responsable del archivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. (Agencia Píllaro).

### **1.2.2 Justificación Práctica**

Es importante efectuar el presente estudio pues con la aplicación del mismo se beneficiará toda la entidad, en especial los socios.

La finalidad de este estudio es diseñar las técnicas y procedimientos para ser aplicados para mejorar la atención al cliente. Además, se cuenta con el respaldo del Gerente General, para poder recibir la información necesaria para desarrollar la presente investigación.

La importancia de solucionar este problema se justificará por su utilidad, ya que el personal encargado del manejo de archivo contará con el conocimiento y la guía para organizar el archivo según los requerimientos de la archivística, facilitando información de manera oportuna y confiable.

La presente investigación servirá de modelo para otras entidades que presentan el mismo problema y servirá de referencia para mejorar sus procesos internos en el manejo del archivo.

### **1.2.3 Justificación metodológica**

Este trabajo se justificará desde el aspecto metodológico debido a que el archivo en la Secretaría de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda, aplicará estrategias de mejora en la atención al cliente.

#### **1.2.4 Justificación Académica**

Es importante relacionar el conocimiento alcanzado durante toda la vida estudiantil, y relacionarlo en la pericia profesional, puesto que este manual servirá de modelo para otras entidades financieras que estén atravesando por el mismo problema.

### **1.3 OBJETIVOS**

#### **1.3.1 Objetivo General**

- Proponer técnicas y procedimientos para el manejo de archivos en la Secretaría y la atención al cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.

#### **1.3.2 Objetivo Específicos**

- Fundamentar teóricamente los elementos relacionados con gestión documental.
- Realizar el diagnóstico de la situación que generan los servicios que brinda la secretaria de la Cooperativa Mushuc Runa.
- Diseñar un manual de normas y procedimiento para establecer la organización de los archivos en la Secretaria de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Muchuc Runa Ltda.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

### 2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Se realizó una revisión del repositorio de la institución para ver si se ha presentado el tema ‘‘Propuestas de Técnicas y Procedimiento para el Manejo del Archivo en la Secretaria y la Atención al Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., identificar temas relacionados con la investigación planteada y conocer el grado de aporte que puede brindar. Al no encontrar tema registrado se procedió a realizar una búsqueda general, como resultado se ha obtenido el siguiente:

<b>Título o tema</b>	<b>Institución universitaria</b>	<b>Año de publicación</b>	<b>Autor(s)</b>	<b>Resumen</b>
Diseño de un modelo de gestión documental para la unidad Nacional de Tierras Rurales - UNAT	Pontificia Universidad Javeriana	2008	Angarita Castillo Paola Carolina y Angarita Castillo Diego Fernando	El acceso documental se enfrenta a un acuciante problema: la Gestión Documental comenzando con el reconocimiento de la archivística como una técnica tras la segunda guerra mundial, desde entonces diferentes propuestas y modelos internacionales como el norteamericano conllevaron a desarrollar estándares y políticas con miras a normalizar el concepto archivístico
Implementación de un sistema de gestión documental en la Universidad Central ‘‘Marta Abreu’’ de las Villas, Cuba: Facultad de Ciencias de la Información y de la Educación.	Universidad de Granada	2013	Font Aranda Odalys	El trabajo ha sido desarrollado con la finalidad de elaborar instrumentos que ayuden a la gestión documental, prevención de riesgos, así como un modelo para la evaluación y control del sistema documental. (Font, 2013)

<p>Diseño e implementación de un modelo de gestión documental para la serie historias laborales del área de talento humano para la empresa COLGRABAR</p>	<p>Pontificia Universidad Javeriana</p>	<p>2009</p>	<p>Neira Vega Claudia Marcela -  Sierra Cuervo Sandra Yovanna</p>	<p>El trabajo se realizó con el fin de implementar el mecanismo de acción para la organización de las Historias Laborales y a su vez que los empleados encargados de producir, manipular, organizar y consultar este tipo de documentación obtengan los conocimientos necesarios en cuanto a legislación documental y procesos archivísticos para determinar el contenido de los expedientes y mantenerlos organizados en su interior. (Vega &amp; Sierra, 2009)</p>
<p>Diseño de un manual de manejo de archivo y documentos en las cajas solidarias de la parroquia González Suárez de Otavalo, para mejorar el servicio a clientes internos y externos</p>	<p>Universidad Regional Autónoma de los Andes “UNIANDÉS”</p>	<p>2011</p>	<p>Lechón Gonza, Martha Cecilia</p>	<p>El trabajo se realizó como respuesta a la necesidad que tiene el personal de archivo de contar con una herramienta de trabajo donde se establezcan procedimientos de aplicación en forma específica sobre las tareas a seguir para el manejo de archivo y documentos de las Cajas Solidarias de Gonzáles Suárez, ya que el manual constituye una herramienta indispensable para toda institución, a través de este instrumento de apoyo se logrará optimizar tiempo, recursos y brindar una mejor atención a los clientes internos y externos.</p>
<p>Guía metodológica para la organización y valoración de archivos acumulados</p>	<p>Universidad Nacional de Colombia</p>	<p>2008</p>	<p>Amaya Pinto Sara Lucía – Ramírez Ángela Viviana.</p>	<p>Brindar a los funcionarios de la Universidad que tienen bajo su responsabilidad la organización de los archivos y la preservación del patrimonio documental, un instrumento orientador que apoye la organización y valoración de los archivos que se han venido acumulando de manera desordenada en diferentes lugares de la</p>

				Institución a lo largo de su existencia con el fin de incorporarlos al sistema de archivos institucional.(Amaya & Ramírez, 2008)
Elaboración e Implementación de un sistema de archivos tendiente a un manejo eficiente en la Gestión Documental del Consejo Nacional Electoral, Delegación Provincia de Chimborazo	Escuela Superior Politécnica de Chimborazo	2016	Elsa Paulina Brito Erazo	Es importante establecer y socializar fundamentos teóricos que permitan la comprensión e importancia del manejo de la documentación de un organización para que se facilite la aplicación y uso constante .Para el análisis de la situación actual del manejo documental de la institución, tomando en consideración que Consejo Nacional Electoral, Delegación de Chimborazo, es una institución que se cuenta con un equipo multidisciplinario.
Implementación de un sistema de Archivos en la Empresa Impadi de Importación S.A.	Escuela Superior Politécnica de Chimborazo	2016	Joselyn katalina Bravo Lozado	La compañía se dedica a la importación, comercialización y distribución de articulo relacionados con la relacionados con la papelería y librería, bazar, bisutería, artículos de fantasía, apliques ornamental y decorativo de interiores, líneas de buscar una rentabilidad social, económica financiera satisfaciendo significativamente a los requerimientos de la sociedad chimboracense.

### **2.1.1 Antecedentes históricos**

Cuando a los pueblos indígenas se les consideraba aptos sólo para la agricultura, ganadería y otras actividades relacionadas al campo, nadie pensaba que podían administrar una institución financiera, más aún cuando las instituciones financieras tradicionales calificaban a los indígenas al igual que a los sectores urbano-marginales como sujetos de crédito de alto riesgo, poco confiables y no rentables. (mushuc.com., s/f)

Se estableció una oficina propia en la ciudad de Ambato; poco a poco con el respaldo y la confianza de los nuevos socios, en un período corto de diez años se ha logrado convertir a Mushuc Runa en un referente del cooperativismo a nivel nacional e internacional, está presente en las ciudades de Ambato, Pelileo, Píllaro en Tungurahua, Riobamba en Chimborazo, Latacunga en Cotopaxi, Machachi en Pichincha, Guaranda en Bolívar y Puyo en Pastaza. El compromiso de Mushuc Runa es mejorar la calidad de vida de sus socios.(mushuc.com., s/f)

Jurídicamente la entidad se halla bajo supervisión del Ministerio de Bienestar Social, conforme lo establece la Ley de Cooperativas, no obstante, a la presente fecha ésta cumple con los requisitos establecidos por los Decretos Ejecutivos 2132 y 3050 para pasar al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, que de acuerdo a la evaluación realizada por esta institución se prevé que se incorporará a su control en el primer trimestre del 2004.(Cooperativa de Ahorro y Crédito, Mushuc Runa., 2005)

La SEPS en la actualidad en base a nuevo marco Jurídico que es la ley Orgánica Economía Popular Solidaria, publicada en Registro Oficial N. 444 10 de mayo del 2011 pasa al Control del Súper Intendencia de Economía Popular Solidaria, por su jurisdicción Geográfica esta Cooperativa pertenece a la Intendencia Zonal N. 3 domiciliaria en Ambato.

## 2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.2.1 Gestión documental

No se sabe exactamente quién y cuándo invento la gestión documental. En tiempos antiguos se guardaba archivos en los templos y estos eran manejados por los sacerdotes (Guapacha, 2015). La gente llevaba sus documentos inclusive a la guerra por temor de dejarlos en las casas donde enemigos los podrían destruir con facilidad.

Lo que es muy relacionado con la gestión documental es la información, la cual ha sido clave para el desarrollo histórico de la humanidad.

El ser humano tiene constante necesidad de la información por lo cual se inventó y utilizó diferentes artefactos para este propósito como: ideogramas encontrados en cavernas, las tablas de arcilla, los papiros egipcios, la imprenta, el papel, el teléfono, la computadora, los satélites.

El primer contacto con el archivo tuvo lugar en el siglo XVII donde el hombre vio la necesidad de guardar algunos documentos principalmente en su lugar de trabajo. Así que inventó un aparato llamado aguja donde insertaba los papeles. Más tarde ideó el gancho, después tabla Shannon, Pigeon hole, archivo de la caja y carpeta de fieltro.

En el siguiente gráfico se presenta estas herramientas.

			
Tabla Shannon	Pigeon hole (Nido de palomas)	Archivo de caja de madera	Bellows file (carpeta de fieltro)

Gráfico 2: Herramientas para organizar los archivos.

**Fuente:** Guapacha, 2015

La Gestión Documental es la captura, almacenamiento y recuperación de documentos. Con o sin una solución de gestión documental, su empresa ya captura, almacena y recupera documentos cada día. Para muchas organizaciones, este proceso consume mucho tiempo y a menudo se ignoran las posibilidades de mejorar el proceso

Los documentos que se pueden procesar con la gestión documental son muy variados y de distintos tipos: Los documentos llegan en forma de papel o electrónicos, estos documentos pueden estar en diferentes formatos o sistemas. También los destinos de los documentos pueden ser departamentos distintos, un contrato tiene que almacenarse en el departamento legal, en cambio un formulario puede ir a un departamento específico.

“La importancia de la gestión documental radica en que los documentos son inmediatamente recuperados por las personas que está buscando la información, esto cambia el enfoque del problema de la recuperación de documentos.” Business, (2017)

#### **2.2.1.1 Organización de documentos de apoyo**

Es necesario aclarar que la documentación de apoyo está constituida por los documentos recopilados en las diferentes oficinas de la Agencia y tiene por finalidad informar a los empleados de la cooperativa sobre los fundamentos, artículos, normativas tanto legales como institucionales que se encuentran ocupando espacios importantes en los archivadores de cada área y que deben ser trasladados hasta el archivo central.

La documentación de apoyo está constituida por:

- Publicidad de la cooperativa
- Circulares para informativos internos sobre disposiciones de gerencia y consejo de administración y vigilancia
- Documentos de orden personal, memorandos, solicitudes
- Acuerdos (horarios, uso de uniformes)
- Resoluciones sobre requerimientos para créditos
- Leyes provenientes de órganos de control como los que emite SEPS
- Reglamentos (créditos y cobranzas, tasas de interés por morosidad)
- Otros.

Para la adecuada organización de la documentación de apoyo esta debe ser clasificada aparte de la documentación administrativa, el proceso de depuración deberá hacerse de forma anual cuando haya perdido su utilidad o vigencia, siempre que la documentación no forme parte de un proceso esencial o registro significativo para la institución financiera.

### **2.2.2 Archivo**

Es el conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o identidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio o información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de historia. (Mendoza, 2014)

### **2.2.3 Tipos de archivos**

Ministerio de Fomento, (2013) expresa que los archivos se clasifican en Archivos de Gestión, Archivo Central y Archivo Histórico.

#### **2.2.3.1 Archivo de gestión**

Es el archivo realizado directamente por el empleado o funcionario en su puesto de trabajo. El número de consultas de este archivo es muy amplio y los documentos archivados pueden provenir de otros organismos departamentos o bien has sido entregados directamente por los interesados.

El funcionario es el responsable directo de su archivo, debe clasificar los documentos y mantenerlos en el archivo el tiempo estrictamente necesario fijado por la entidad o el que resulte imprescindible para realizar sobre el documento las operaciones oportunas. Sólo deberán estar por tanto los documentos en poder del funcionario el tiempo oportuno, sin que sirva el archivo como lugar permanente de almacenamiento, debiéndose enviar los documentos a otros puestos de trabajo para que siga su tramitación o bien a los archivos semiactivos de los departamentos si se ha terminado el trabajo sobre éstos. (Ministerio de Fomento., 2013)

### **2.2.3.2 Archivo central**

Para (Rojas, Juan., 2017), el Archivo Central es el órgano responsable de planificar, organizar, dirigir, normar, coordinar, ejecutar y controlar las actividades archivísticas a nivel Institucional, así como, de la administración, custodia y conservación de la documentación proveniente de los Archivos de Gestión de cada una de las Oficinas Productoras que han sido declarados con valor Permanente y/o de Valor temporal.

### **2.2.3.3 Archivo histórico**

El archivo histórico es aquel al cual se transfiere la documentación del archivo central o del archivo de gestión que, por decisión del correspondiente comité de archivo, debe conservarse permanentemente, dado el valor que adquiere para la investigación, la ciencia y la cultura. También puede conservar documentos históricos recibidos por donación, depósito voluntario, adquisición o por expropiación.

En esta fase se desarrollan los siguientes procesos.

- Organización
- Consulta
- Conservación
- Disposición final

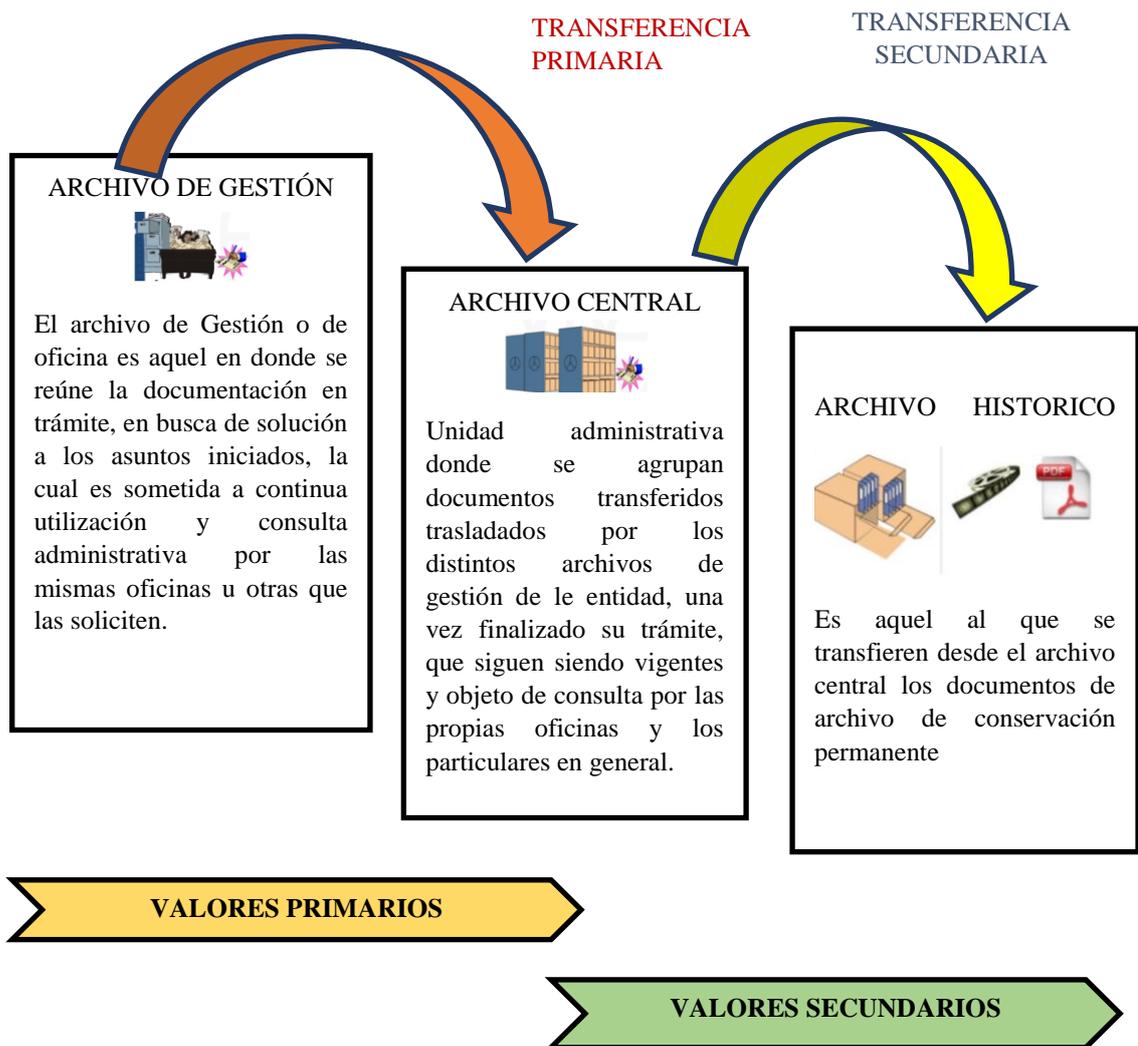


Gráfico 3: Ciclo vital documental  
Fuente:(Amalar, 2014, pág. 57)

### 2.2.4 Valores de los documentos

La valoración documental es la fase del tratamiento archivístico que consiste en analizar y determinar los valores primarios y secundarios de las series documentales, fijando los plazos de transferencia, acceso y conservación o eliminación parcial o total.

Nunca deberá haber una única regla para la valoración de una serie documental. Existen instituciones e individuos productores de documentos que realizan diferentes actividades, por lo cual crean documentos con peculiaridades propias en variados formatos: soportes de papel, ópticos, magnéticos y electrónicos. Y para valorar una serie documental hay que tomar en cuenta todos los detalles internos y externos del

documento. Para llegar a esto hay que proceder al siguiente paso que se denomina identificación.

El archivo histórico es aquel al cual se transfiere la documentación del archivo central o del archivo de gestión que, por decisión del correspondiente comité de archivo, debe conservarse permanentemente, dado el valor que adquiere para la investigación, la ciencia y la cultura. También puede conservar documentos históricos recibidos por donación, depósito voluntario, adquisición o por expropiación. (Quinteros, 2000)

#### **2.2.4.1 Valor primario de los documentos**

Es el valor que tienen los documentos mientras sirven a la organización que los produce y al productor, destinatario o beneficiario del documento. Es decir, a los involucrados en un tema.

El valor primario contempla adicionalmente los siguientes valores:

- Administrativo
- Legal
- Fiscal
- Contable
- Técnico

#### **• Valor administrativo**

Es el valor que posee el documento para la administración que lo originó como soporte de sus actividades. Es la que se relaciona con el documento producido y recibido que responde a los procesos administrativos de la entidad (correspondencia general y expedientes de casos y tareas especializadas). Tendrá valor mientras sea de consulta; vigente para sustentar el derecho y la obligación de la actividad administrativa hasta que reproduzca un nuevo documento.

- **Valor legal**

Es el valor que tienen los documentos que sirven de testimonio o prueba ante la ley. Son aquellos documentos que sustentan un derecho para el estado o la persona.

- **Valor fiscal**

Es aquel documento donde se informa y se justifica el desarrollo de gastos y los de carácter tributario. Dejan de tener vigencia legal luego de que las declaraciones tributarias cumplen los términos de firmeza de acuerdo a la ley.

- **Valor contable**

El valor que tienen los documentos que respaldan el conjunto de cuentas, registros contables de ingresos, egresos, pasivos, activos o patrimonio de la organización pública o privada.

- **Valor técnico**

Es aquel que tienen los documentos característicos de cada tipo de institución o empresa y son documentos producidos y recibidos por una institución en virtud de su aspecto misional,

#### **2.2.4.2 Valor secundario de los documentos**

Es el valor que adquieren los documentos una vez pierden sus valores primarios y tienen utilidad cultural, histórica o científica. Porque la información que contienen es relevante para la sociedad por ser testimonio del origen, desarrollo y evolución de un acontecimiento y sirve como fuente para futuras investigaciones.

- **Valor histórico**

Cualidad atribuida a aquellos documentos que deben conservarse permanentemente por ser fuentes primarias de información, útiles para la reconstrucción de la memoria de una comunidad.

## **Valor cultural**

Cualidad del documento que, por su contenido, testimonia, entre otras cosas, hechos, vivencias, tradiciones, costumbres, hábitos, valores, modos de vida o desarrollos económicos, sociales, políticos, religiosos o estéticos propios de una comunidad y útiles para el conocimiento de su identidad.

## **Valor científico**

Cualidad de los documentos que registran información relacionada con la creación de conocimiento en cualquier área del saber.

- **Valor técnico**

Atributo de los documentos producidos y recibidos por una institución en virtud de su aspecto misión. (Quinteros, 2000)

### **2.2.5 Principios archivísticos**

De acuerdo al aporte brindado por, (Gavilan, 2009) los principios generales de la organización archivística de los fondos documentales son el respeto al origen y al orden natural de los documentos, los cuales están dados por la oficina productora de los mismos.

#### **2.2.5.1 Principio de procede**

Para, es aquél según el cual cada documento debe estar situado en el fondo documental del que procede, teniendo en cuenta que debe mantenerse la unidad e independencia de cada fondo y en éste la integridad y carácter seriado de las secciones, series y expedientes. Este principio es válido tanto para los archivos históricos como para los administrativos, pues en todos los casos debe conocerse o reconstruirse la evolución estructural histórica de la institución, identificando en ella las dependencias y funciones que desarrolla o desarrolló en el pasado, integrando en torno a cada una los documentos correspondientes agrupados en series. Para la aplicación del principio de procedencia debe identificarse la entidad productora de los documentos, la dependencia productora,

las funciones desarrolladas y los documentos producidos agrupados en series. Debe hacerse una clasificación documental reconstruyendo la estructura de fondo documental.

#### **2.2.5.2 Principio de orden natural:**

Hace referencia al orden en que se conservan los documentos dentro de cada carpeta o expediente ubicándolos de manera consecutiva de acuerdo como se dieron las actuaciones administrativas que dieron origen a su producción. Cuando una serie documental está compuesta por varios expedientes o carpetas, éstas también deben estar ubicadas de manera consecutiva respetando el orden natural en que se fueron conformando. Dicho esto, hay que ser conscientes de la importancia que tiene mantener correctamente organizado, bajo la supervisión de un responsable, los archivos en las oficinas productoras de documentación. Dado el volumen documental, la organización que se dé a las unidades documentales en esta primera etapa determinará casi de manera irremediable las posibilidades de tratamiento que recibirán más tarde. El primer paso a seguir en la organización del archivo de gestión es el de separar los documentos de apoyo informativo y documentación informativa auxiliar de la documentación archivística propiamente dicha. La documentación archivística debe estar separada a su vez entre documentos sin vigencia administrativa (susceptibles de transferencia al archivo intermedio) y los documentos en trámite o con vigencia administrativa (que deben estar bien organizados).

#### **2.2.6 Técnicas de archivo**

Las técnicas de archivos para cada documento, la premisa de pensar en donde buscare la comunicación en el futuro.

Expresiones dadas por (Amalar 2014), proceso de decepcionar, ordenar, clasificar y conservar adecuadamente los documentos en un lugar determinado a fin de localizarlos fácil y rápidamente y protegerlos de pérdidas y deterioros, etc.

Los documentos son localizados en un mismo orden debidamente clasificado, toda la correspondencia, papeles y otros documentos relacionados con el individuo o firma para facilitar su localización y manejo.

**Es un sistema** Para poder entender de mejor manera la conceptualización de un sistema de archivos es importante en primer lugar conocer claramente lo que significa un sistema y un archivo desde el enfoque de una administración pública y privada.

Es un sistema que nos van permitir clasificar y buscar rápidamente los documentos.

Las técnicas más conocidas son:

**Alfabético**, este archivo registra la documentación mediante una asociación alfabética que va desde la letra A, a la Z.n

**Numérico**, viene a ser la asociación de números que permiten la localización de los documentos, conforme a los dígitos asignados.

**Geográfico**, es aquel que se caracteriza por ubicar la documentación de acuerdo a la ubicación departamental, por ciudad, por sección.

### **2.2.7 Documentación de apoyo informativo**

Los documentos de apoyo informativo existen en todas las oficinas y podemos definirlos como el conjunto de documentos que han sido recogidos para servir de ayuda a la gestión administrativa. Normalmente se trata de publicaciones, fotocopias de legislación, folletos, copias de escritos remitidos por otras oficinas que se conservan por su función informativa, etc, que han de ser destruidos en las propias oficinas, una vez hayan cumplido su misión informativa. (Gavilán, 2009)

Esta documentación nunca se debe de transferir al archivo intermedio. Esta documentación ha de organizarse separada del resto del archivo administrativo. Una forma útil de organizar esta información en soporte papel es la creación de dossieres temáticos, de forma que los documentos queden ordenados por asuntos. (No confundir con expedientes de archivos). Sería deseable que los documentos informativos de consulta habitual estuvieran disponibles en la web de la organización (quizás en la intranet) para evitar la proliferación de las fotocopias múltiples. (Gavilan, 2009)

- **Organización de documentos de apoyo**

Es necesario aclarar que la documentación de apoyo está constituida por los documentos recopilados en las diferentes oficinas de la Agencia y tiene por finalidad informar a los empleados de la cooperativa sobre los fundamentos, artículos, normativas tanto legales como institucionales que se encuentran ocupando espacios importantes en los archivadores de cada área y que deben ser trasladados hasta el archivo central.

La documentación de apoyo está constituida por:

- Publicidad de la cooperativa
- Circulares para informativos internos sobre disposiciones de gerencia y consejo de administración y vigilancia
- Documentos de orden personal, memorandos, solicitudes
- Acuerdos (horarios, uso de uniformes)
- Resoluciones sobre requerimientos para créditos
- Leyes provenientes de órganos de control como los que emite SEPS
- Reglamentos (créditos y cobranzas, tasas de interés por morosidad)
- Otros.

### **2.2.8 Agrupación de los documentos administrativos**

La función del archivo de gestión es un factor determinante en cualquier organismo para que éste funcione con criterios de calidad, eficacia y transparencia. Las unidades documentales sueltas no pueden constituir un archivo, ya que no tienen sentido por sí mismos fuera del contexto en que se generan. Para organizar un archivo es necesario distinguir claramente los distintos grupos de documentos de archivo, que a continuación se detallan:(Gavilan, 2009)

**A. Libros de registro:** El registro es un instrumento jurídico, cuya finalidad es conseguir un sistema de control y de garantía externa e interna de los documentos que se presentan en la Administración y de los documentos oficiales que se envían a otros órganos o a particulares. El registro permite certificar la existencia de un documento, aunque éste no se haya conservado. Sin embargo, no es función del Registro controlar

las entradas o salidas de todos los documentos de gestión, por lo que las oficinas podrán mantener un sistema de control interno (sin sello de registro) para aquellos documentos que no sean objeto de registro: acuerdos, actas, certificados, diligencias, currículums, informes, memorias, notas internas, etc. (Gavilan, 2009)

## **B. Expedientes**

### **Expedientes administrativos**

Se entiende por expediente administrativo “una unidad documental formada por un conjunto de documentos generado, orgánica y funcionalmente, por un sujeto productor en la resolución de un mismo asunto”. Constituyen la unidad documental básica en los archivos administrativos. La estructura del expediente debe ser lógica, coherente y cronológica, ordenándose los documentos de acuerdo con el procedimiento o trámite seguido. Los criterios de formación del expediente administrativo deberán ser uniformes y conocidos por todo el personal involucrado en dicha tarea. Cada expediente debe estar contenido en una carpetilla en donde se anotarán todos los datos que identifiquen dicho expediente: nombre de la oficina que lo ha tramitado, fecha de iniciación y finalización, resumen del asunto, nº de documentos, código del cuadro de clasificación con la denominación de la serie y signatura de instalación. Se aconseja integrar cada documento en su expediente desde el primer momento, ya que transcurrido un tiempo resulta más difícil hacerlo con acierto. Se ha de evitar la extracción de documentos originales de los expedientes en tramitación a solicitud de terceros; en este caso se fotocopiarán y devolverán inmediatamente a su lugar. Si fuera necesario extraer un documento original de su expediente, además de apuntarlo en un libro de control de préstamos, habrá de quedar en su lugar un testigo (ejem.: hoja tamaño folio de color), haciendo constar el nombre de la persona que se responsabiliza del mismo, la fecha y las indicaciones que permitan identificar tal documento para su posterior recuperación. (Gavilán, 2009)

Los tipos de documentos que forman parte de un expediente administrativo podrán ser:

- ❖ **Documentos de decisión:** Contienen una declaración de voluntad de un órgano administrativo sobre materias de su competencia (resoluciones y acuerdos).

- ❖ **Documentos de transmisión:** Comunican la existencia de hechos o actos a otras personas, órganos o entidades (comunicaciones, notificaciones y publicaciones)
- ❖ **Documentos de constancia:** Contienen una declaración de conocimiento de un órgano administrativo, cuya finalidad es la acreditación de actos, hechos o efectos (actas, certificados, certificaciones y acto presunto)
- ❖ **Documentos de juicio:** Contienen una declaración de juicio de un órgano administrativo, persona o entidad pública o privada, sobre las cuestiones de hecho o de derecho que sean objeto de un procedimiento administrativo (informes)

Los documentos pueden o no ser presentados por la institución y que da lugar a los inicios queda los procedimientos administrativos que pueden ser anulados,

- ❖ **Documentos de los ciudadanos:** El instrumento por el que los ciudadanos se Dentro de un mismo expediente nos podemos encontrar con documentos que han sido producidos por la propia oficina, y otros recibidos en ella. Estos últimos los conservaremos en forma original, mientras que los otros, al salir fuera de las oficinas, los conservaremos en forma de copia administrativa. Son ejemplos de expedientes administrativos: expedientes de estudiantes, expedientes de ayudas y becas, expedientes de proyectos 4 de investigación, expedientes de títulos, expedientes de tesis, expedientes de recursos administrativos, expedientes de personal, expedientes de compra de material, expedientes de contratación de obras, expedientes de las reuniones de los órganos de gobierno de la organización, expedientes contables, etc. (Gavilán,2009)

### **Expedientes informativos**

Constituye un tipo de expedientes que se caracterizan por no estar sujetos a un procedimiento administrativo, si bien se forman igualmente a partir de documentos originales de la Institución que han de ser conservados y organizados en los archivos de gestión. Se pueden ordenar por orden cronológico o por grupos temáticos de documentos, según la complejidad y extensión de los mismos. Se separarán los

documentos de la misma naturaleza en subcarpetas; por ejemplo: correspondencia, facturas, informes, etc. (Gavilán, 2009)

### **2.2.9 Foliación**

La foliación debe realizarse en el momento en que se prepare la documentación para ser transferida de tal manera que se pueda evidenciar el desarrollo de los trámites.

La foliación es el acto de enumerar los folios solo por su cara, cuya numeración se aplica solamente a esta.

Debe efectuarse en el extremo superior derecho de la hoja, con un lápiz de mina negra y blanca (HB, B), en forma legible y sin enmendaduras.

Se debe numerar de manera consecutiva, es decir, sin omitir ni repetir números. (Gavilan, 2009)



Gráfico 4: Foliación  
**Fuente:**(Amalar, 2014, pág. 50)

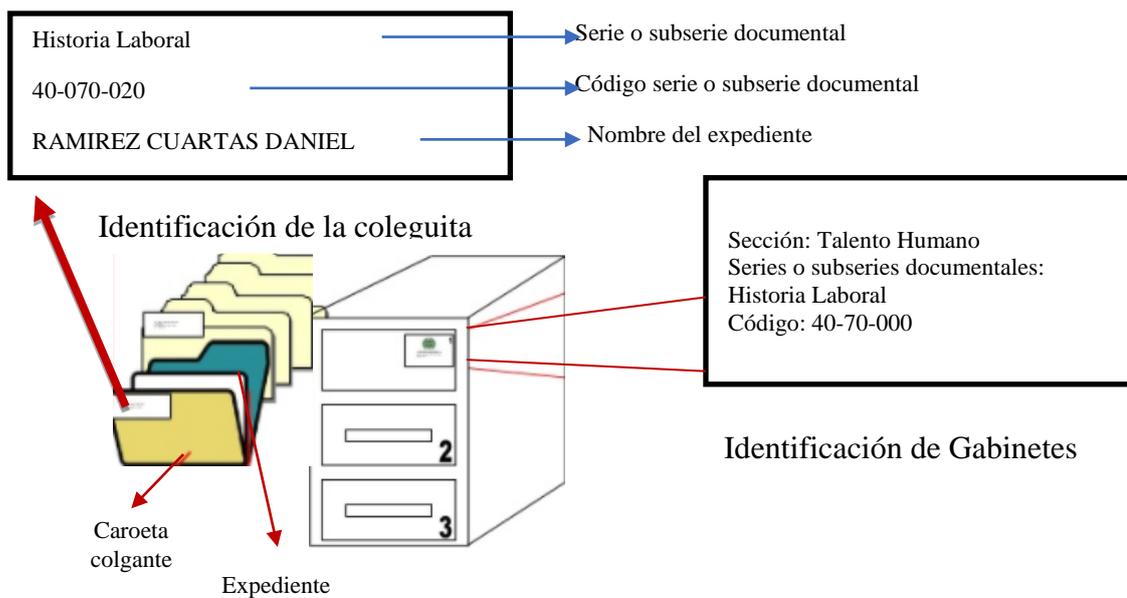


Gráfico 5: Identificación de gabinetes

Fuente:(Amalar, 2014, pág. 50)

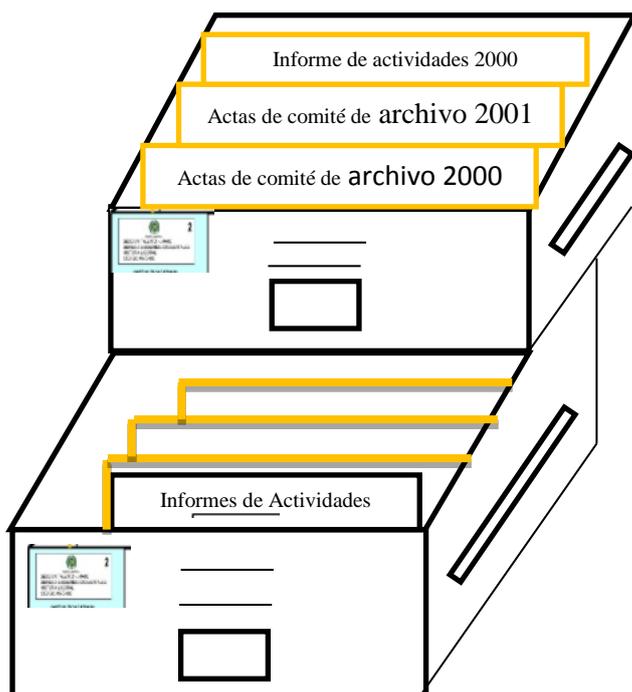


Gráfico 6: Distribución interna gabinetes

Fuente:(Amalar, 2014, pág. 55)

### 2.2.10 Transferencias documentales

La transferencia documental, consiste en el traslado ordenado y clasificado de los documentos que cumplen su tiempo de retención (estipulando en la TRD), previo

diligenciamiento del formato de inventario de documentos, según calendario de transferencias previamente programado. (López, William., 2013)



Gráfico 7: Transferencia documental  
Fuente:(Amalar, 2014, pág. 55)

### 2.2.10.1 Flujograma del proceso de transferencia

Mediante el uso de un flujograma se detalla de manera sencilla el proceso de transferencia de la documentación hacia su lugar de archivo, como podemos observar a continuación:

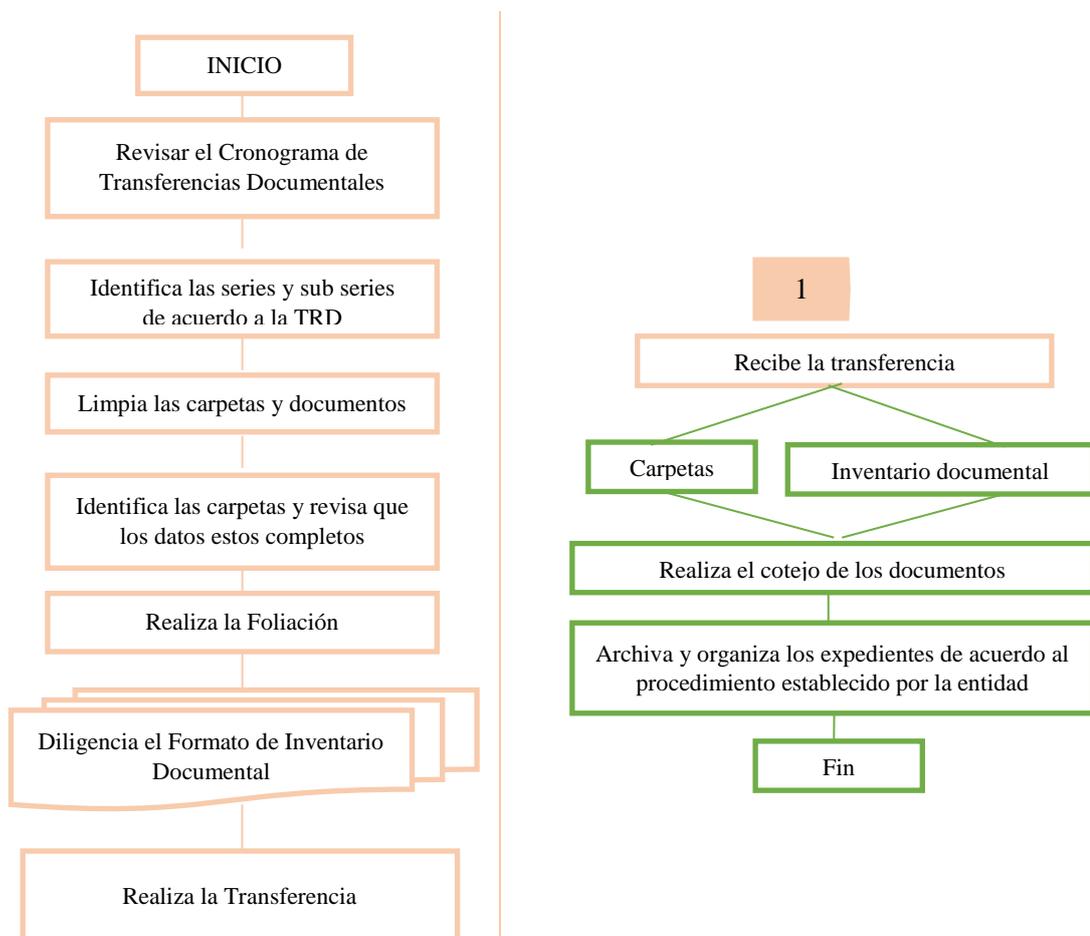


Gráfico 8: Flujograma Transferencia documental  
Fuente:(Amalar, 2014, pág. 56)

### **2.2.11 Procedimientos para el manejo del archivo**

De acuerdo a las apreciaciones de (Arroyomolinos., 2017). Los procedimientos para un manejo apropiado de los archivos deben considerar varios aspectos como:

- **Inspeccionar**

Cerciorarse que la correspondencia, está aprobada y lista para archivar. Verificar en el sello de correspondencia recibida, si está firmada por quien la tramita. Retirar ganchos de cosedora y clips de los documentos. (López, William., 2013)

- **Clasificar**

Determinar el número, nombre o fecha con la cual se organizarán los documentos, que se van a archivar; se colocan en grupos homogéneos de acuerdo con la entidad productora y con el sistema de organización que tenga la empresa.

- **Distribuir**

Después de clasificarlos se colocan en los distribuidores, según la organización inicial. La correspondencia que se ha subrayado, debe ordenarse alfabética, numérica o cronológicamente.

- **Archivar**

Finalmente, se colocan en la carpeta interna correspondiente y está en el archivador. cada uno de los espacios con los datos solicitados para cada tipo de carpeta. Estos son los modelos para marcar las unidades de conservación (carpetas). Es de reiterar, que se debe aplicar lo detallado en el numeral. (Díaz, 2017)

### **2.2.12 Principios de Ordenamiento**

Para (Martin, 2009). Los principios generales de la organización archivística de los fondos documentales son el respeto al origen y al orden natural de los documentos, los cuales están dados por la oficina productora de los mismos.

Principio de procedencia: El principio de procedencia se define como aquel según el cual cada documento debe estar situado en el fondo documental del que procede,

teniendo en cuenta que debe mantenerse la unidad e independencia de cada fondo y en este la integridad y carácter seriado de los documentos.

Este principio es válido tanto para los archivos históricos como para lo administrativos, pues en todos los casos debe reconstruirse la historia de la institución que produce los documentos identificando en ella las dependencias y funciones, integrando en torno a estas los documentos agrupados en series.

El principio de procedencia debe tenerse en cuenta tanto en la organización de los documentos del archivo como en la ordenación, clasificación y descripción de los mismos.

- Principio de orden naturales el que hace relación al orden que conservan los documentos dentro de cada serie, de acuerdo a la secuencia que origino el expediente y en el orden en que se dieron los documentos que materializan las actuaciones y diligencias encaminadas a la resolución administrativa de un asunto determinado, iniciado y resuelto en la oficina que tiene la competencia especifica. En consecuencia, debe respetase el orden natural de los documentos ya que son producidos en una relación causa –efecto. (Velásquez,2016)

A continuación, se presenta el flujo sobre el principio de ordenamiento:

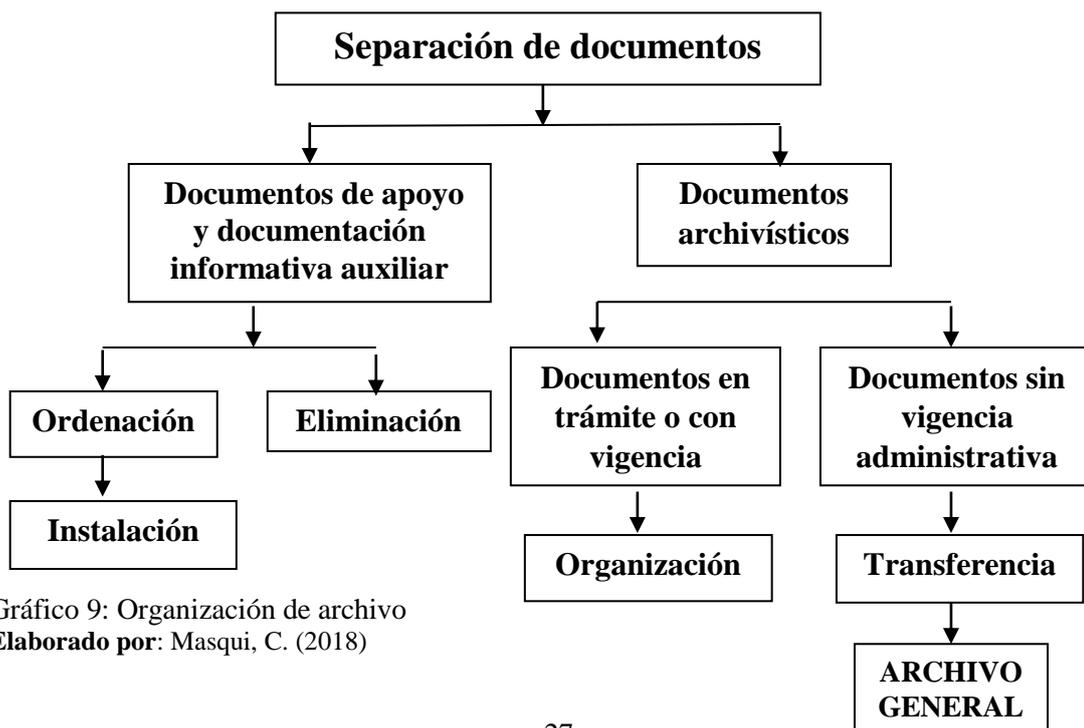


Gráfico 9: Organización de archivo  
Elaborado por: Masqui, C. (2018)

### 2.2.13 Normas para consultar el archivo

Que la búsqueda sea rápida y segura, siga estos pasos:

- a. Determine el nombre, número o fecha correspondiente del documento que se quede buscar.
- b. Imagine el nombre, número o fecha escrito en el archivo, es decir, con la primera unidad.
- c. Determine la primera unidad.
- d. Localice la guía principal
- e. Localice la sub guía.
- f. Localice la carpeta.
- g. Localice el legajo dentro de la carpeta.
- h. Localice el documento dentro del legajo.
- i. Ponga una señal en este sitio y entregue al interesado.
- j. Haga firmar la guía de afuera y de seguimiento.
- k. Coloque la guía de afuera en el sitio de donde se retiró la carpeta.
- l. Coloque la guía de seguimiento, en el archivador correspondiente.

**Inventario Documental.** Una vez organizadas las carpetas y foliadas debidamente, proceda a levantar el inventario documental, diligenciando el formato único de inventario documental, de esta manera tendrá control sobre los documentos de su archivo y adelantará el trabajo para la fecha en que se realice la transferencia de los documentos al Archivo Central.

El inventario de la documentación producida en las oficinas de la Agencia de la Cooperativa Mushuc Runa Ltda., deberá ser actualizado anualmente para tener conocimiento de la información que se manejará, este proceso ayudará en los siguientes casos:

- Transferencias de documentos desde la Secretaría General.
- Contratación y liquidaciones de empleados.
- Requerimientos de los entes de control. (SEPS)

Este tipo de inventarios debe considerar los siguientes aspectos informativos:

- Identificación de la oficina que produjo la documentación
- Motivo del inventario (transferencia, retiro, eliminación del documento, inspección legal)
- Número de foja del formato utilizado
- Serie documental
- Nombre del expediente
- Tipo de documento y contenido
- Localización
- Observación (se hará constar, estado del documento u otros aspectos que no hayan sido especificados)

#### **2.2.14 Muebles, equipos y materiales del archivo**

Para que el correcto manejo que los archivos son necesario los siguientes equipos:

**Archivadores:** son muebles donde se guardan los documentos. Están diseñados para

Economizar espacio y ofrecer consulta simultanea de las carpetas depositadas en los diferentes entrepaños y gavetas.

##### **Archivadores Verticales de Gavetas**

Para, Son muebles de varias gavetas, metálicos o de madera, con llave central para cerrar todas las gavetas y con carpeta colgante.

Las carpetas se colocan sobre su lomo, una detrás de la otra con el borde que presenta la pestaña hacia arriba.

- **Archivador Vertical o Folderama**

Armario de metal con puertas corredizas. Está dividido por tablillas verticales que reposan sobre los entrepaños. Los rótulos deben escribirse, y leerse, de abajo hacia arriba.



Gráfico 10: Muebles equipos y materiales de archivo

Fuente:(Amalar, 2014, pág. 55)

**Mantenimiento de los muebles de archivo.** Los archivadores son muebles para la conservación, seguridad y buen manejo de los documentos; no se deben guardar implementos de oficina, cafetería, equipos, impresoras, alimentos, arreglos navideños, objetos personales, etc. La limpieza del mobiliario de archivo y los documentos se debe realizar a diario, para evitar la acumulación de polvo o bacterias y permitir una adecuada conservación de los documentos.

### 2.2.15 Depuración documental

Consiste en retirar de las carpetas, todos aquellos documentos que no son de archivo como lo son:

- a) Retirar las hojas duplicadas de los documentos, separadores, entre otros, siempre que no haga parte de una serie, grupo documental o que se constituya soporte de un expediente de carácter legal,
- b) Si en las copias de los documentos posee más información que el otro, se debe dejar este último.
- c) Si un documento presenta ya sea firmas o sellos y el otro también, pero no son los mismos sellos o firmas, automáticamente se consideran dos documentos totalmente distintos y dejamos los dos.

- d) La foliación se realizará en el momento en que se prepare la documentación para ser transferida de tal manera que se pueda evidenciar el desarrollo de los trámites.



Gráfico 11: Foliación

Se debe escribir el número en la esquina superior derecha de la cara recta del folio en el mismo sentido en el que se lee el documento.

- **Rotulación de caja**

El siguiente es el formato de rotulo de caja establecido para dicha tarea.

- a) Las carpetas se acomodarán de izquierda a derecha; de tal forma que la carpeta No. 1 será la primera que se debe encontrar a mano izquierda y la última a mano derecha y su numeración será independiente de las otras cajas que existan.

- **Inventario documental**

Es el instrumento que describe la relación sistemática y detallada de las unidades de un Fondo, Sección o Subsección, siguiendo la organización de las Series Documentales, este se debe diligenciar para llevar el control de las carpetas en Archivo de Gestión y en el momento de la Transferencia a otros Archivos:

El beneficio para los usuarios de la información se dará en el sentido de que la documentación que estará bajo la custodia de la responsable del manejo del archivo será la correcta, evitando el uso de documentos aislados a los procesos.

Para conseguir que se cumplan los procedimientos se deben tomar en consideración los siguientes parámetros:

- Tener en cuenta los tiempos del cronograma de transferencias.
- Seleccionar las series que ameriten ser transferidas.
- Retirar de los registros la documentación que no sea esencial para determinado proceso como revistas, publicidad y propaganda, copias o fotocopias que se encuentran en el expediente original.
- Colocar los expedientes por años de manera secuencial y cronológica en forma ascendente.
- Si la documentación se encuentra en carpetas esta deberá ser enumerada, ya que se puede confundir la información.



Gráfico 12: Enumeración de carpetas  
Elaborado por: Masqui, C. (2018)

- El identificador de las carpetas debe ubicarse en el extremo superior derecho, el mismo que será diseñado por la Secretaría de la cooperativa. A continuación, se sugiere:



Gráfico 13: Etiquetado  
Elaborado por: Masqui, C. (2018)

- De igual manera las cajas se deben marcar siguiendo el correspondiente orden cronológico, el etiquetado debe estar en dos sentidos en la y la parte frontal como se muestra a continuación:

Tabla 1: Etiquetado en cajas

<b>01</b>	
<b>COAC Mushuc Runa Ltda.</b>	
Dependencia: Gerencia	
Asunto: Actas de resolución	
Año: 2017	
Fechas externas: 01/02/2017 - 30/05/2017	
Número de carpetas: 5	
Observaciones:	Carpeta 1: A-B 2017 Carpeta 2: C-E 2017 Carpeta 3: F-J 2017 Carpeta 4: K-P 2017 Carpeta 5: Q-V 2017
<b>Elaborado por:</b> Masqui, C. (2018)	

### 2.2.16 Fase de vida de los documentos

- Vida de los documentos

Para mantener el archivo organizado de manera apropiada se sugiere diseñar un cuadro de vida de los documentos, la finalidad de este proceso es conocer los tiempos que la documentación debe permanecer en el archivo o ser procesados para su eliminación definitiva, esto ayudará a brindar agilidad a los trámites ya que únicamente se conservaran los documentos importantes.

La tabla de vida útil de la documentación debe contener la siguiente información:

Tabla 2: Vida útil de la documentación

Fase documental	Utilidad	Duración documental	Localización
<b>ACTIVA</b>	Documentación para efectuar trámites	De 3 a 5 años	Archivo de oficina o gestión
	Vigencia procesos administrativos		
	De consulta frecuente		
<b>SEMIACTIVA</b>	Consulta ocasional	De 6 a 10 años	Archivo intermedio
	Evaluación y selección		
<b>INACTIVA</b>	Valor histórico	Más de 10 años	Archivo final
	Conservación permanente		

Elaborado por: Masqui, C. (2018)

Terminado el procedimiento se debe actualizar el inventario documental para conocer con que tipo y número de documentos se cuenta en el archivo.

### 2.2.17 Cliente

Cliente es una persona, empresa u organización que compra o adquiere de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización, y por tanto, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios (Thompson,2009 pág.1)

### 2.2.18 Atención al cliente

De acuerdo con las aportaciones de Toda persona que trabaja dentro de una empresa y toma contacto con el cliente, la misma aparece identificada como si fuera la organización misma.

Estadísticamente está comprobado que los clientes compran buen servicio y buena atención sobre calidad y precio. Brindar un buen servicio no alcanza, si el cliente no lo percibe. Para ello es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos que hacen a la atención al público (Miguel Navarro).

Los siguientes aspectos hacen que la atención al público excelente:

**Cortesía:** es expresión de las buenas maneras, procede de adjetivo cortes que se refiere a las personas atentos y amables (Pérez y Merino, 2010). Se pierden muchos clientes si el personal que los atiende es descortés. El cliente desea siempre ser bien recibido, sentirse atendido con amabilidad y ser importante.

**Atención rápida:** a nadie le agrada esperar o sentir que se le ignora. Si llega un cliente y está ocupado, dirigirse a él en forma respetoso y decirle; estar con usted en un momento. (Alvarez, Adrian., 2009)

**Confiabilidad:** el cliente quiere que su experiencia de compra sea lo menos riesgoso posible. Espera encontrar lo que busca que alguien responda. (Alvarez, Adrian., 2009)

### **2.2.19 Objetivos de la atención al cliente**

Para (Diccionario Luxor., 2013). Son varios los objetivos que persigue una buena atención al cliente, por lo que se debe considerar los siguientes aspectos:

- Escuchar al cliente activamente entendiendo sus necesidades y atendiendo sus requerimientos. Comprender cuáles son sus expectativas
- Asesorarlo y presentarle la mejor opción disponible, producto o servicio, que responda a sus necesidades y deseos.
- Responder todas sus inquietudes acerca de la adquisición y mejor uso del producto o servicio.
- Aclarar sus dudas y objeciones para que el cliente sienta el placer y la satisfacción de lo adquirido.
- Ofrecer todas las garantías y referencias que aseguren al cliente que su decisión es la más correcta.
- Coordinar con el cliente las condiciones de su compra: fecha de entrega, envío, soporte técnico.
- Comprometer con el cliente un seguimiento de satisfacción.
- Efectuar ese seguimiento del producto o servicio para conocer si alcanzó los resultados esperados.

- Realizar una actualización del historial de interacciones con el cliente para conocerlo cada vez más y mejor para hacerlo sentir que ese conocimiento permite asesorarlo y darle siempre lo mejor y lo más adecuado para él.
- Brindar continuidad y seguimiento a la relación con el cliente, tanto se trate de sugerencias sobre el uso de lo adquirido como actualizaciones acerca de nuevos productos y servicios que por su perfil de consumidor le podrán interesar.

### **2.2.20 Importancia de la atención al cliente**

Para el (Centro de Investigación de mercados., 2018), El servicio al cliente es el servicio o atención que una empresa o negocio le brinda a sus clientes al momento de ofrecer productos y servicios correctos además de responder preguntas, dar solución a problemas en el momento adecuado y así dar un seguimiento continuo creando una fidelidad mayor. La calidad del servicio al cliente es una ventaja comparativa importante porque puede hacer la diferencia en cualquier empresa o negocio. El impacto que éste tiene puede ser la razón por la cual los clientes se inclinan por determinada marca, es decir, cualquier paso equivocado que realice la empresa o negocio llevara al cliente directamente hacia sus competidores directos. Los clientes anteriormente buscaban que los productos o servicios se ajustaran a sus necesidades solo en calidad y un buen precio, pero a través de los años el cambio fue evidente, el servicio al cliente fue trascendental para crear fidelidad entre el cliente y las empresas

### **2.2.21 Tipos de comunicación**

- **Comunicación verbal.** Es la que se expresa mediante el uso de voz.
- **Comunicación no Verbal.** Es aquel medio con el cual se puede comunicar a través de señas
- **Comunicación Escrita.** Describe el uso de documentos con los que se transmite información en determinado tema.
- **Comunicación Oral.** Es aquello que nos permite entablar un diálogo con otras personas.
- **Comunicación Gráfica.** Es aquella que utiliza formas o imágenes para comunicarse o llevar un mensaje al lector.

### 2.2.22 Reglas de buena Comunicación

- **Saludar al cliente con calidez.** Esto se hará que el cliente se sienta bienvenido.
- **Ser precisos.** No se debe utilizar frases como; hare lo que más pueda. El cliente no debe entender que no podemos, si no que estamos listos para atender.
- **No omitir ningún detalle:** si existe cargo adicional hay que decir por anticipado.
- **Pensar antes de hablar:** cuando más sabe cerca del cliente, mejor lo vamos a atender. Pensar en lo que se va a decir antes de comenzar a hablar, nos dará la posibilidad de transmitir nuestro mensaje.

### 2.2.23 Características de servicio al cliente:

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, para satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas. (Corporación, Novedades., 2015)

Según (Everardo & Vargas, 2010, pág. 6) menciona que:

“Lo cual implica considerar que es necesario dar al cliente todas las prestaciones que espera además del servicio básico, cuidando dos aspectos fundamentales: el trato y la información que se proporciona.”

- **Desarrollar una actitud amistosa hacia el cliente:** Una vez que se ha reconsiderado la definición de servicio y cliente se puede desarrollar una actitud

Amistosa hacia los clientes la cual consiste principalmente en:

- Servir por el placer de servir.
- No sustituir la conveniencia por el servicio.
- Considerar cada reclamación como una solicitud servicio.
- Administrar los momentos de la verdad (cuando se atiende el cliente).
- Atender a sus clientes e invitar a su jefe a que lo atienda a usted.
- Considere que los jefes no son responsables del trabajo que hace la gente, sino de la gente que hace el trabajo.

- Considere que el placer de los negocios y del trabajo proviene de servir a la gente y no de venderles algo.
- Reconozca el buen servicio y permita ser servido.

#### **2.2.24 Causas que ocasionan la pérdida de clientes**

La ganar clientes es una de las principales prioridades para los gerentes de la empresa. Para provocar la lealtad y mejorar el clima laboral se debe atender en forma satisfactor a los clientes empresas, de este modo hay que atender satisfactoriamente a los clientes. Según (Mendoza, 2014) menciona que

Algunos porcentajes que demuestran la disminución de clientes parten con un 1% que son clientes que mueren, 3% de nuestros clientes se mudan a otro lugar, 5% porque se hacen amigos de otros, 9% se va del negocio debido a que los precios de la competencia son más bajos y el 14% de los clientes se pierde por la mala calidad de los productos o servicios del negocio.

#### **2.2.25 Principales causas de insatisfacción del cliente**

En referencia a (Soto, 2014), menciona que:

Algunas causas por las cuales se pierden clientes son:

Por los precios bajos de la competencia

- Por la mala calidad de productos y servicios que se ofrecen
- Porque entablan amistad con personas de otros negocios
- Porque se mudan a otro sitio y la empresa ya no les queda tan cerca
- Por fallecimiento, en el caso de menos de 1% de clientes.

## 2.2.26 Modelos de Atención al cliente

### 2.2.26.1 Loyaltling

Según (Loyaltling., 2013), introduce la noción de marketing de fidelizar del “Dar para recibir”, es decir, a los clientes se les prometen mayores beneficios a cambio de su información.

El concepto general es tener un conocimiento más profundo, más rico, más interactivo relevante a cambio de un mayor nivel de beneficio que esté a disposición del cliente típico.

### 2.2.26.2 Modelo Kano

Modelo Kano fue desarrollado en los años 1880 por NovialiKano y “es la gestión de la calidad, y una técnica de comercialización que se puede utilizar para medir la satisfacción del cliente.”

- La evaluación de ideas nuevas.
- Para el desarrollo de conceptos de nuevos productos.
- Ofrece una metodología para localizar las respuestas del consumidor.
- Clasificar las características y las propiedades del producto que aportan



Gráfico 14: Modelo Kamo  
Fuente: Noriaku,(1984, pág. 1)

### 2.2.26.3 Valor percibido

Para, (Bustamante & Cabanzo, 2013) “El valor percibido es definido como el resultado de la comparación por parte del consumidor de los beneficios percibidos y los sacrificios realizados.”

### 2.2.27 Mejora en la atención al cliente

Las actividades consideradas para mejorar la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, sustentan la buena organización de los archivos, la conservación de la documentación y buen manejo de la información, por lo que se propone los siguientes procedimientos:

Tabla 3: Mejoras en la atención al cliente

<b>PROCESOS</b>	<b>ACTIVIDADES PARA EL MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE</b>
<b>Organización de archivos de gestión</b>	Búsqueda de documentos solicitados sin inconvenientes brindando agilidad a los procesos.
	Identificación exacta de los documentos contrarrestando la pérdida documental
	Los socios y clientes pueden obtener documentos físicos en buen estado
	Entrega de trámites en tiempos oportunos, lo que permitirá alcanzar la satisfacción de los socios.
<b>Vida de los documentos</b>	Los socios y clientes estarán informados sobre los tiempos de conservación de los documentos en el archivo, permitiendo realizar pedidos sobre trámites vigentes.
<b>Manejo del archivo</b>	Al mantener un personal capacitado en gestión documental las respuestas al pedido documental serán eficientes.

Elaborado por: Masqui, C. (2018)

## 2.3 MARCO CONCEPTUAL

- **Archivo:** Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona, entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia ([mintic.gov.co/portal/604/articulos-3682\\_documento.pdf](http://mintic.gov.co/portal/604/articulos-3682_documento.pdf), 2000)

- **Archivo de gestión:** Aquél en el cual se reúne la documentación en trámite en busca, de solución a los asuntos indicados, sometida a continua utilización y consulta administrativa por las mismas oficinas u otras que lo soliciten. (Sigepre, 2017)
- **Archivo central:** Unidad administrativa donde se agrupan documentos transferidos o trasladados por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, una vez finalizado su trámite, que siguen siendo vigentes y objeto de consulta administrativa por las mismas oficinas u otras que los soliciten. (Sigepre, 2017)
- **Archivo histórico:** Aquel al cual se transfiere la documentación del Archivo Central o del Archivo de Gestión que, por decisión del correspondiente Comité de Archivo, debe conservarse permanentemente, dado el valor que adquiere para la investigación, la ciencia y la cultura. (Sigepre, 2017)
- **Documento de apoyo:** Documentos que no se consideran como material de archivo, no son producidos o tramitados por la Unidad y son de consulta personal (Sigepre, 2017)
- **Documento de archivo:** Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones (LEY 594., 2000, pág. 3).
- **Ciclo vital del documento:** Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción en la oficina y su conservación temporal, hasta su eliminación o integración a un archivo permanente (Sigepre, 2017)
- **Conservación de archivos.** Conjunto de medidas adoptadas para garantizar la integridad física de los documentos que alberga un archivo. (Sigepre, 2017)
- **Conservación de documentos.** Conjunto de medidas tomadas para garantizar el buen estado de los documentos. Puede ser preventiva o de intervención directa. Métodos utilizados para asegurar la durabilidad física de los documentos, por medio de controles efectivos incluyendo los atmosféricos. (Sigepre, 2017)
- **Consulta de documentos.** Derechos de los usuarios de la entidad productora de documentos y de los ciudadanos en general a consultar la información contenida en los documentos de archivo y a obtener copia de los mismos. (Sigepre, 2017)**Custodia de documentos.** Responsabilidad jurídica que implica por parte de

la institución archivística la adecuada conservación y administración de los fondos, cualquiera que sea la titularidad de los mismos. (Sigepre, 2017)

- **Depuración.** Operación por la cual se separan los documentos que tienen valor permanente de los que no lo tienen. (Sigepre, 2017)
- **Depósito de archivo.** Espacio destinado a la conservación de los documentos en una institución archivística. (Sigepre, 2017)
- **Descripción documental.** Es el proceso de análisis de los documentos de archivo o de sus agrupaciones, materializado en representaciones que permitan su identificación, localización y recuperación de su información para la gestión o la investigación. (Sigepre, 2017)
- **Función archivística:** Actividades relacionadas con la totalidad del quehacer archivístico, que comprende desde la elaboración del documento hasta su eliminación o conservación permanente (LEY 594., 2000, pág. 3).
- **Gestión documental:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación (LEY 594., 2000, pág. 3)

## 2.4 IDEA A DEFENDER

Una adecuada aplicación de técnicas y procedimientos para el manejo del archivo en la Secretaría Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., mejorara la atención al cliente.

## 2.5 VARIABLES

- **Variable Independiente:** Técnicas y procedimientos
- **Variable Dependiente:** Manejo de archivos

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

El trabajo de investigación fue desarrollado con el propósito de determinar el aporte que el uso de técnicas y procedimientos brindan a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Píllaro en el manejo del archivo y la calidad de prestación de servicios que se proporciona a los clientes.

Este trabajo se desarrollará bajo un enfoque cualitativo, cualitativo los mismos que consideran los siguientes aspectos:

#### **3.1.1 Método cuantitativo**

Permitió conocer en qué porcentaje las técnicas y procedimientos son aplicados por los empleados de la cooperativa para mantener un manejo eficiente de los archivos de la entidad y el grado de satisfacción que alcanzan los clientes en cuanto a la prestación de servicios que reciben.

#### **3.1.2 Método cualitativo**

Se precisó esta modalidad por cuanto fue necesario determinar los procedimientos a utilizar para el diseño de las técnicas de archivo que aportarán al mejoramiento en el manejo de la documentación que se procesa en la institución financiera producto de sus actividades.

### **3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.2.1 Ha sido conveniente el uso de los siguientes tipos de investigación:**

**Investigación de campo:** Se aplicó este tipo de investigación para conocer detalladamente los hechos que originaron el manejo de los archivos, y analizar las causas que provocan la deficiente atención al cliente. Otro de los motivos es la obtención de información proveniente de fuentes confiables que brinden aportes significativos a la investigación.

**Investigación bibliográfica:** Se aplicó la investigación bibliográfica o documental ya que se logró conocer las contribuciones científicas, que autores de trayectoria reconocida han planteado sobre el tema. Las fuentes de información han sido tomadas de textos, bibliotecas virtuales, trabajos investigativos, artículos científicos y otros que brindaron su aporte en el desarrollo del presente trabajo.

**Investigación descriptiva:** Mediante el uso de este tipo de investigación se llegó a relacionar las variables, para su posterior descripción y la manera como estas influyen en el manejo de los archivos y la calidad de servicios que se brindan a los clientes de la Cooperativa Mushuc Runa Ltda., El propósito de la meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre los factores que origina el problema.

### **3.3 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

#### **3.3.1 Métodos**

- **Método inductivo**

Mediante el método inductivo se llegó a determinar que la satisfacción de los clientes se debe a la agilidad que los empleados de la Cooperativa Mushug Runa Ltda., ofrecen en los servicios, siendo un referente importante el manejo de los archivos.

- **Método deductivo**

El método deductivo aportó considerablemente a la investigación por cuanto se partió de la organización documental que posee la institución hacia los procedimientos que implica el brindar servicios con estándares de calidad a los clientes que solicitan algún tipo de trámite.

- **Método analítico**

Este método ayudó a determinar las causas que originaron los deficientes servicios que recibieron los clientes y las consecuencias que esta mala práctica generó a la cooperativa.

### **3.3.2 Técnicas**

- **Observación directa**

Se observó el accionar de los empleados con relación a la prestación de servicios y el manejo de los archivos institucionales, de lo cual se concluye la inexistencia de herramientas necesarias para efectuar estas actividades con eficiencia y oportunidad.

- **Encuesta**

La aplicación de esta técnica permitió obtener información confiable, debido a que las apreciaciones de los encuestados sirvieron para enfocar los aspectos que se encuentran restando calidad a los servicios que brinda la entidad a sus socios, y a partir de los resultados diseñar las estrategias para obtener servicios de calidad. Se aplicó la encuesta a los 306 socios de la COAC Mushuc Runa de la Agencia Pillaro y a 8 empleados.

### **3.3.3 Instrumentos**

- **Cuestionario de encuestas**

Estuvieron dirigidos a los socios de la Cooperativa Mushuc Runa Ltda., Agencia Píllaro. La información se obtuvo mediante la aplicación de un cuestionario estructurado con preguntas cerradas de sencilla comprensión en un número de 6 ítems.

- **Guía de entrevista**

Para la investigación se utilizaron entrevistas estructuradas la misma que fueron aplicadas al Jefe de Agencia y Secretaria de la cooperativa respectivamente.

- **Guía de observación**

A través de la guía de observación se fue registrando los acontecimientos relevantes que posteriormente sirvieron para efectuar un análisis sobre los hechos suscitados.

### 3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.4.1 Población

“La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio.”  
Tamayo (2004, pág. 23)

Tabla 4: Población

Cargos	N° de empleados
Jefe de Agencia	1
Cajero	1
Asesor de Crédito	4
Asistente de captaciones	1
Atención al cliente	1
TOTAL	<b>8</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. (Agencia Píllaro)

En vista de que la población es limitada interna no se procederá al cálculo de la muestra, por lo que se trabajó con la totalidad de la población de Cooperativa Mushuc Runa.

En lo relacionado al número de socios y clientes que actualmente tiene la cooperativa, estos se consideran en número de 1,500, por lo que se procederá al cálculo de la muestra para este segmento.

#### 3.3.2 Muestra

Para realizar el cálculo de la muestra se ha tomado como referencia la siguiente fórmula:

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

Dónde:

Z: coeficiente que tiene en cuenta el nivel de confianza con que se trabaja, se establece trabajar como mínimo con un 95% de confianza páralo cual el valor de  $Z = 1,96$ .

P: porcentaje de la población que reúne las características de interés para el estudio.

Q: porcentaje de la población que no reúne las características de interés para el estudio.

$$Q = 1 - P$$

Cuando no se conocen estas proporciones se asume el supuesto de máxima variabilidad estadística  $P=Q=50\%$ .

E: error con que se trabaja (se debe garantizar que el error sea el menor posible, se sugiere que sea menor o igual al 10%, elemento que garantiza que el estudio pueda ser conclusivo).

N: tamaño de la muestra

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 1508}{0,05^2 \times (1508 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{1,448.2832}{4.7279}$$

$$n = 306.$$

Realizado el correspondiente cálculo se establece que la muestra es de 306 personas a las que se les aplicará la encuesta, para conocer la opinión que tienen frente a la propuesta.

### 3.5 RESULTADOS DE LA ENCUESTA

#### 3.5.1 Resultados de la encuesta de opinión aplicada a los socios de la Cooperativa Mushuc Runa.

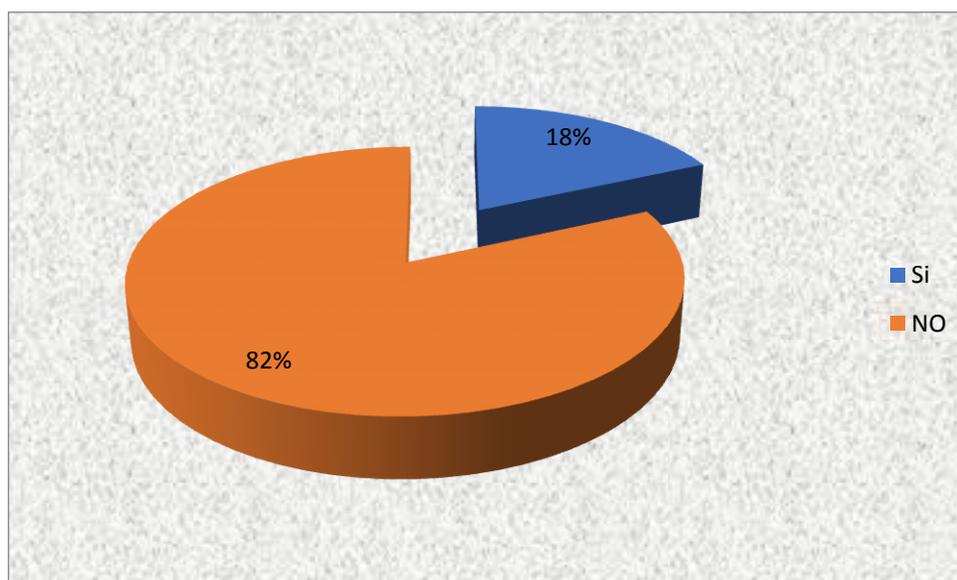
##### 1. ¿El servicio que presta la secretaría de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., a los socios y clientes es eficiente?

**Tabla 5:** Eficiente del servicio de la secretaria

Alternativa	Respuesta	%
Si	56	18%
No	250	82%
<b>Total</b>	<b>306</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta de opinión socios y clientes

**Elaborado por:** Masqui, C. (2018)



**Gráfico 15:** Eficiente del servicio de la secretaria

**Fuente:** Encuesta de opinión socios y clientes

**Elaborado por:** Masqui, C. (2018)

#### **Interpretación:**

Los resultados indican que el 18% de los socios y clientes a los que se les aplicó la encuesta opinan que los servicios que brinda la secretaría son eficientes, ya que los trámites solicitados fueron entregados en tiempos oportunos, mientras el 82% expresó

que estos no se desarrollan con eficiencia debido a que la información solicitada no es confiable.

## 2. ¿Cuándo solicita información a secretaría esta es entregada de forma rápida y oportuna?

Tabla 6: Rápida información

Alternativa	Respuesta	%
Si	92	30%
No	214	70%
<b>Total</b>	<b>306</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta de opinión socios y clientes

Elaborado por: Masqui, C. (2018)

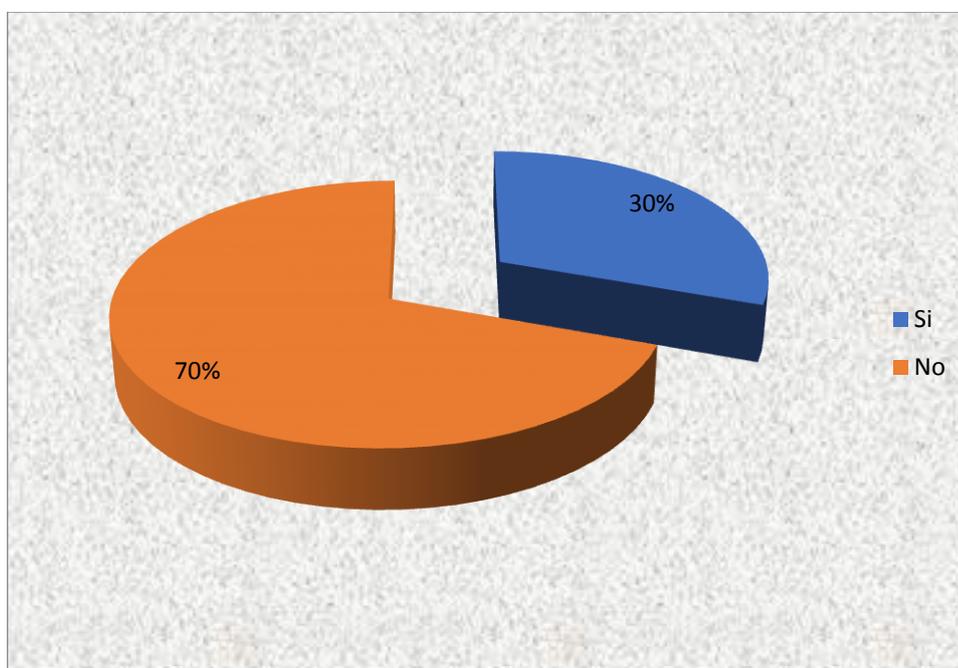


Gráfico 16: Rápida información

Fuente: Encuesta de opinión socios y clientes

Elaborado por: Masqui, C. (2018)

### Interpretación:

De acuerdo a la opinión del 30% de los socios y clientes encuestados la información que en algún momento han solicitado en la Secretaría de la cooperativa se les ha entregado de forma rápida y oportuna, pero el 70% restante expresó que la información no fue proporcionada en tiempos prudenciales por cuanto los archivos no se encuentran bien organizados.

3. ¿Considera usted que se utilizan adecuadas técnicas y procedimientos en el manejo del archivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.?

Tabla 7: Técnicas apropiadas

Alternativa	Respuesta	%
Si	50	16%
No	256	84%
<b>Total</b>	<b>306</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta de opinión socios y clientes

Elaborado por: Masqui, C. (2018)

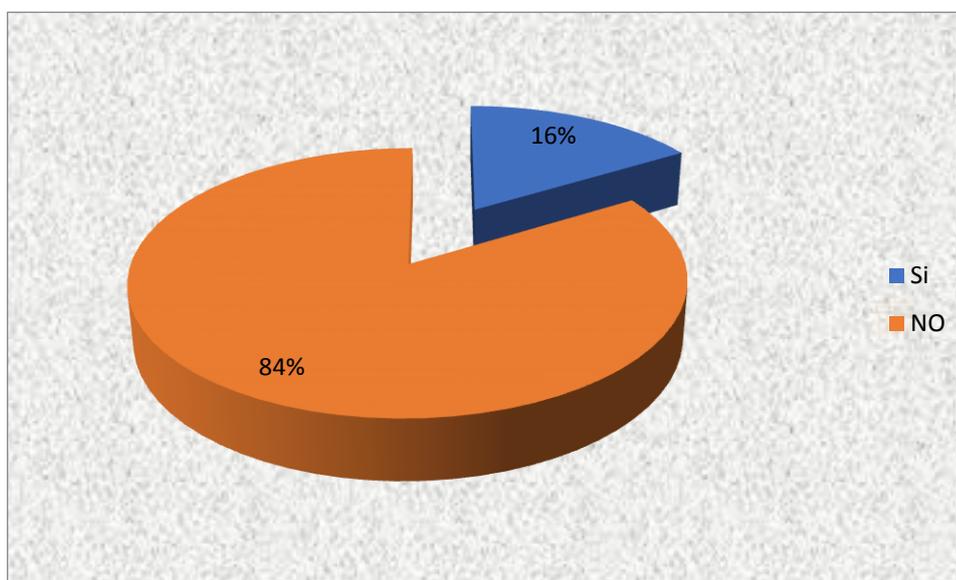


Gráfico 17: Técnicas apropiadas

Fuente: Encuesta de opinión socios y clientes

Elaborado por: Masqui, C. (2018)

**Interpretación:**

El 16% de las personas a las que se les aplicó la encuesta opinaron que las técnicas y procedimientos empleadas para el manejo de los archivos en la Secretaría de la cooperativa son apropiadas, mientras que el 84% expresaron no estar de acuerdo con esta afirmación, ya que esto se ve reflejado en los deficientes servicios que reciben.

4. ¿Cuáles son los motivos por los que se originan sus quejas referentes a los servicios brindados por la secretaría de la institución?

Tabla 8: Origen de las quejas

Alternativa	Respuesta	%
Mala información	94	31%
Lentitud	129	42%
Trata descomedido	83	27%
<b>Total</b>	<b>306</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta de opinión socios y clientes

Elaborado por: Masqui, C. (2018)

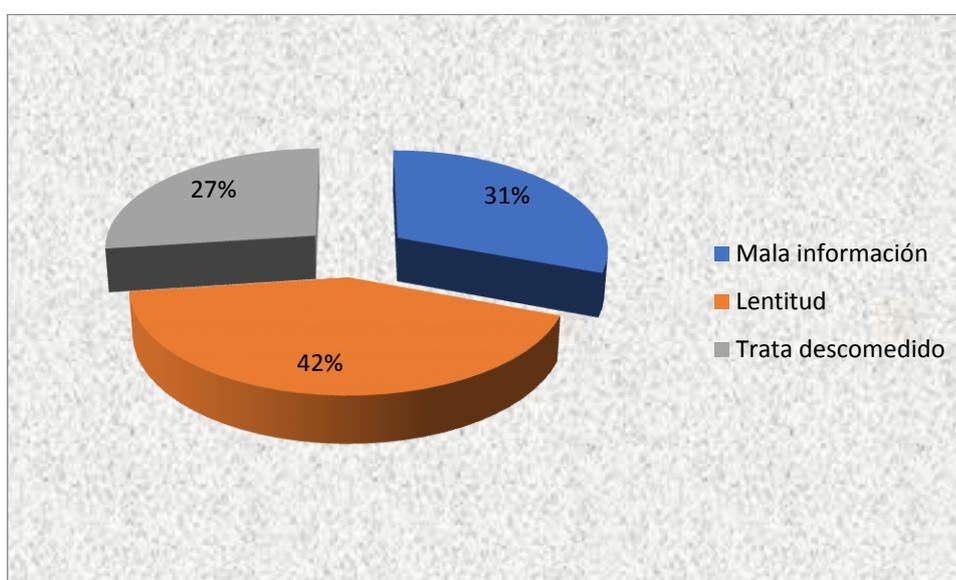


Gráfico 18: Origen de las quejas

Fuente: Encuesta de opinión socios y clientes

Elaborado por: Masqui, C. (2018)

**Interpretación:**

Las respuestas obtenidas en esta pregunta se manifiestan de la siguiente manera: el 31% indicó que los motivos que originaron sus quejas se deben a la mala información proporcionada, mientras que el 42% concuerda que ha sido por causa de la lentitud en los servicios y un 27% comentó que el trato descomedido ha sido un factor que ha incidido en la decisión de presentar una queja.

**5. ¿Desde su apreciación se debería adoptar medidas para corregir las deficiencias en los servicios brindados?**

Tabla 9: Corregir los servicios

<b>Alternativa</b>	<b>Respuesta</b>	<b>%</b>
Si	260	85%
No	46	15%
<b>Total</b>	<b>306</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta de opinión socios y clientes  
**Elaborado por:** Masqui, C. (2018)

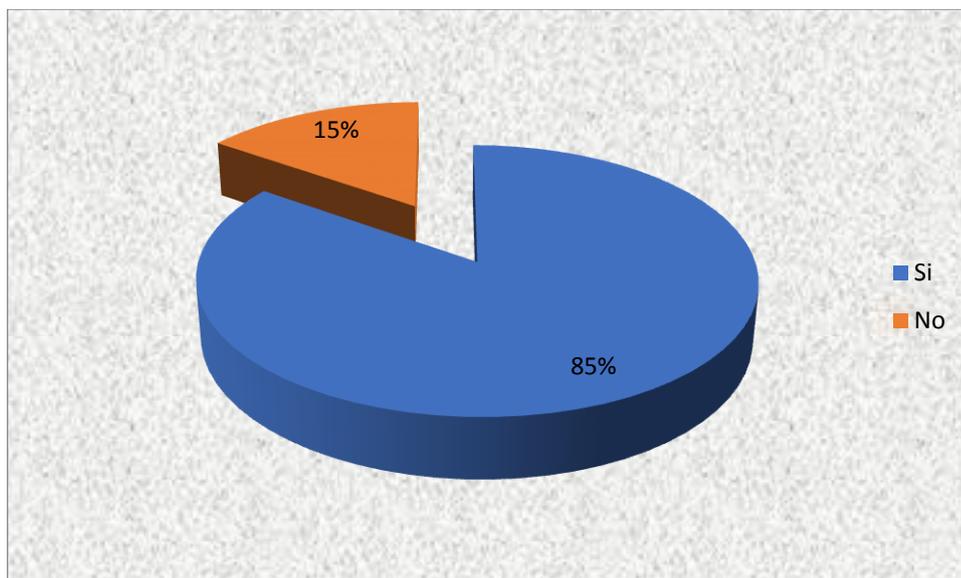


Gráfico 19. Corregir los servicios

**Fuente:** Encuesta de opinión socios y clientes  
**Elaborado por:** Masqui, C. (2018)

**Interpretación:**

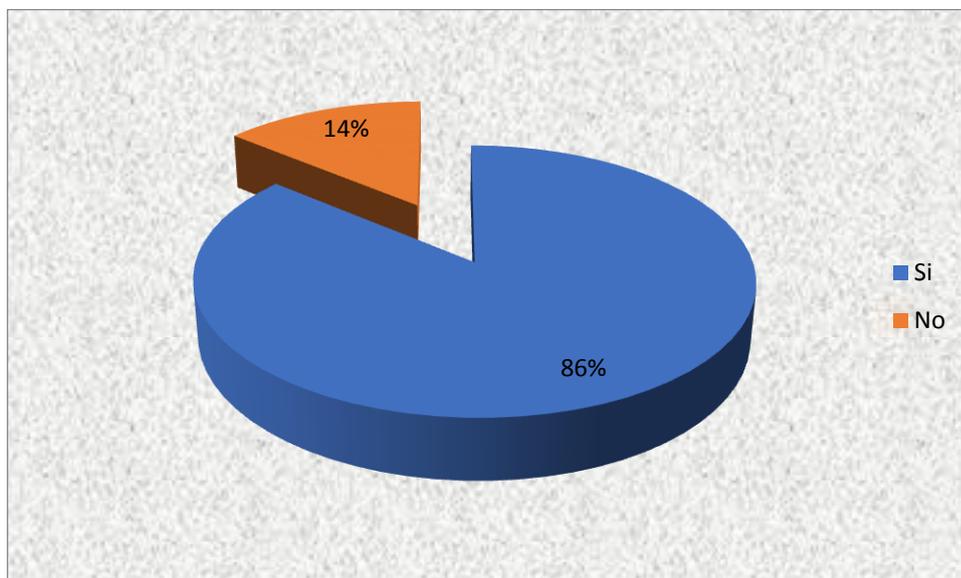
Un porcentaje del 85% de los socios y clientes supieron manifestar que están de acuerdo con que se implemente medidas para corregir los servicios puesto que este presenta muchas debilidades en su desarrollo y el 15% opina que los servicios son los apropiados desde su apreciación.

6. ¿Cree usted que se deba capacitar de mejor manera a los empleados encargados de proporcionar información?

**Tabla 10.** Capacitación a los empleados

Alternativa	Respuesta	%
Si	264	86%
No	42	14%
<b>Total</b>	<b>306</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta de opinión socios y clientes  
**Elaborado por:** Masqui, C. (2018)



**Gráfico 20.** Capacitación a los empleados

**Fuente:** Encuesta de opinión socios y clientes  
**Elaborado por:** Masqui, C. (2018)

**Interpretación:**

Los encuestados con un amplio porcentaje del 86% están de acuerdo en que se debe capacitar de mejor manera a los empleados de la cooperativa para que los servicios se proyecten con niveles altos de eficiencia, pero el 14% de los encuestados no está de acuerdo con esta propuesta.

### 3.5.2 Encuesta a los empleados de la COAC Mushuc Runa Agencia Pillaro.

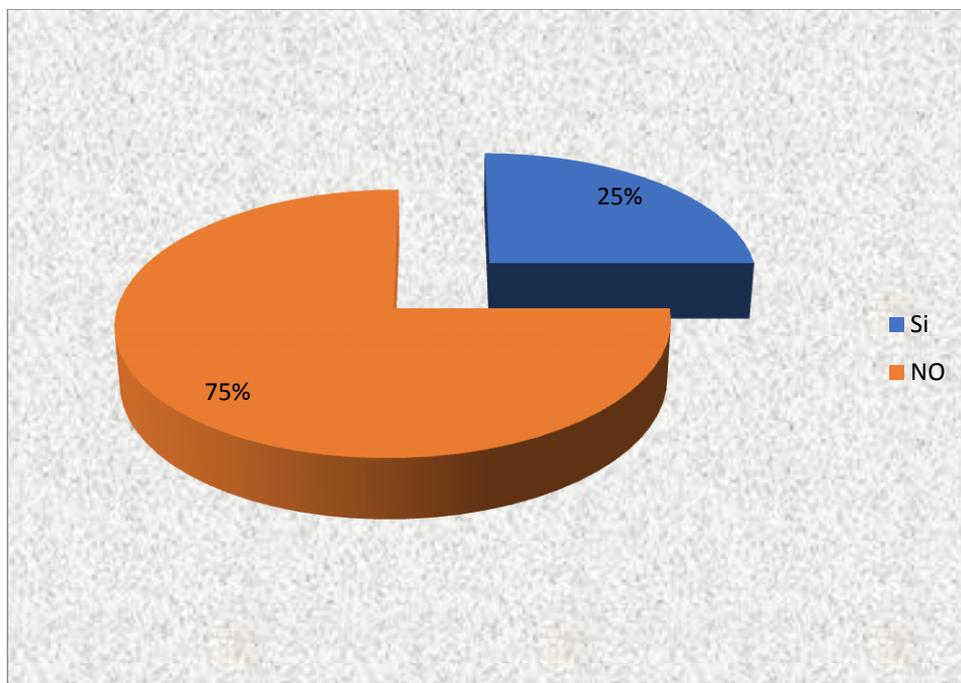
#### 1. ¿Conoce usted si en la cooperativa existen una buena organización documental?

**Tabla 11:** Organización documental de la cooperativa

Alternativa	Respuesta	%
Si	2	25%
No	6	75 %
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta de opinión secretaria

**Elaborado por:** Masqui, C. (2018)



**Gráfico 21:** Organización documental de la cooperativa

**Fuente:** Encuesta de opinión secretaria

**Elaborado por:** Masqui, C. (2018)

#### **Interpretación:**

El 25% de los encuestados expresaron que en la cooperativa existe una buena organización de la documentación, pero el 75% opina lo contrario ya que el momento de solicitar a información esta se tarda en ser entregada.

2. ¿Es de su conocimiento que la cooperativa brinde servicios ágiles y oportunos a los usuarios cuando solicita algún trámite?

Tabla 12: Calidad de servicios

Alternativa	Respuesta	%
Si	1	12%
No	7	88%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta de opinión secretaria

Elaborado por: Masqui, C. (2018)

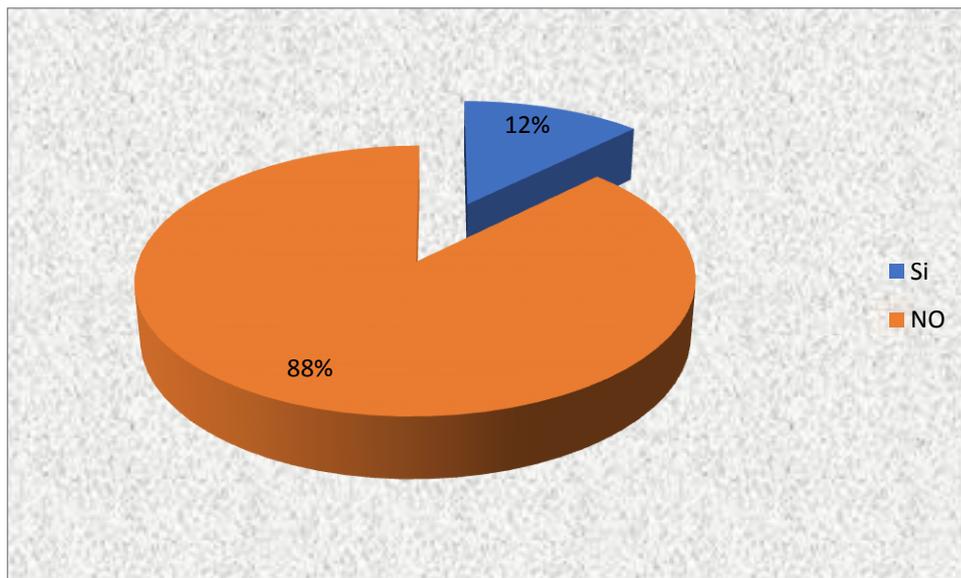


Gráfico 22: Calidad de servicios

Fuente: Encuesta de opinión secretaria

Elaborado por: Masqui, C. (2018)

**Interpretación:**

Un empleado encuestado manifestó que en la cooperativa se brinda servicios ágiles y oportunos a los usuarios cuando solicita algún trámite, pero el 88% no comparte esa idea, por cuanto se ha evidenciado que los socios se sientan incómodos esperando a ser atendidos oportunamente para realizar algún trámite.

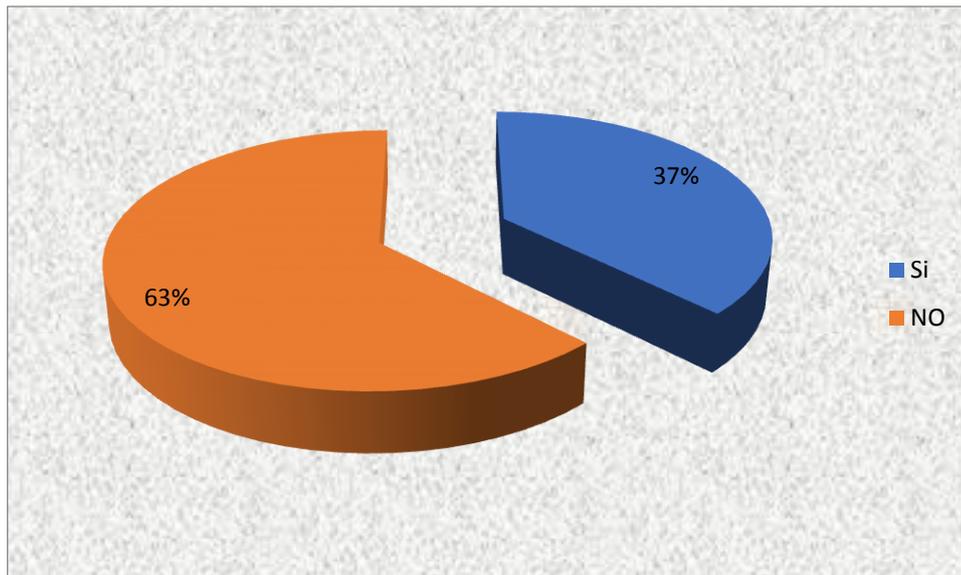
### 3. ¿Se ha diseñado estrategias de atención al cliente en la cooperativa?

**Tabla 13:** Existencia estrategias para atención al cliente

Alternativa	Respuesta	%
Si	3	37%
No	5	63%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta de opinión secretaria

**Elaborado por:** Masqui, C. (2018)



**Gráfico 23:** Existencia estrategias para atención al cliente

**Fuente:** Encuesta de opinión secretaria

**Elaborado por:** Masqui, C. (2018)

#### **Interpretación:**

Un 37% de los empleados manifestó que se han diseñado estrategias para mejorar la atención al cliente en la cooperativa, pero un mayor porcentaje del 63% de los empleados indicaron no conocer la existencia de dichas estrategias ya que los servicios aun presentan dificultades.

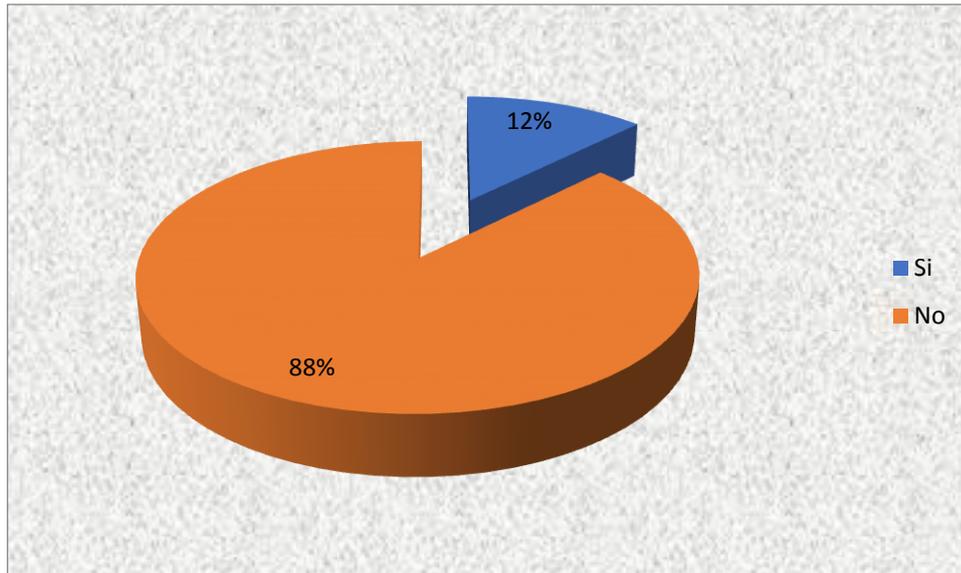
#### 4. ¿Se archivan de forma eficiente la documentación de los clientes?

**Tabla 14:** Eficiencia en el archivo de cliente

Alternativa	Respuesta	%
Si	1	12%
No	7	88%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta de opinión secretaria

**Elaborado por:** Masqui, C. (2018)



**Gráfico 24:** Eficiencia en el archivo de cliente

**Fuente:** Encuesta de opinión secretaria

**Elaborado por:** Masqui, C. (2018)

#### **Interpretación:**

La secretaria informó que archiva la documentación de los clientes conforme a sus conocimientos, pero para el 88% de los empleados de la cooperativa los archivos de los clientes no cumplen con los requerimientos establecidos, debido a que la información no se encuentra organizada de manera apropiada.

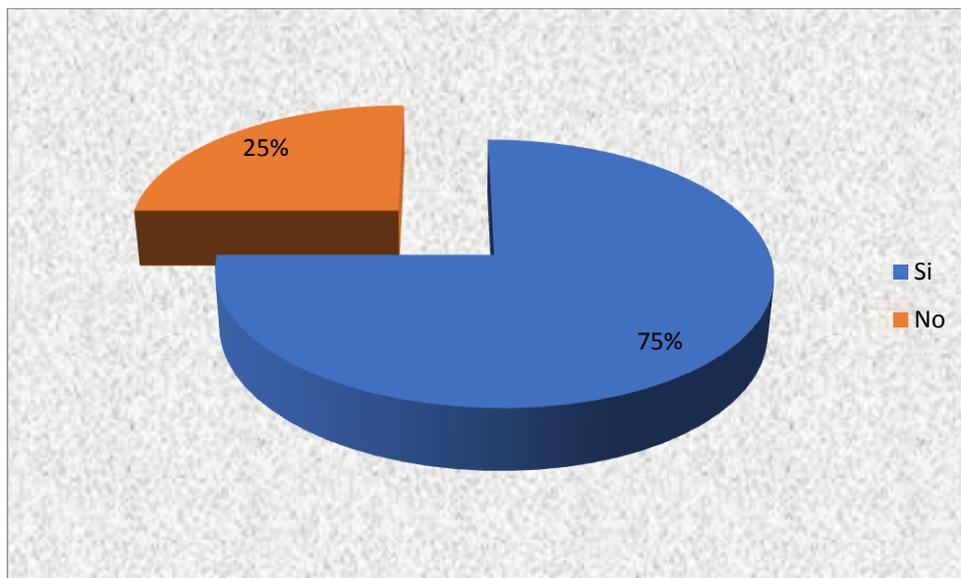
5. ¿Consideran necesario la implementación de técnicas y procedimiento para el eficiente manejo de los archivos en la cooperativa?

**Tabla 15:** Implementación de técnicas y procedimientos

Alternativa	Respuesta	%
Si	6	75%
No	2	25%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta de opinión secretaria

**Elaborado por:** Masqui, C. (2018)



**Gráfico 25:** Implementación de técnicas y procedimientos

**Fuente:** Encuesta de opinión secretaria

**Elaborado por:** Masqui, C. (2018)

**Interpretación:**

Un 75% de los empleados de la cooperativa confirmaron su respuesta afirmativamente expresando estar de acuerdo con la implementación de técnicas y procedimientos para el manejo eficiente de los archivos, mientras que el 25% no considera necesario implementar técnicas y procedimientos indicando que aun así la situación no va a cambiar.

### **3.5.3 Resultados de la entrevista realizada al Jefe de Agencia de la cooperativa.**

#### **1. ¿Conoce usted sobre técnicas o métodos de archivo?**

No tengo conocimiento del tema ya que es la Secretaria la encargada de la organización de los documentos que se procesan en la oficina.

#### **2 ¿Considera usted que un manejo organizado de los archivos permite una atención ágil y oportuna al cliente?**

Si, porque el mantener un archivo organizado permite brindar atención rápida a los socios y clientes.

#### **3. ¿Considera usted que los métodos que utiliza la Secretaría para organizar sus archivos son los adecuados?**

Quizá no son los más adecuados, pero de lo que he podido observar ella presenta la información a tiempo cuando se le solicita.

#### **4. ¿Considera usted necesaria la capacitación de la Secretaría en el manejo de archivos?**

Claro que sí, con los conocimientos apropiados se puede mejorar la organización de los archivos y un mejor servicio a los socios y clientes.

#### **5. ¿Está usted de acuerdo con el espacio y material disponible para almacenar los documentos?**

No, realmente se necesita un espacio más amplio ya que la cantidad de información y documentos que se almacena en la agencia es grande y no cabe en el lugar destinado para el archivo.

### **3.5.4 Entrevista a la Secretaria de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MushucRuna Ltda.**

#### **1. ¿Utiliza alguna técnica en especial para organizar la documentación de la oficina?**

Organizo la documentación por fechas para saber cuándo llegó y el tiempo en que se debe despachar.

#### **2. ¿Los archivos se encuentran bien organizados para su inmediata identificación?**

Si, de acuerdo a lo que se puede hacer, ya que no existe el espacio suficiente en la oficina de la Secretaria.

#### **3. ¿Le han proporcionado las herramientas necesarias para desarrollar su trabajo en la secretaria de la cooperativa?**

Lo necesario, pero faltan muchas cosas para que se pueda realizar el trabajo de forma correcta.

#### **a) ¿Le han ofrecido capacitación relacionada con el tema de la organización de los archivos?**

No, nunca me han ofrecido capacitación en el tema de los archivos y la organización de los documentos.

#### **5. ¿Cree usted que es necesario implementar técnicas y procedimientos para manejar los archivos de manera eficiente?**

Si, sería una ayuda para el desarrollo de mi trabajo, por cuanto me podría guiar en los procedimientos para organizar de manera correcta la documentación, lo que aportará a que los servicios que se ofrece a los clientes sean eficientes.

#### **6. ¿Cuál es su grado de preparación en relación al cargo que desempeña?**

Tengo el bachillerato, por lo que ingresé a trabajar no pude continuar estudiando.

### 3.6 RESUMEN DE HALLAZGOS

#### 3.6.1 Resumen de hallazgos de encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa Mushuc Runa.

Tabla 16: Hallazgos socios

N° pregunta	Comentario
1	Los resultados indican que un porcentaje menor de los socios y clientes a los que se les aplicó la encuesta opinan que los servicios que brinda la secretaría son eficientes, ya que los trámites solicitados fueron entregados en tiempos oportunos, mientras que la mayoría expresó que estos no se desarrollan con eficiencia debido a que la información solicitada no es confiable.
2	De acuerdo a la opinión minoritaria de los socios y clientes encuestados la información que en algún momento han solicitado en la Secretaría de la cooperativa se les ha entregado de forma rápida y oportuna, pero un porcentaje mayor expresó que la información solicitada no fue proporcionada en tiempos prudenciales por cuanto los archivos no se encuentran bien organizados.
3	Un mínimo porcentaje de las personas a las que se les aplicó la encuesta opinaron que las técnicas y procedimientos empleadas para el manejo de los archivos en la Secretaría de la cooperativa son apropiadas, mientras que de forma mayoritaria expresaron no estar de acuerdo con esta afirmación, ya que esto se ve reflejado en los deficientes servicios que reciben.
4	Las respuestas obtenidas en esta pregunta se manifiestan de la siguiente manera: un porcentaje menor de los encuestados indicó que los motivos que originaron sus quejas se deben a la mala información proporcionada, mientras que otro porcentaje más elevado concuerda que ha sido por causa de la lentitud en los servicios y los restantes encuestados comentó que el trato descomedido ha sido un factor que ha incidido en la decisión de presentar una queja.
5	Un porcentaje mayoritario de los socios y clientes supieron manifestar que están de acuerdo con que se implemente medidas para corregir los servicios puesto que estos presenta muchas debilidades en su desarrollo y la minoría opina que los servicios son los apropiados desde su apreciación.
6	Los encuestados en un amplio porcentaje están de acuerdo en que se debe diseñar técnicas y procedimientos para la organización de archivos en la Secretaría para mejorar la gestión documental de la cooperativa, pero otro porcentaje menor no está de acuerdo con esta propuesta.

**Fuente:** Encuesta aplicada socios

**Elaborado por:** Masqui, C. (2018)

### 3.6.2 Resumen de hallazgos de la encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa Mushuc Runa.

Tabla 17: Hallazgos empleados

N° pregunta	Comentario
1	Minoritariamente los encuestados expresaron que en la cooperativa existe una buena organización de la documentación, pero un número mayor de ellos opina lo contrario ya que el momento de solicitar a información esta se tarda en ser entregada.
2	Uno de los empleados encuestados manifestó que en la cooperativa se brinda servicios ágiles y oportunos a los usuarios cuando solicita algún trámite, pero la mayoría no comparte esa idea, por cuanto se ha evidenciado que lo socios se sienten incómodos esperando a ser atendidos oportunamente para realizar algún trámite.
3	Un porcentaje menor de los empleados manifestó que se han diseñado estrategias para mejorar la atención al cliente en la cooperativo, pero un mayor porcentaje de los empleados indicaron no conocer la existencia de dicha estrategias ya que los servicios aun presentan dificultades.
4	La secretaria informó que archiva la documentación de los clientes conforme a sus conocimientos, pero un porcentaje mayoritario de los empleados de la cooperativa los archivos de los clientes no cumplen con los requerimientos establecidos, debido a que la información no se encuentra organizada de manera apropiada.
5	En un porcentaje mayor los empleados de la cooperativa confirmaron su respuesta afirmativamente expresando estar de acuerdo con la implementación de técnicas y procedimientos para el manejo eficiente de los archivos, mientras que una minoría de los empleados cree necesario implementar técnicas y procedimientos indicando que aun así la situación no va a cambiar.

**Fuente:** Encuesta aplicada empleados

**Elaborado por:** Masqui, C. (2018)

### 3.6.3 Resumen de hallazgos de la entrevista aplicada al Gerente de la Cooperativa Mushuc Runa.

Tabla 18: Hallazgos entrevista gerente

N° pregunta	Comentario
1	No tengo conocimiento del tema ya que es la Secretaria la encargada de la organización de los documentos que se procesan en la oficina
2	Sí, porque el mantener un archivo organizado permite brindar atención rápida a los socios y clientes.
3	Quizá no son los más adecuados, pero de lo que he podido observar ella presenta la información a tiempo cuando se le solicita.
4	Claro que sí, con los conocimientos apropiados se puede mejorar la organización de los archivos y un mejor servicio a los socios y clientes.
5	No, realmente se necesita un espacio más amplio ya que la cantidad de información y documentos que se almacena en la agencia es grande y no cabe en el lugar destinado para el archivo.

**Fuente:** Entrevista aplicada al Gerente

**Elaborado por:** Masqui, C. (2018)

### 3.6.4 Resumen de hallazgos de la entrevista aplicada al Gerente de la Cooperativa Mushuc Runa.

Tabla 19: Hallazgos entrevista secretaria

N° pregunta	Comentario
1	Organizo la documentación por fechas para saber cuándo llegó y el tiempo en que se debe despachar.
2	Si, de acuerdo a lo que se puede hacer, ya que no existe el espacio suficiente en la oficina de la Secretaria.
3	Lo necesario, pero faltan muchas cosas para que se pueda realizar el trabajo de forma correcta.
4	No, nunca me han ofrecido capacitación en el tema de los archivos y la organización de los documentos.
5	Si, sería una ayuda para el desarrollo de mi trabajo, por cuanto me podría guiar en los procedimientos para organizar de manera correcta la documentación, lo que aportará a que los servicios que se ofrece a los clientes sean eficientes.
6	Tengo el bachillerato, por lo que ingrese a trabajar no pude continuar estudiando.

**Fuente:** Entrevista aplicada a la Secretaria

**Elaborado por:** Masqui, C. (2018)

## **CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1 TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA MANEJO DEL ARCHIVO EN SECRETARÍA Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA, AGENCIA PÍLLARO, PROVINCIA TUNGURAHUA.**

#### **4.1.1 Introducción**

La propuesta para la elaboración de técnicas y procedimientos para el manejo del archivo en la Secretaria de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., comprende:

- El flujo de documentos que se generan en los procesos internos de la institución, los cuales deben ser organizados apropiadamente para la optimización de tiempos y acceso inmediato a la documentación que en determinado momento se requiera.
- Establecer los procedimientos que permitan la organización, conservación, difusión y acceso a la información que genera la Institución, siguiendo los parámetros y lineamientos archivísticos
- Establecer los plazos de conservación documental para la organización básica y gestión de Archivos.
- Dar de baja documentos técnicos y administrativos que hayan cumplido con el tiempo establecido para su uso.
- Con el uso de procedimientos exclusivos para la gestión documental, la administración de la institución financiera tiene la posibilidad de mejorar su nivel operativo ya que se crearán dependencias entre documentos y procesos enlazando información en actividades establecidas ya sea a nivel interno o externo.

A través de la propuesta se podrá realizar una clasificación minuciosa sobre el tipo de documentos que realmente brindan un aporte importante al desarrollo institucional con una base confiable sobre la información que se procesará, para ello se deberá definir el ciclo de vida de la documentación, cómo esta interactúa con los demás procesos

internos y de qué forma podemos integrar los mismos a las actividades diarias de la cooperativa.

Considerando este contexto la propuesta proporciona una organización de la gestión documental en forma avanzada en la cual se pueda localizar con facilidad los documentos y establecer las reglas para acceder, modificar y archivar la información.

## 4.2 ACTUALIDAD DE LA COOPERATIVA

En la actualidad la cooperativa cuenta con una gran aceptación por parte de la población, es así que se registran 202.642 socios a nivel nacional, los mismos que se han distribuido de la siguiente manera:

Tabla 20: Número de agencia y socios

<b>Agencias</b>	<b>N° Socios</b>
Matriz	97617
Pelileo	10589
Pillaro	1500
Riobamba	36131
Latacunga	17292
Guaranda	16054
Puyo	9670
Machachi	12730
Huachi	1059
<b>Total</b>	<b>202642</b>

**Fuente:** COACMushuc Runa

**Elaborado por:** Masqui, C.

El número de empleados que actualmente posee la institución financiera es de 170 personas a nivel nacional.

El distintivo de la institución es el siguiente:



Gráfico 26: Imagopito COAC Muchuc Runa

Es conveniente recalcar que la Agencia en la localidad de Pillaro inicia sus actividades en el año 2002 en el mes de julio día 17. Desde esta fecha hasta la presente viene prestando sus servicios de manera interrumpida.

De acuerdo a la información proporcionada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa a través de la página web [www.mshucruna.com](http://www.mshucruna.com), la misión, visión y valores corporativos se establecen de la siguiente manera:

#### **4.2.1 Misión**

Brindar en forma integral productos y servicios financieros de calidad, bajo principios de prudencia financiera y de riesgos, manteniendo la identidad y los valores culturales, buscando y promoviendo el sumak kawsay de nuestros socios y clientes, y protegiendo la pacha mama.

#### **4.2.2 Visión**

Ser una Institución de reconocido prestigio, solvente, competitiva, líder y modelo en la prestación de productos y servicios financieros a nivel nacional, manteniendo y promoviendo la identidad y los valores culturales.

#### **4.2.3 Valores corporativos**

Para la cooperativa, los valores deben enfocarse en:

- Promover el desarrollo socioeconómico de sus asociados y de la comunidad, mediante la prestación de servicios financieros, conexos y complementarios a socios y terceros en el marco de las operaciones determinadas en el Título Quinto del Decreto Ejecutivo 2132 con las excepciones y limitaciones contempladas en el mismo y en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero;
- Fomentar el ahorro de la comunidad;
- Fomentar, a través de sus servicios, los principios de la autoayuda, autogestión y autocontrol como base fundamental del funcionamiento y desarrollo de la Cooperativa;

- Promover su relación y/o integración con otras entidades nacionales y/o extranjeras, en procura de mantener convenios de cooperación que contribuyan al fortalecimiento de la Institución y del sistema cooperativo;
- Obtener fuentes de financiamiento interno y/o externo, que fueren necesarios y convenientes para el desarrollo institucional y de sus asociados;
- Establecer otros servicios no financieros que contribuyan al mejoramiento social y económico de sus miembros, con las limitaciones previstas en el literal b) del artículo 46 del Decreto Ejecutivo 2132; y;
- Promover la ampliación de la membresía de socios y terceros a la Cooperativa, tendiente a su consolidación y desarrollo.

#### 4.2.4 Estructura interna

En la actualidad la Agencia Pillaro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., mantiene la siguiente estructura orgánica.

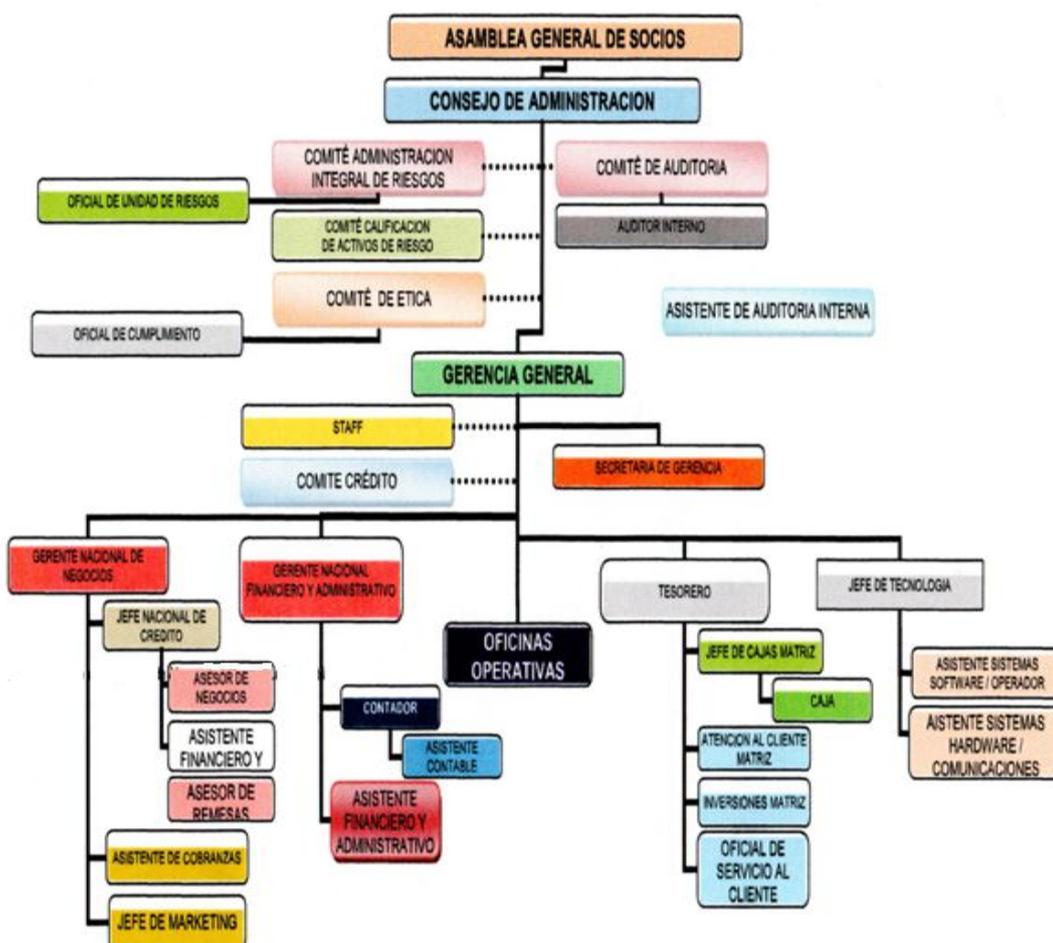


Gráfico 27: Organigrama estructural general

Fuente: COAC Mushuc Runa

#### 4.2.5 Organigrama de la Agencia Pillaro

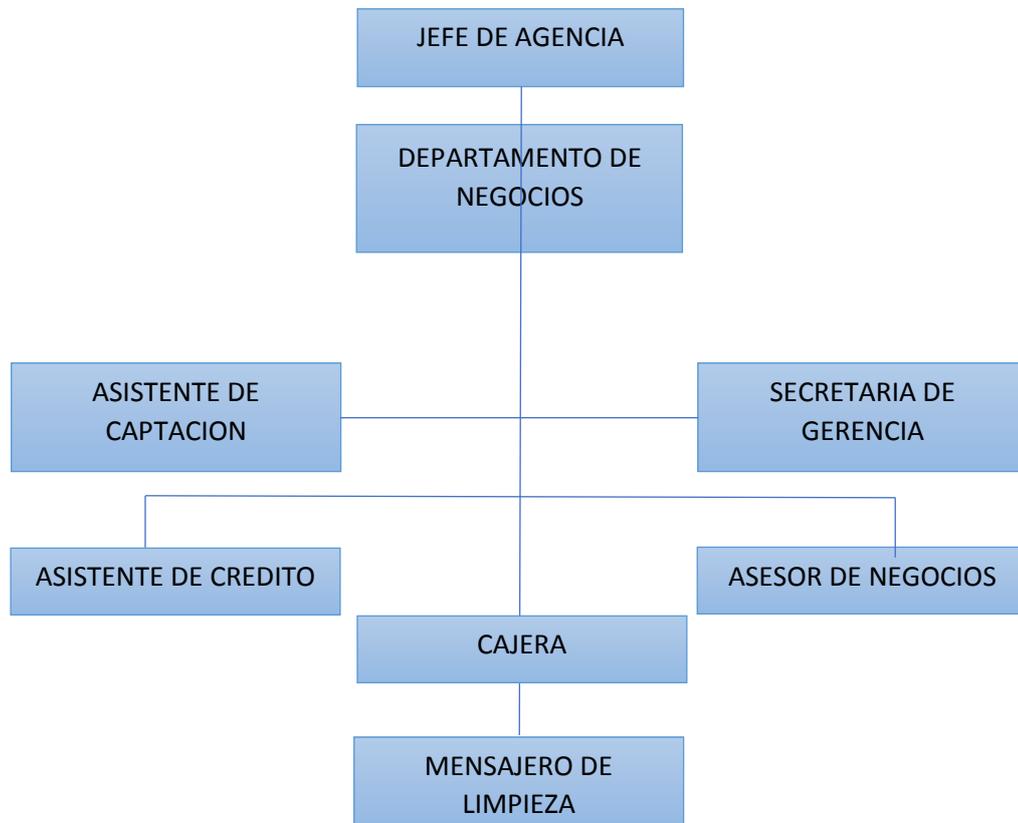


Gráfico 28: Organigrama Agencia Pillaro

Fuente: COAC Mushuc Runa

### 4.3 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

#### 4.3.1 Objetivos de la propuesta

La propuesta presenta algunos objetivos en los que se enfocará el desarrollo de técnicas y procedimientos:

1. Clasificar los documentos según su importancia.
2. Fijar los procedimientos administrativos y técnicos para la conservación de la documentación relevante.
3. Normalizar los procedimientos a través de políticas apropiadas para el manejo de la información documental.
4. Estandarizar los procesos administrativos para el uso adecuado de los archivos en la Secretaría.

5. Fijar políticas de conservación de documentos.
6. Sensibilizar al usuario sobre el sentido de responsabilidad en el manejo de los documentos.
7. Estrategias para mejorar la atención al cliente

#### **4.3.2 Base legal**

La propuesta estará sustentada bajo los siguientes parámetros legales:

- **Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública:** la cual como manifiesta el artículo 81 de la Constitución Política de la República, garantiza el derecho a acceder a las fuentes de información, como mecanismo para ejercer la participación democrática respecto del manejo de la cosa pública y la rendición de cuentas a la que están sujetos todos los funcionarios del Estado, y demás entidades obligadas por esta Ley. (Congreso Nacional, 2004)
- **Ley del Sistema Nacional de Archivos:** dictar normas que unifiquen los procedimientos, técnicas, métodos y sistemas desde la producción del documento hasta su destino final, para la conservación, administración, evaluación y control. (Sistema Nacional de Archivos., 2009)

##### **4.3.2.1 Actividades archivísticas generadas en la institución**

La generación de documentos en la cooperativa proviene de diferentes fuentes:

**Secretaría:** en esta área se procesan oficios enviados como recibidos, actas y resoluciones, certificados, solicitudes de diferente índole y otro tipo de documentos acorde a las actividades de la institución crediticia.

**Oficina de la agencia:** la documentación que se archiva dentro de esta oficina se encuentra relacionada con disposiciones emitidas por la matriz, convenios institucionales, sustentos de orden legal, información sobre la situación financiera de la cooperativa, informes del talento humano que colabora en la entidad y otros documentos privados.

**Departamento de negocios:** los documentos que requieren de organización en este departamento son: carpetas de socios, solicitudes de crédito aprobadas, manual de créditos, registro de créditos por segmento de mercado, cartera de crédito vencida y por vencer y otros relacionados con las funciones que se desarrollan en el departamento.

De igual manera las otras dependencias que forman parte de la Agencia Mushuc Runa Pillaro requieren organizar la documentación conforme a las actividades que desarrollan.

### **Ciclo vital de los documentos**

- **Archivo de gestión**

Este archivo comprende toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por las oficinas y dependencias productoras u otras que la soliciten. Su circulación o trámite se realiza para dar respuesta o solución a los asuntos iniciados.

Como ejemplo tenemos los documentos producidos por las dependencias por la cooperativa en cumplimiento de sus funciones, así como las comunicaciones oficiales que recibe y envía para dar trámite y respuesta a asuntos de su competencia.

En esta fase se desarrollan los siguientes procesos:

- ✓ Producción
- ✓ Recepción
- ✓ Distribución
- ✓ Trámite
- ✓ Organización
- ✓ Consulta
- ✓ Conservación y Disposición final de los documentos

- **Archivo central**

En este archivo podemos encontrar todos los documentos transferidos de las diferentes dependencias y oficinas, como Sucursales, Agencias y Matriz de la cooperativa para su respectiva consulta.

En esta fase se desarrollan los siguientes procesos:

- ✓ Organización
- ✓ Consulta
- ✓ Conservación y disposición final de los documentos

- **Archivo histórico**

Al archivo histórico se transfieren los documentos provenientes del archivo central o del archivo de gestión, la documentación que por debe conservarse permanentemente, dado el valor que adquiere para la comprobación, análisis y consulta.

En esta fase se desarrollan los siguientes procesos:

- ✓ Organización
- ✓ Consulta
- ✓ Conservación y disposición final de los documentos

### **Glosario de términos a utilizar**

**Actividad:** Una actividad es un conjunto de acciones que se llevan a cabo para cumplir un objetivo determinado

**Archivo:** Conjunto de documentos, sea cual fuere 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.

**Ciclo vital del documento:** Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción en la oficina y su conservación temporal, hasta su eliminación o integración a un archivo permanente.

**Clasificación documental:** Proceso archivístico mediante el cual se identifican y establecen las series que componen cada agrupación documental (fondo, sección y subsección), de acuerdo a la estructura orgánico- funcional de la entidad.

**Conservación de documentos:** Conjunto de medidas correctivas o preventivas, adoptadas para garantizar la integridad física y funcional de los documentos de archivo, sin alterar su contenido.

**Consulta de documentos:** Acceso a un documento o grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen.

**Descripción documental:** Es el proceso de análisis de los documentos de archivo o de sus agrupaciones, que permite su identificación, localización y recuperación, para su gestión o la investigación.

**Disposición final de documentos:** Selección de los documentos en cualquier etapa del ciclo vital, con miras a su conservación temporal, permanente, o a su eliminación conforme a lo dispuesto en las Tablas de Retención Documental y/o Tablas de Valoración Documental.

**Distribución de documentos:** Actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario.

**Eficacia:** Capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.

**Eficiencia:** Se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado (es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo).

**Eliminación de documentos:** Es la destrucción de los documentos que han perdido su valor administrativo, jurídico, legal, fiscal o contable y que no tienen valor histórico o que carecen de relevancia para la institución.

**Expediente documental:** Conjunto de documentos relacionados con un asunto, que constituyen una unidad archivística. Unidad documental formada por un conjunto de documentos generados orgánica y funcionalmente por una oficina productora en la resolución de un mismo asunto.

**Fondo documental:** Totalidad de las series documentales de la misma procedencia o parte de un archivo que es objeto de conservación institucional formada por el mismo archivo, una institución o persona.

**Formulario:** Es un documento, ya sea físico o digital, diseñado para que el usuario introduzca datos estructurados.

**Inventario documental:** Es el instrumento que describe la relación sistemática y detallada de las unidades de un fondo, siguiendo la organización de las series documentales. Puede ser esquemático, general, analítico y preliminar.

**Manual:** Se denomina manual a toda guía de instrucciones que sirve para el uso de un dispositivo, la corrección de problemas o el establecimiento de procedimientos de trabajo.

**Ordenación documental:** Ubicación física de los documentos dentro de las respectivas series en el orden previamente acordado.

**Organización de los documentos:** Conjunto de acciones orientadas a la clasificación, ordenación y descripción de los documentos de una institución, como parte integral de los procesos archivísticos.

**Procedimiento:** Es un término que hace referencia a la acción que consiste en proceder, que significa actuar de una forma determinada.

**Producción documental:** Generación de documentos en las instituciones, en cumplimiento de sus funciones.

**Recepción de documentos:** Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que son remitidos por una persona natural o jurídica.

**Retención documental:** Es el plazo en términos de tiempo en que los documentos deben permanecer en el archivo de gestión o en el archivo central, tal como se consigna en la tabla de retención documental.

**Serie documental:** Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas.

**Transferencia documental:** Remisión de los documentos del archivo de gestión al central y de este al histórico de conformidad con las tablas de retención documental adoptadas.

**Trámite de documentos:** Curso del documento desde su producción o recepción hasta el cumplimiento de su función administrativa.

Es conveniente que el espacio asignado a los archivos sea apropiado debido al volumen de documentos que se generan en las áreas de la institución. Por lo cual se propone los siguientes procedimientos para la Secretaria de la COAC Mushuc Runa Ltda.

## **4.4 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS**

### **4.4.1 Recepción y trámite de correspondencia**

**Título o denominación:** Recepción y trámite de correspondencia

**Objetivos del procedimiento:**

- a) Recepcionar la documentación bajo la responsabilidad de la institución para dar cumplimiento eficiente a los trámites solicitados.

- b) Garantizar a los clientes el control y seguimiento de la documentación recibida.
- c) Generar los registros documentales de forma ordenada, para facilitar su localización en el momento que se requiera.

### **Norma**

El documento luego de ser receptado debe remitirse al área competente para que se localice y se procese el trámite correspondiente.

El documento debe estar firmado y sellado por la Secretaría de la cooperativa, garantizando con ello su registro.

### **Actividades**

- La documentación ingresada debe utilizar una sigla en la que se adicionará la fecha y hora permitiendo una fácil localización del mismo.
- Se colocará la documentación en un folder apropiada para documentos de reciente ingreso
- El trámite se realizará conforme ingrese la documentación
- Los tiempos de respuesta a los trámites solicitados tendrá una duración de 24 horas
- Se firmará en un formato preestablecido por la institución para dejar constancia de la entrega del trámite.
- En caso de pérdida de los trámites entregados los clientes pueden solicitar una copia al archivo, la misma que se realizará mediante oficio especial por extravió de documentos.

### **Ejemplo de sigla**



Gráfico 29: Sigla referencial  
Elaborado por: Masqui, C. (2018)

**DA:** Documento Administrativo

**DL:** Documento Legal

### Ejemplo constancia de entrega de trámite

Tabla 21: Entrega de trámite

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUCHUC RUNA - AGENCIA PILLARO					
					
Solicitante	Trámite	Fecha ingreso	Fecha entrega	Firma solicitante	Firma empleado entrega
Luis Alberto Gómez Díaz	Cancelación de crédito 2016	20/08/2018	21/08/2018		

Elaborado por: Masqui, C. (2018)

#### 4.4.2 Archivo de correspondencia

**Título o denominación:** Archivo de correspondencia

**Objetivo del procedimiento:**

Definir los espacios apropiados para organizar el volumen de documentos que se generan en las áreas de la institución. Por lo cual se propone los siguientes procedimientos para la Secretaria de la COAC Mushuc Runa Ltda.

**Norma**

- **Identificación por características:** el encargado del archivo está en plena facultad de elegir la técnica apropiada para el manejo de la documentación, pudiendo ser esta alfabética, cronológica por procesos entre otras.

- **Identificación de carpetas:** luego de ordenar la documentación se procederá a colocar una identificación en la cara anterior de cada uno de las carpetas en la parte derecha diligenciando la información del rótulo con los datos de identificación de la información.
- **Ubicación de los archivos:** se ubicarán las carpetas en los archivadores en orden alfabético empezando por el lado izquierdo empezando por la parte superior del archivador o estantería con su respectiva numeración

### **Actividades**

- Clasificar los documentos de acuerdo a su funcionalidad, el archivo debe contener la documentación relacionada con cada uno de los temas referenciados.
- Confrontación de la documentación, considerando el principio de procedencia se organizará físicamente cada uno de los archivos.
- Empleo de series documentales, teniendo en cuenta el contenido de la información se registrará las series de cada uno de los expedientes.
- Depuración, se retira la documentación que ha cumplido su finalidad o ciclo de vida, la cual según el Sistema Nacional de Archivos establece cinco años de custodia sobre la información que represente el soporte a procesos utilizados en la organización.
- Conservar la originalidad del documento, el uso de esta técnica aplica a en el caso de aquellos documentos que han sido procesados a través de papel químico como fax, comprobantes de depósitos, debido a que con el paso del tiempo tienen tendencia a borrarse, en esos casos se deberá fotocopiar el documento para mantener constancia del proceso ejecutado.
- Los documentos originados no deben engraparse o perforarse, resaltarse o subrayarse o utilizar cualquier tipo de marca que impidan obtener nitidez en el documento.
- Se deberá incorporar los documentos a las correspondientes carpetas de manera inmediata evitando la acumulación de la documentación fuera del archivo, su pérdida o deterioro físico de tal manera que no sea un obstáculo para el desempeño de las actividades en las diferentes áreas de la cooperativa.

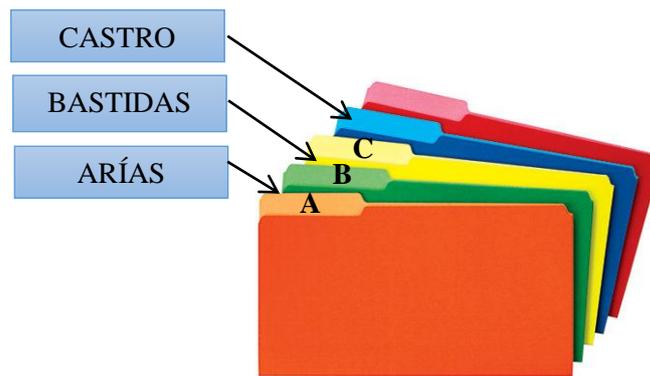


Gráfico 30: Organización de archivo  
 Elaborado por: Masqui, C. (2018)

#### 4.4.3 Retención documental

**Título o denominación:** Retención documental

**Objetivos del procedimiento:**

- a) Facilitar el manejo integral de la documentación.
- b) Aportar a la racionalización de la documentación.
- c) Permitir ofrecer un servicio eficiente en tiempos oportunos.
- d) Proporcionar la conservación de documentos de uso frecuente.
- e) Regularizar las transferencias de la documentación hacia el archivo
- f) Servir de apoyo de los procesos administrativos.

#### **Normas**

Las tablas de retención documental en su contenido mostraran el listado de las series existentes y sus respectivos tipos documentales, en los que se detalla el tiempo de permanencia o ciclo de vida de los documentos.

#### **Actividades**

- Asegúrese que las series y subseries documentales que ahí aparecen consignadas, sean realmente las que produce su dependencia.
- Todo documento que ingrese debe constar en la tabla de retención para una previa clasificación y conteo del número de folios, además debe especificarse el área, departamento o entidad productora del mismo.

- La responsable de la Secretaría enviará a los correspondientes destinatarios la documentación pertinente.
- Se procesará un oficio para entrega de la documentación, el cual deberá estar debidamente sumillado para evitar pérdida de la documentación.

#### Ejemplo retención documental

Tabla 22: Formato para retención documental

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.



Tipo de documento		Número de fojas	Departamento o área de generación del documento	Fecha de ingreso
Actas	X	6	Consejo de administración	12/06/2018
Resoluciones				
Circulares	X	3	Gerencia	17/06/2018
Acuerdos				
Convenios	X	4	Créditos	19/06/2018
Manuales				
Disposiciones legales	X	1	Secretaría de Economía Popular y Solidaria	25/06/2018
Otros.....				

Elaborado por: Masqui, C. (2018)

#### 4.4.4 Clasificación de documentos

**Título o denominación:** Clasificación de documentos

**Objetivo del procedimiento:**

- Clasificar la documentación de acuerdo a la relevancia de su contenido

#### Normas

- Clasificación por tipos de documentos, importancia, tiempos de emisión del documento. Mediante el uso de esta técnica se mejorará el servicio a los clientes que soliciten información por diversos conceptos, ya que los procesos se clasificarán de

acuerdo al tipo de trámite solicitado, mejorando los tiempos de entrega de la documentación.

### **Actividades**

- Confrontar los documentos de la Tabla de Retención Documental de acuerdo al principio de procedencia, proceda a conformar físicamente las respectivas series y subseries, de acuerdo con lo establecido en la Tabla de Retención Documental.
- a. Clasificar los documentos, teniendo en cuenta que el contenido del documento corresponde a la serie o subserie documental registradas en las Tabla de Retención Documental.
- b. Realizar la depuración de los documentos que no correspondan a la Serie o Subserie que se está conformando, no archive en las carpetas documentos en borradores que ya fueron presentados o duplicados, manuscritos no oficiales, recortes de prensa, formatos, papelería, fotocopias de legislación y cualquier tipo de documento no producido por la unidad, o que no corresponda a sus funciones, sobres de correo cuando no constituyan piezas probatorias, documentos personales, documentos sin firmas y los faxes.
- c. Realizar la limpieza documental, retirando el material metálico, cintas, ganchos y cualquier otro elemento que pueda producir deterioro a los documentos. Para usar ganchos de cosedora se recomienda usar un rectángulo en papel reciclado (barrera) para proteger el documento de la oxidación de este material.
- d. Conservar la originalidad del documento que originalmente se hayan impreso en papel químico como el caso de los Fax, deben ser fotocopiados y reemplazados para evitar la pérdida de información.

### **Subproceso**

**Título o denominación: Clasificación de series, expedientes y tipos documentales**

**Objetivo del subproceso:**

Realizar una distribución secuencial en las gavetas con numeración secuencia la cual deberá estar ubicada en la parte superior y continuar hacia la parte inferior de la gaveta o archivador.

### **Normas**

- a) Las carpetas que forman parte de los expedientes requieren identificarse para una inmediata localización de los procesos.
- b) Para una adecuada organización en la transferencia se deberá enumerar cada folio el instante de la generación de la documentación, la finalidad de este procedimiento es evitar la pérdida de documentos por lo que se agilizará la búsqueda completa del expediente.
- c) Será también necesario que se actualice permanentemente el formato para control de documentos del archivo.

### **Actividades**

- Ordenar la documentación, de manera cronológica, atendiendo la secuencia lógica de su producción, de acuerdo al principio de orden original. Esto quiere decir que se evidencie el desarrollo de los procesos o trámites en el tiempo, en donde el primer documento que se encuentre al abrir la carpeta, registre la fecha más antigua y el último refleje la fecha más reciente.
  - a. Los anexos que conformen un grupo documental, se ordenan cronológicamente.
  - b. La Ordenación Numérica, debe realizarse en forma ascendente, donde el primer número corresponde al primer documento almacenado. Ejemplo, los números de solicitudes de crédito, o cualquier otro registro.
- Guardar los documentos en cada expediente utilizando una carpeta para cada Serie o Subserie. Cada carpeta tiene como capacidad de almacenamiento la siguiente: Caja hasta 6 folios. En caso de que se requiera más de una carpeta para un expediente, puede abrir las que sean necesarias.
- Foliación de los documentos, en el orden en que van llegando, enumerando los folios en el extremo superior derecho, con un lápiz de mina negra y blanda (HB), en forma legible, sin enmendaduras, empezando por el documento más antiguo hasta el

más reciente. La foliación debe ser consecutiva de 1 a Zn independientemente del número de carpetas, por Ejemplo. Carpeta 1 Folio 1-300, Carpeta 2 Folio 301-400. Este proceso se realiza al transferir al Archivo Central.

- Identificación de carpetas una vez ordenada la documentación, identifique cada una de las carpetas en la tapa externa, en la esquina superior derecha diligenciando la información del rótulo con los siguientes datos:
- Ubicación en los archivadores, las carpetas en los archivadores se archivan en orden alfabético por nombres de series, de izquierda a derecha, iniciando siempre por el espacio superior de cada estante, o archivador. Para identificar cada una de las Series y Subseries documentales dentro de las respectivas gavetas del archivador, son necesarias las guías separadoras.

#### **4.4.5 Préstamo y devolución de documentos**

**Título o denominación:** Préstamo y devolución de documentos

##### **Objetivo del proceso**

Identificar la documentación que se solicita en calidad de préstamo por los diferentes departamentos de la cooperativa y asegurarse de su devolución en los tiempos establecidos.

##### **Normas**

Los préstamos se realizan en el momento en que los empleados de las dependencias productoras, oficinas o departamentos de la Institución, solicitan los expedientes necesarios, ya sea para su consulta, análisis o sustanciación.

El formato de préstamo y devolución de expedientes se utiliza en el momento en que cualquiera de las dependencias productoras de la documentación solicita a la Secretaría a manera de préstamo alguno de los expedientes o carpetas transferidos al Archivo para su consulta.

## Actividades

- Para solicitar el préstamo de algún documento se deberá llenar un formulario diseñado para el efecto.
- Cada uno de los campos descritos en el documento deben presentar la información pertinente, permitiendo de esta manera identificar la documentación entregada en calidad de préstamo.
- Regular el control de los expedientes de la Institución, manteniendo la trazabilidad de los mismos.

## Ejemplo

Tabla 23: Formulario para préstamo documental

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.								
								
DEPENDENCIA	Nombre del solicitante				Fecha de solicitud			
CRÉDITO	Torres Enrique				60/06/2018			
EXPEDIENTE A SOLICITAR	SALIDA EXPEDIENTE				ENTRADA DE EXPEDIENTE			
	Nº Caja	Nº de Carpeta	Rango de folio a entregar	Fecha	Nº Caja	Nº de Carpeta	Rango de folio a entregar	Fecha
Carpeta documentación crédito	22	2154	A-B	06/07/2018	22	2154	A - B	26/05/2018
Novedades de salida:								
Empleado que entrega gestión documental					Empleado que recibe gestión documental			
Chávez Lucia					Chávez Lucia			
Nombre funcionario que recibe					Nombre funcionario que entrega			
Torres Enrique					Torres Enrique			
El formato debe ser enviado al correo: <a href="mailto:mushucruna@pillaro.com">mushucruna@pillaro.com</a>								

Elaborado por: Masqui, C. (2018)

## Descripción del formato de préstamos documentales

- **Dependencia:** En este espacio ingresamos la dependencia del funcionario que solicita el expediente.
- **Nombre del solicitante:** Ingresamos el nombre completo del funcionario quien solicita el expediente.
- **Fecha de solicitud:** Digitamos la fecha en la que se hace la solicitud del expediente.

- **Expediente a solicitar:** Ingresamos la información lo más completa posible que se tenga del expediente, para facilitar su búsqueda.
- **Salida del expediente:** Datos que diligencia el encargado del área de Gestión Documental en el momento del prestamos del expediente, (N° de caja, N° de carpeta, rango de folios al entregar, fecha del préstamo)

En la parte inferior encontramos:

- **Novedades de salida:** Allí el funcionario que solicitó el expediente ingresará información adicional sobre el préstamo que no registró en el campo de expediente a solicitar.
- **Funcionario quien entrega la documentación:** Allí quedará registrada la firma de la Secretaria quien entregó el expediente para su préstamo.
- **Nombre de empleado que recibe:** Allí consignará su firma el empleado quien solicitó el expediente.

En el momento de la devolución del préstamo, llenaremos los campos restantes que son:

- **Entrada de expediente:** Datos que diligencia el encargado del área de Gestión Documental en el momento de recibir el expediente, (N° de caja, N° de carpeta, rango de folios al recibir, fecha de su devolución).
- **Novedades de entrada:** Allí el funcionario que solicitó el expediente ingresará información sobre el expediente al momento de su devolución. (Si lo requiere)
- **Funcionario quien recibe la documentación:** Allí quedará registrada la firma del funcionario del grupo de gestión Documental quien recibió el expediente después de su préstamo.
- **Nombre de Funcionario que entrega:** Allí consignará su firma el funcionario quien devolvió el expediente.

#### **4.4.6 Registro y pedido de material de oficina**

**Título o denominación:** Registro y pedido de material de oficina

##### **Objetivo del proceso**

Regular el servicio de provisión de suministros de oficina para garantizar la atención oportuna a los distintos requerimientos de las áreas de la cooperativa, a través de un sistema dinámico que agilite, dinamice y economice las distintas actividades en las que interviene este rubro.

##### **Normas**

- a) De acuerdo a los requerimientos que cada uno de los departamentos realicen se analizará la viabilidad de la adquisición en un plazo de 24 horas, el proceso debe cumplir con los requerimientos solicitados por el nivel autorizado para su aprobación.
- b) Todo trámite que se realice en la bodega, deberá respaldarse con la documentación autorizada a través del sistema y la emisión del documento “Orden de Entrega” legalizado por el usuario solicitante.

##### **Actividades**

- Receptar la solicitud de requerimiento de materiales de oficina
- Revisar que la información sea correcta
- Coordinar la salida de materiales de oficina desde las bodegas
- Llenar las actas de recepción entrega en la bodega para su descargo
- Entregar los materiales solicitados a las áreas y la firma correspondiente de las actas de entrega recepción.

Ejemplo de solicitud de requerimiento de materiales de oficina

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.**



Señor

Jefe de operaciones  
COAC Mushuc Runa  
Presente. -

Reciba un cordial saludo de parte del .....,  
el motivo de la presente es solicitar la autorización para la entrega de los siguientes  
materiales de oficina, los cuales se detallan a continuación:

.....  
.....  
.....

Por la apertura brindada quedamos agradecidos.

Atentamente,

Sr.

Ejemplo de acta recepción entrega

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.**



<b>Fecha</b>	22/08/2018	<b>Hora:</b>	11h25'
<b>Materiales entregados</b>			
<b>Descripción</b>	<b>Unidades</b>	<b>Código</b>	
Resmas de papel	3 paquetes	R-008-003	
Tinta impresora	4 frascos	T-008-006	
Grapas	2 cajas	G-008-009	
<b>Solicitado por</b>	<b>Firma solicitante</b>	<b>Entregado por</b>	<b>Firma entrega</b>
Contabilidad (Toapanta Carlos)		Bodega (Torres Enrique)	

Elaborado por: Masqui, C. (2018)

#### **4.4.7 Ingreso de documentos que serán conocidos en las reuniones mensuales de Jefes de Agencia.**

**Título o denominación:** Ingreso de documentos que serán conocidos en las reuniones mensuales de Jefes de Agencia.

##### **Objetivo del proceso**

Mantener organizado el archivo con la documentación generada en las reuniones mensuales que realizan los Jefes de Agencia para conocer las últimas disposiciones sobre las actividades planificadas.

##### **Normas**

- Antes de iniciar la reunión, la secretaria de la Agencia deberá proporcionar una copia de las Actas anteriores, como un recordatorio para que los Jefes puedan tratar los temas pendientes de forma secuencial.
- Finalizada la reunión la secretaria transcribirá las resoluciones tomadas, para proceder al archivo de las mismas en el expediente creado para el efecto.

##### **Actividades**

- La secretaria realizará la constatación de cuórum
- Informará sobre los temas a tratar durante la reunión
- Redactará la nueva acta sobre las resoluciones que se acojan en la reunión
- Registrará la firma con hora y fecha de los asistentes.
- Archivará el nuevo documento en el folio asignado para esta actividad.

#### **4.4.8 Eliminación de la documentación innecesaria**

**Título o denominación:** Eliminación de la documentación innecesaria

##### **Objetivo del proceso**

Depurar la documentación a través de una selección sobre la información que amerita ser conservado para ejecutar las actividades propias de la cooperativa.

## Normas

Previo a la eliminación documental se realizará un inventario el cual identificará el tipo de documentos que van a ser eliminados al haber cumplido su vida útil o no representar relevancia en los procesos de la entidad.

## Actividades

- Inventariar los documentos a ser eliminados en el proceso de depuración.
- Verificar el tiempo establecido para la conservación de la documentación.
- Dar a conocer a la máxima autoridad el listado de documentos a ser eliminados
- Proceder a la mutilación de la documentación seleccionada
- Presentar un informe sobre el proceso de eliminación.

### 4.4.9 Capacitación para el manejo del archivo y mejorar la atención al cliente.

La persona encargada del manejo del archivo deberá tener el conocimiento necesario para utilizar las técnicas y procedimientos que le ayudaran a mantener una eficiente organización documental.

Para ello es conveniente capacitar al personal encargado del archivo en los siguientes temas:

Tabla 24: Capacitación

TEMAS	TIEMPOS	Nº HORAS	PRESUPUESTO
<b>Organización documental</b>	4 al 7 de septiembre	8	100
<b>Técnicas de archivo</b>	11 al 14 de septiembre	8	300
<b>Recepción de la documentación</b>	18 al 20 de septiembre	6	100
<b>Transferencia documental</b>	5 y 6 septiembre	4	50
<b>Conservación documental</b>	10 de septiembre	2	100
<b>Depuración del archivo</b>	24 de septiembre	2	60
<b>Atención al cliente</b>	26 de septiembre	2	60
<b>TOTAL HORAS</b>		<b>32</b>	<b>770</b>

Elaborado por: Masqui, C. (2018)

Es necesario aclarar que dependiendo de las necesidades que la encargada del manejo del archivo manifieste se pueden cambiar los temas y tiempos planteados, ya que este únicamente es un esquema tentativo sobre la capacitación.



Gráfico 31: Capacitación técnicas de archivo COAC Mushuc Runa Agencia Pillaro

**Fuente:** COAC Mushuc Runa



Gráfico 32: Instructor de capacitación técnicas archivísticas COAC Mushuc Runa Agencia Pillaro

**Fuente:** COAC Mushuc Runa

## CONCLUSIONES

- Para el desarrollo del presente trabajo investigativo fue necesario el uso de una bibliografía relacionada con temas de gestión documental, organización archivística y atención al cliente, con lo que se logró crear estrategias para mejorar la gestión documental en relación a lo establecido en el sustento teórico.
- El empleo de diferentes técnicas de diagnóstico permitió conocer el grado de aceptación de los servicios de atención al cliente, que ofrece la Secretaría de la Cooperativa Mushuc Runa Ltda., Agencia Pillaro y en base a los resultados obtenidos implementar medidas correctivas que contribuyan a la organización apropiada de la documentación producida y recibida, producto de las actividades de la institución crediticia.
- Se propuso un manual de técnicas y procedimientos el cual puede orientar las actividades relacionadas con la organización documental en la Secretaria de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., Agencia Pillaro para agilizar la localización de la información y ofrecer servicios de calidad a socios y clientes.

## **RECOMENDACIONES**

- Es recomendable que los empleados de la Agencia sigan continuando con sus estudios de tercer nivel o que el Jefe de Agencia contrate personal preparado en áreas como: contabilidad, secretariado, administración de empresas etc.
- Es importante que el Jefe de Agencia Pillaro conjuntamente con la Secretaria organicen los cursos de capacitación para los empleados de la agencia en el área de atención al cliente y gestión documental.
- Se recomienda a la Secretaria de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Muchuc Runa Ltda., Agencia Pillaro implementar el manual presentado en este trabajo para que los procedimientos en la gestión documental sean ágiles y oportunos, contribuyendo con ello a la prestación de servicios eficientes en la Secretaria de la cooperativa y alcanzar la satisfacción de socios y clientes y con esto su mayor fidelidad y una mayor captación de recursos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alberch, R. (2009). *Digitalización del patrimonio: archivos, bibliotecas y museos en la red*. Madrid: IOC.S.L.
- Álvarez, A. (2009). *Atención al público y comunicación efectiva*. Recuperado de: <http://www.mailxmail.com/...atencion-cliente...clientes/atencion-publico-comunicacion-efect...>
- Arévalo, J. (2013). *Diccionario de términos archivísticos*. Buenos Aires: Ediciones del Sur.
- Amalar, M. (2014). *Técnicas de archivo*. Recuperado de: [http://geco.mineroartesanal.com/tiki-download\\_wiki\\_attachment.php?attId=226](http://geco.mineroartesanal.com/tiki-download_wiki_attachment.php?attId=226)
- Arroyomolinos, D. (2017). *Módulo de administración documental*. Recuperado de: <http://studylib.es/doc/442369/modulo-de-administracion-documental>
- Bernal, C. (2015). *Metodología de la Investigación*. México: Pearson.
- Bustamante, A. & Cabanzo, L. (2013). *El Valor percibido y su componentes*. Recuperado de: <http://www.blogspot.com/2009/08/el-valor-percibido-es-definido-como-el.html>
- Centro de Investigación de mercados. (2018). *La importancia de un excelente servicio al cliente*. Recuperado de: <http://www.ciminvestigacion.com/la-importancia-de-un-excelente-servicio-al-cliente/>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa. (2005). *Historia - Mushuc Runa*. Recuperado de: <http://www.mushucruna.com/historia.php>
- Corporación Novedades. (2015). *Los 8 principios de gestión de la calidad*. Recuperado de: <http://www.blogcalidadiso.com/los-8-principios-de-gestion-de-la-calidad/>
- Diccionario Luxor. (2013). *Los objetivos principales de la atención al cliente*. Recuperado de: <http://www.luxortec.com/blog/los-objetivos-principales-del-servicio-de-atencion-al-cliente/>
- Font, O. (2013). *Implementación de un sistema de gestión documental en la Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas, Cuba: Facultad de Ciencias de la Información y de la Educación. (Trabajo de pregrado. Universidad de Granada)*. Recuperado de: <https://www.dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=58149>
- López, W. (2013) *Criterios de organización*. Recuperado de: <https://www.calameo.com/books/0027109128a8ccc87cdd1>
- López, W. (2013). *Manual de gestión documental*. Recuperado de: <https://www.calameo.com/books/00525870985f37c764bd4>
- Loyalting. (2013). *El poder para fidelizar clientes*. Recuperado de: <http://www.aimplas.com/invattur.aimplas.es/.../106201755socialloyaltywhitepaper-130603095054-phpapp02...>
- Ministerio de Fomento. (2013). *Gestión documental*. Recuperado de: [http://www.apmarin.com/download/684\\_gd1.pdf](http://www.apmarin.com/download/684_gd1.pdf)

- Quintero, J. (2000). *Tipos de archivo - Gestión documental*. Obtenido de: <https://gestiondocumentaljosequintero.wordpress.com/definiciones/tipos-de-archivo/>
- Organización de las Naciones Unidas. (2008). *Manual de gestión documental*. Francia: UNESCO.
- Rojas, J. (2017). *Archivo de gestión, central e histórico*. Obtenido de: <https://prezi.com/e3br6ow2oufd/archivo-de-gestion-central-e-historico/.html>
- Russo, P. (2009). *Gestión documental en las organizaciones*. México. UOC.S.L.
- San Bernando, N. (2016). *Gestión documental para pymes*. Coruña: Gesbiblo. S.L.
- Sigepre. (2017). *Guía para la conservación de documentos* Recuperado de: <http://www.es.presidencia.gov.co/.../DocumentosSIGEPRE/G-GD-01-conservacion-documentos.p>
- Soler, J. (2008). *La preservación en los documentos electrónicos*. México. UOC.S.L.
- Soto, B. (2014). *Por qué se pierden clientes*. Recuperado de: <http://www.gestion.org/marketing/atencion-cliente/36924/por-que-se-pierden-clientes/>

## ANEXOS

### TABLAS MANUAL DE TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS

#### Tabla de Inventario documental (anexo a)

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.												
ENTIDAD REMITENTE: COAC Mushuc Runa Ltda.										REGISTRO DE ENTRADA		
ENTIDAD PRODUCTORA: Secretaría de Economía Popular y Solidaria										Año	Mes	Día
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Secretaría General										2018	05	14
OFICINA PRODUCTORA: Secretaría												
OBJETO: Transferencia Primaria												
Número de orden	Código	Nombre de las series, subseries o asuntos	Fechas externas		Unidad de conservación				Número de folios	Soporte	Frecuencia de consulta	Notas
			Inicial	Final	Caja	Carpeta	Tomo	Otro				
0100	1-001	Documentación para micro créditos mes de mayo	20/05/2018			X			12		Créditos	
Elaborado por: Masqui Cury						Entregado a: Chávez Lucia						
Cargo: Oficial de crédito						Cargo: Secretaria						
Firma						Firma						
Lugar: Pillaro			Fecha: 02/05/2018			Lugar: Pillaro			Fecha: 20/05/2018			
Recibido por: Torres Enrique												
Cargo: Jefe de Operaciones												
Firma												
Lugar: Pillaro			Fecha: 09/05/2018									

Elaborado por: Masqui, C. (2018)

#### Identificador de carpetas (anexo b)

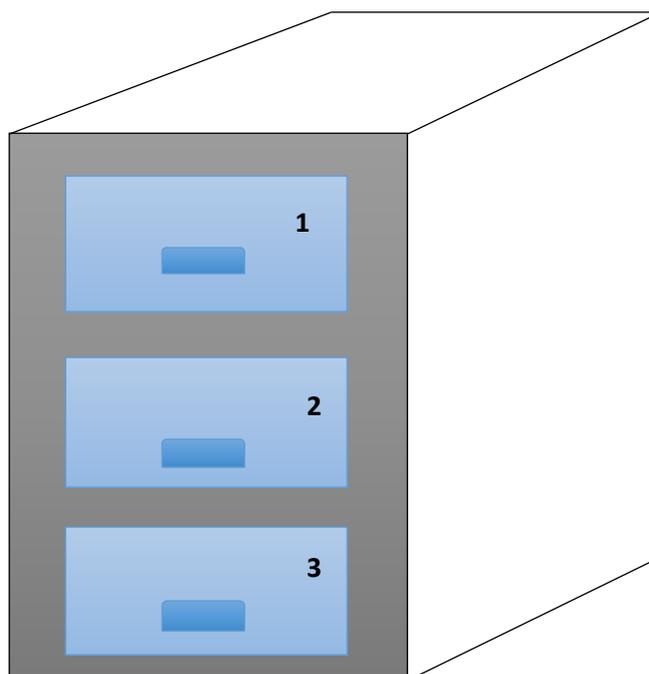


Serie:  
 Subserie:  
 Carpeta N°:  
 N° Caja:  
 N° Folios:  
 Fecha:

## Foliación documental (anexo c)

Serie: ACTAS Subserie: Actas Subcomité de Control Interno	
ACTA 4	19 de diciembre de 2013
ACTA 3	4 de mayo de 2013
ACTA 2	12 de abril de 2013
ACTA 1	3 de enero de 2013

## Ubicación en los archivadores (anexo d)



### Tabla devolución documental (anexo e)

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.								
DEPENDENCIA	Nombre del solicitante				Fecha de solicitud			
EXPEDIENTE A SOLICITAR	SALIDA EXPEDIENTE				ENTRADA DE EXPEDIENTE			
	N° Caja	N° de Carpeta	Rango de folio al entregar	Fecha	N° Caja	N° de Carpeta	Rango de folio al entregar	Fecha
<b>Novedades de salida:</b>								
<b>Empleado que entrega gestión documental</b>					<b>Empleado que recibe gestión documental</b>			
<b>Nombre funcionario que recibe</b>					<b>Nombre funcionario que entrega</b>			
El formato debe ser enviado al correo: <a href="mailto:mushucruna@pollaro.com">mushucruna@pollaro.com</a>								

**ANEXO 2: Fotos Agencia Píllaro**



